

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้านุคคลธรรมดาที่ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย ซึ่งใช้บริการเงินฝากแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก คือ เงินฝากประเภทกระแสรายวัน เงินฝากประเภทออมทรัพย์ และเงินฝากประเภทฝากประจำ จำนวน 300 ตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) กับผู้ใช้บริการ โดยแบ่งเก็บจากลูกค้าเงินฝาก 3 ประเภท ในสัดส่วนเท่าๆ กัน กลุ่มละ 100 ราย ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ได้ผลดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ประเภทบัญชีเงินฝาก เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย จำแนกตามประเภทบัญชี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัญชีหลัก แบ่งเป็นเท่าๆ กันตามที่กำหนดไว้

ประเภทบัญชีหลัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กระแสรายวัน	100	33.33
ออมทรัพย์	100	33.33
ฝากประจำ	100	33.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็นผู้ใช้บริการเงินฝาก 3 กลุ่ม กลุ่มละเท่าๆ กัน คือ กระแสรายวัน ออมทรัพย์ และฝากประจำ คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	131	43.67
หญิง	169	56.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.33 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.67

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 20 ปี	24	8.00
อายุ 20-30 ปี	51	17.00
อายุ 31-40 ปี	111	37.00
อายุ 41-50 ปี	96	32.00
อายุมากกว่า 50 ปี	18	6.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมาได้แก่ มีช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.00 มีช่วงอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.00 มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.00 และมีช่วงอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	5	1.67
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	48	16.00
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	37	12.33
ปริญญาตรี	167	55.67
สูงกว่าปริญญาตรี	43	14.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.67 รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.คิดเป็นร้อยละ 16.00

สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.33 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 12.33
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 1.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	30	10.00
พนักงานบริษัทเอกชน	108	36.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	126	42.00
ราชการ/พนักงานของรัฐ	6	2.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	2.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	18	6.00
อื่นๆ ได้แก่ ว่างงาน	6	2.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 36.00 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.00 พ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ราชการ/พนักงานของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ ได้แก่ ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 2.00 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	42	14.00
10,001-20,000 บาท	34	11.33
20,001-30,000 บาท	39	13.00
30,001-40,000 บาท	79	26.33
40,001-50,000 บาท	26	8.67
มากกว่า 50,000 บาท	80	26.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.67 รองลงมาได้แก่ รายได้ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.33 รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.00 รายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.00 รายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.33 และรายได้ 40,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบัญชีเงินฝากที่มี กับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

จำนวนบัญชีเงินฝาก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 บัญชี	96	32.00
2 บัญชี	88	29.33
3 บัญชี	41	13.67
4 บัญชี	17	5.67
มากกว่า 4 บัญชี	58	19.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบัญชีเงินฝากกับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 บัญชี คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาได้แก่ จำนวน 2 บัญชี คิดเป็นร้อยละ 29.33 จำนวนมากกว่า 4 บัญชี คิดเป็นร้อยละ 19.33 จำนวน 3 บัญชี คิดเป็น ร้อยละ 13.67 และจำนวน 4 บัญชี คิดเป็นร้อยละ 5.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการด้านเงินฝากที่ใช้กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ประเภทบริการด้านเงินฝาก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เงินฝากประเภทกระแสรายวัน	115	38.33
เงินฝากประเภทออมทรัพย์	177	59.00
เงินฝากประเภทฝากประจำ**	107	35.67

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

** ประกอบด้วย เงินฝากประจำ 3 เดือน จำนวน 21 ราย เงินฝากประจำ 6 เดือน จำนวน 38 ราย
เงินฝากประจำ 12 เดือน จำนวน 48 ราย

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาได้แก่ ประเภทกระแสรายวัน คิดเป็นร้อยละ 38.33 และประเภทฝากประจำ คิดเป็นร้อยละ 35.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ

การใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง (K-Cyber Banking) เช่น โอนเงิน สอบถามยอดทางอินเทอร์เน็ต	102	34.00
ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม (K-ATM)	242	80.67
ใช้บริการ โอนเงิน และชำระเงินผ่านเคาร์เตอร์ธนาคารกสิกรไทย (K-Money Transfer)	100	33.33
ใช้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (K-Currency Exchange)	21	7.00
ใช้บริการบัตรเครดิต/บัตรวีซ่า/บัตรมาสเตอร์การ์ด (K-Credit Card)	128	42.67
ใช้บริการรับฝากเงินสดอัตโนมัติกสิกรไทย (K-CDM)	100	33.33
ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยทางโทรศัพท์มือถือ (K-Mobile Banking)	141	47.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม (K-ATM) คิดเป็นร้อยละ 80.67 รองลงมาได้แก่ ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยทางโทรศัพท์มือถือ (K-Mobile Banking) คิดเป็นร้อยละ 47.00 ใช้บริการบัตรเครดิต/บัตรวีซ่า/บัตรมาสเตอร์การ์ด (K-Credit Card) คิดเป็นร้อยละ 42.67 อินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง (K-Cyber Banking) เช่น โอนเงิน สอบถามยอดทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 34.00 ใช้บริการ โอนเงิน และชำระเงินผ่านเคาร์เตอร์ธนาคารกสิกรไทย (K-Money Transfer) และใช้บริการรับฝากเงินสดอัตโนมัติกสิกรไทย (K-CDM) คิดเป็นร้อยละ 33.33 เท่ากัน และใช้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (K-Currency Exchange) คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ใช้เป็นบัญชีหลัก

สาขาที่ใช้เป็นบัญชีหลัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่างกลาน	18	6.00
เซนทรัลแอร์พอร์ต	10	3.33
นิมมานเหมินท์	2	0.67
ไนท์บาร์ซ่า	2	0.67
บิกซีหาดง	2	0.67
โลตัสคำเที่ยง	4	1.33
ศรีดอนไชย	262	87.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สาขาศรีดอนไชยเป็นบัญชีหลัก คิดเป็นร้อยละ 87.33 รองลงมาได้แก่ บัญชีสาขาช่างกลาน คิดเป็นร้อยละ 6.00 บัญชีสาขาเซนทรัลแอร์พอร์ต คิดเป็นร้อยละ 3.33 บัญชีสาขาโลตัสคำเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 1.33 บัญชีสาขานิมมานเหมินท์ สาขาไนท์บาร์ซ่า และสาขาบิกซีหาดง คิดเป็นร้อยละ 0.67 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ
ต่างๆ ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี ไซย

เหตุผลที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความสะดวกในการเดินทาง	250	83.33
ชื่อเสียงความมั่นคงของธนาคาร	176	58.67
มีสาขาใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	161	53.67
ได้รับคำแนะนำจากพนักงาน	141	47.00
ความมั่นคงของธนาคาร	125	41.67
ธนาคารมีภาพลักษณ์ที่ทันสมัย	96	32.00
รับเงินเดือนผ่านทางธนาคารกสิกรไทย	83	27.67
มีบริการด้านเงินฝากหลายประเภท	67	22.33
ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	65	21.67
ความปลอดภัยในการทำธุรกรรม	61	20.33
มีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่น่าพอใจ	53	17.67
อื่นๆ ได้แก่ รู้จักกับพนักงาน	2	0.67

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เหตุผลที่เลือกใช้บริการ
ต่างๆ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี ไซย คือ ความสะดวกในการ
เดินทาง คิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมาได้แก่ ชื่อเสียงความมั่นคงของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ
58.67 มีสาขาใกล้บ้านหรือที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 53.67 ได้รับคำแนะนำจากพนักงาน คิดเป็น
ร้อยละ 47.00 ความมั่นคงของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 41.67 ธนาคารมีภาพลักษณ์ที่ทันสมัย คิดเป็น
ร้อยละ 32.00 รับเงินเดือนผ่านทางธนาคารกสิกรไทย คิดเป็นร้อยละ 27.67 มีบริการด้านเงินฝาก
หลายประเภท คิดเป็นร้อยละ 22.33 ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 21.67
ความปลอดภัยในการทำธุรกรรม คิดเป็นร้อยละ 20.33 มีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่น่าพอใจ คิดเป็น
ร้อยละ 17.67 และอื่นๆ ได้แก่ รู้จักกับพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 0.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาใช้บริการของ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีคอนไชย

ระยะเวลาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	51	17.00
6 เดือน - 1 ปี	64	21.33
1 - 2 ปี	47	15.67
3 - 5 ปี	37	12.33
5 - 7 ปี	22	7.33
8 - 10 ปี	12	4.00
10 ปี ขึ้นไป	67	22.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีคอนไชย เป็นระยะเวลา 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.33
รองลงมาได้แก่ ใช้บริการ 6 เดือน - 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.33 ใช้บริการน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อย
ละ 17.00 ใช้บริการ 1 - 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.67 ใช้บริการ 3 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.33 ใช้บริการ
5 - 7 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.33 และใช้บริการ 8 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ด้านเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีคอนไซ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าปีละ 1 ครั้ง	20	6.67
ปีละ 1 ครั้ง	4	1.33
6 เดือนครั้ง	6	2.00
2 เดือนครั้ง	10	3.33
เดือนละ 1 ครั้ง	122	40.67
2-3 ครั้งต่อเดือน	53	17.67
4-5 ครั้งต่อเดือน	27	9.00
6-7 ครั้งต่อเดือน	24	8.00
มากกว่า 7 ครั้งต่อเดือน	34	11.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ ด้านเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีคอนไซ คือ เดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.67 รองลงมาได้แก่ ใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 17.67 ใช้บริการ มากกว่า 7 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 11.33 ใช้บริการ 4-5 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ใช้บริการ 6-7 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ใช้บริการน้อยกว่าปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.67 ใช้บริการ 2 เดือนครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.33 ใช้บริการ 6 เดือนครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.00 และใช้บริการ ปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.33 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความมีชื่อเสียงของธนาคาร	0 (0.00)	0 (0.00)	24 (8.00)	72 (24.00)	204 (68.00)	4.60 (มากที่สุด)
มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท	0 (0.00)	0 (0.00)	37 (12.33)	125 (41.67)	138 (46.00)	4.34 (มาก)
เงื่อนไขการเปิดบัญชีเงินฝากไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (6.00)	150 (50.00)	132 (44.00)	4.38 (มาก)
แบบฟอร์มการใช้บริการมีความชัดเจน ง่ายในการกรอกข้อมูล	0 (0.00)	0 (0.00)	22 (7.33)	161 (53.67)	117 (39.00)	4.32 (มาก)
มีเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวก มี ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ได้แก่ ATM ฝากเงินสดอัตโนมัติ ธนาคารทาง อินเทอร์เน็ตและธนาคารทาง โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น	4 (1.33)	4 (1.33)	35 (11.67)	89 (29.67)	168 (56.00)	4.38 (มาก)
มีบริการแจ้งยอดเงินคงเหลือทางระบบ SMS ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เมื่อมี การเปลี่ยนแปลงยอดเงินในบัญชี	19 (6.33)	12 (4.00)	42 (14.00)	85 (28.33)	142 (47.33)	4.06 (มาก)
สามารถทำรายการทางการเงินต่างๆ เช่น ฝาก ถอน โอนเงิน ชำระค่าสินค้า และบริการ ผ่านสาขาธนาคารกสิกร ไทยทั่วประเทศ	4 (1.33)	0 (0.00)	22 (7.33)	145 (48.33)	129 (43.00)	4.32 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

ตารางที่ 4.14 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนศรีคอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีบริการหักบัญชีอัตโนมัติ เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น	22 (7.33)	40 (13.33)	67 (22.33)	96 (32.00)	75 (25.00)	3.54 (มาก)
บัญชีเงินฝากสามารถใช้เป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อ หรือค้ำประกันได้	8 (2.67)	17 (5.67)	35 (11.67)	144 (48.00)	96 (32.00)	4.01 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ความมีชื่อเสียงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ เงื่อนไขการเปิดบัญชีเงินฝากไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.38) มีเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวก มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ได้แก่ ATM ฝากเงินสดอัตโนมัติ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.38) มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 4.34) แบบฟอร์มการใช้บริการมีความชัดเจน ง่ายในการกรอกข้อมูล และสามารถทำรายการทางการเงินต่างๆ เช่น ฝาก ถอน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านสาขาธนาคารกสิกรไทยทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.32) เท่ากัน มีบริการแจ้งยอดเงินคงเหลือทางระบบ SMS ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงยอดเงินในบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.06) บัญชีเงินฝากสามารถใช้เป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อ หรือค้ำประกันได้ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และ มีบริการหักบัญชีอัตโนมัติ เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านราคา
ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคาร อื่น	0 (0.00)	2 (0.67)	57 (19.00)	156 (52.00)	85 (28.33)	4.08 (มาก)
การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตรา ดอกเบี้ยเงินฝากเห็นชัดเจน	0 (0.00)	2 (0.67)	53 (17.67)	171 (57.00)	74 (24.67)	4.06 (มาก)
การเปลี่ยนแปลงอัตราค่าดอกเบี้ย เป็นไปตามภาวะตลาด	0 (0.00)	4 (1.33)	55 (18.33)	170 (56.67)	71 (23.67)	4.03 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต เช่น ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท	4 (1.33)	10 (3.33)	48 (16.00)	144 (48.00)	94 (31.33)	4.05 (มาก)
มีการแจ้งอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง เช่น ดอกเบี้ยขั้นบันไดเฉลี่ยเป็นอัตราเท่าไร	0 (0.00)	4 (1.33)	42 (14.00)	174 (58.00)	80 (26.67)	4.10 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา
เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีการแจ้งอัตราดอกเบี้ยที่
แท้จริง เช่น ดอกเบี้ยขั้นบันไดเฉลี่ยเป็นอัตราเท่าไร (ค่าเฉลี่ย 4.10) อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่า
ธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.08) การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย
4.06) ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต เช่น ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมราย
ปี 200 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.05) และการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด (ค่าเฉลี่ย
4.03) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีคอนไซย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
สถานที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการสะดวก	0 (0.00)	2 (0.67)	24 (8.00)	131 (43.67)	143 (47.67)	4.38 (มาก)
ช่องบริการฝาก ถอน และ โต้ะบริการมี เพียงพอ	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (6.00)	173 (57.67)	109 (36.33)	4.30 (มาก)
เวลาเปิด – ปิด	0 (0.00)	0 (0.00)	22 (7.33)	178 (59.33)	100 (33.33)	4.26 (มาก)
มีเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น เครื่อง ATM เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก	0 (0.00)	2 (0.67)	45 (15.00)	146 (48.67)	107 (35.67)	4.19 (มาก)
มีสถานที่สำหรับจอดรถสะดวก เพียงพอ	2 (0.67)	4 (1.33)	20 (6.67)	125 (41.67)	149 (49.67)	4.38 (มาก)
สามารถติดต่อกับธนาคารทาง โทรศัพท์ได้	4 (1.33)	2 (0.67)	27 (9.00)	158 (52.67)	109 (36.33)	4.22 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ สถานที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการสะดวก และมีสถานที่สำหรับจอดรถสะดวก เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.38) เท่ากัน ช่องบริการฝาก ถอน และ โต้ะบริการมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.30) เวลาเปิด – ปิด (ค่าเฉลี่ย 4.26) สามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น เครื่อง ATM เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนศรีคอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
บอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งความเคลื่อนไหวต่างๆของธนาคารมีความชัดเจน เช่น อัตราดอกเบี้ยค่าธรรมเนียม	2 (0.67)	4 (1.33)	37 (12.33)	179 (59.67)	78 (26.00)	4.09 (มาก)
ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝากครบถ้วน เข้าใจง่าย	6 (2.00)	4 (1.33)	31 (10.33)	179 (59.67)	80 (26.67)	4.08 (มาก)
มีของชำร่วย หรือ ของที่ระลึกมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ช่วงเทศกาลต่างๆ	0 (0.00)	4 (1.33)	44 (14.67)	176 (58.67)	76 (25.33)	4.08 (มาก)
ของชำร่วย หรือ ของที่ระลึกมีเพียงพอสำหรับมอบให้ลูกค้า	0 (0.00)	2 (0.67)	46 (15.33)	161 (53.67)	91 (30.33)	4.14 (มาก)
มีแผ่นพับให้ข้อมูลเงินฝากแต่ละประเภท	0 (0.00)	4 (1.33)	32 (10.67)	198 (66.00)	66 (22.00)	4.09 (มาก)
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน	0 (0.00)	76 (25.33)	24 (8.00)	51 (17.00)	104 (34.67)	3.06 (ปานกลาง)
มีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์	0 (0.00)	10 (3.33)	31 (10.33)	91 (30.33)	168 (56.00)	4.39 (มาก)
การออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจง ให้ข้อมูลและคำแนะนำนอกสถานที่	67 (22.33)	29 (9.67)	39 (13.00)	112 (37.33)	53 (17.67)	3.18 (ปานกลาง)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ของชำร่วย หรือ ของที่ระลึกมีเพียงพอสำหรับมอบให้ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.14) บอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งความเคลื่อนไหวต่างๆของธนาคารมีความชัดเจน เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และมีแผ่นพับให้ข้อมูลเงินฝากแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 4.09) เท่ากัน ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝากครบถ้วน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีของชำร่วย หรือ ของที่ระลึกมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ช่วงเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ตามลำดับ

ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ การออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจง ให้ข้อมูลและคำแนะนำนอกสถานที่(ค่าเฉลี่ย 3.18) และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.06) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านบุคคล ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี ดอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (3.33)	164 (54.67)	126 (42.00)	4.39 (มาก)
พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (4.67)	162 (54.00)	124 (41.33)	4.37 (มาก)
พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (4.00)	167 (55.67)	121 (40.33)	4.36 (มาก)
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (6.00)	163 (54.33)	119 (39.67)	4.34 (มาก)
พนักงานไม่ทำกิจกรรมอื่นในระหว่างให้บริการลูกค้า	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (5.67)	169 (56.33)	114 (38.00)	4.32 (มาก)
พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร สามารถตอบคำถามของลูกค้าได้	0 (0.00)	0 (0.00)	22 (7.33)	156 (52.00)	122 (40.67)	4.33 (มาก)
พนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี	0 (0.00)	2 (0.67)	20 (6.67)	157 (52.33)	121 (40.33)	4.32 (มาก)
พนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (3.33)	159 (53.00)	131 (43.67)	4.40 (มาก)
พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้อง	0 (0.00)	0 (0.00)	22 (7.33)	148 (49.33)	130 (43.33)	4.36 (มาก)
พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดและเข้าใจง่าย	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (4.00)	155 (51.67)	133 (44.33)	4.40 (มาก)
จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	0 (0.00)	2 (0.67)	18 (6.00)	139 (46.33)	141 (47.00)	4.40 (มาก)
พนักงานรู้จักและจำลูกค้าได้	2 (0.67)	4 (1.33)	20 (6.67)	144 (48.00)	130 (43.33)	4.32 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดและเข้าใจง่าย จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ และพนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.40) เท่ากัน พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย (ค่าเฉลี่ย 4.37) พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้อง และพนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) เท่ากัน พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.34) พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร สามารถตอบคำถามของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานไม่ทำกิจกรรมอื่นในระหว่างให้บริการลูกค้า พนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี และพนักงานรู้จักและจำลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.32) เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนศรีคอนไซ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ระยะเวลาการรอคิวจนได้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	24 (8.00)	184 (61.33)	92 (30.67)	4.23 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการต่อรายการ	0 (0.00)	2 (0.67)	22 (7.33)	170 (56.67)	106 (35.33)	4.27 (มาก)
มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ	0 (0.00)	2 (0.67)	18 (6.00)	161 (53.67)	119 (39.67)	4.32 (มาก)
ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่	0 (0.00)	4 (1.33)	20 (6.67)	161 (53.67)	115 (38.33)	4.29 (มาก)
ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (4.00)	171 (57.00)	117 (39.00)	4.35 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ความรวดเร็วในการให้บริการต่อรายการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และระยะเวลาการรอคิวจนได้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนศรีนครินทร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ	0 (0.00)	6 (2.00)	16 (5.33)	139 (46.33)	139 (46.33)	4.37 (มาก)
ความปลอดภัยภายในธนาคาร	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (5.33)	136 (45.33)	148 (49.33)	4.44 (มาก)
ใบฝากเงิน-ถอนเงินมีจำนวนเพียงพอ	0 (0.00)	0 (0.00)	22 (7.33)	152 (50.67)	126 (42.00)	4.35 (มาก)
สถานที่ภายใน-ภายนอกธนาคาร สะอาด เรียบร้อย	0 (0.00)	2 (0.67)	18 (6.00)	155 (51.67)	125 (41.67)	4.34 (มาก)
การตกแต่งภายในอาคารสวยงาม ทันสมัย	0 (0.00)	4 (1.33)	26 (8.67)	152 (50.67)	118 (39.33)	4.28 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ	0 (0.00)	4 (1.33)	12 (4.00)	157 (52.33)	127 (42.33)	4.36 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับ บริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น	0 (0.00)	2 (0.67)	24 (8.00)	153 (51.00)	121 (40.33)	4.31 (มาก)
มีป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ ชัดเจน	0 (0.00)	2 (0.67)	16 (5.33)	137 (45.67)	145 (48.33)	4.42 (มาก)
ความใหม่ของอาคารสถานที่	0 (0.00)	6 (2.00)	28 (9.33)	151 (50.33)	115 (38.33)	4.25 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ความปลอดภัยภายในอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.44) มีป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.42) ความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ใบฝากเงิน-ถอนเงินมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.35) สถานที่ภายใน-ภายนอกธนาคารสะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.34) มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.31) การตกแต่งภายในอาคาร สวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.28) และความใหม่ของอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ไม่เคยใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความมีชื่อเสียงของธนาคาร	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	32 (10.67)	129 (43.00)	139 (46.33)	4.36 (มาก)
มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	34 (11.33)	178 (59.33)	88 (29.33)	4.18 (มาก)
เงื่อนไขการเปิดบัญชีเงินฝากไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	41 (13.67)	213 (71.00)	46 (15.33)	4.02 (มาก)
แบบฟอร์มการใช้บริการมีความชัดเจน ง่ายในการกรอกข้อมูล	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (2.00)	61 (20.33)	207 (69.00)	26 (8.67)	3.84 (มาก)
มีเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวก มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ได้แก่ ATM ฝากเงินสดอัตโนมัติ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น	12 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	44 (14.67)	164 (54.67)	80 (26.67)	4.13 (มาก)
มีบริการแจ้งยอดเงินคงเหลือทางระบบ SMS ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงยอดเงินในบัญชี	19 (6.33)	9 (3.00)	6 (2.00)	61 (20.33)	117 (39.00)	88 (29.33)	3.96 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

ตารางที่ 4.21 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีคอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ไม่เคยใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
สามารถทำรายการทางการเงินต่างๆ เช่น ฝาก ถอน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านสาขานาการกสิกรไทยทั่วประเทศ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (1.33)	47 (15.67)	200 (66.67)	49 (16.33)	3.98 (มาก)
มีบริการหักบัญชีอัตโนมัติเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค	48 (16.00)	4 (1.33)	0 (0.00)	110 (36.67)	116 (38.67)	22 (7.33)	3.60 (มาก)
บัญชีเงินฝากสามารถใช้เป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อ หรือค้ำประกันได้	34 (11.33)	2 (0.67)	8 (2.67)	51 (17.00)	164 (54.67)	41 (13.67)	3.88 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจในระดับมาก คือ ความมีชื่อเสียงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวก มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ได้แก่ ATM ฝากเงินสดอัตโนมัติ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตและธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.13) เงื่อนไขการเปิดบัญชีเงินฝากไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.02) สามารถทำรายการทางการเงินต่างๆ เช่น ฝาก ถอน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านสาขานาการกสิกรไทยทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีบริการแจ้งยอดเงินคงเหลือทางระบบ SMS ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงยอดเงินในบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.96) บัญชีเงินฝากสามารถใช้เป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อ หรือค้ำประกันได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88) แบบฟอร์มการใช้บริการมีความชัดเจน ง่ายในการกรอกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.84) และมีบริการหักบัญชีอัตโนมัติ เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการด้านด้านราคา ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	ไม่เคยใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่น	0 (0.00)	8 (2.67)	18 (6.00)	126 (42.00)	138 (46.00)	10 (3.33)	3.41 (ปานกลาง)
การมีป้าย หรือ เอกสาร แสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (4.67)	99 (33.00)	165 (55.00)	22 (7.33)	3.65 (มาก)
การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (4.67)	102 (34.00)	170 (56.67)	14 (4.67)	3.61 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต เช่น ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท	11 (3.67)	98 (32.67)	44 (14.67)	38 (12.67)	95 (31.67)	14 (4.67)	2.60 (ปานกลาง)
มีการแจ้งอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง เช่น ดอกเบี้ย ขึ้นบันไดเฉลี่ยเป็นอัตราเท่าไร	0 (0.00)	0 (0.00)	27 (9.00)	86 (28.67)	167 (55.67)	20 (6.67)	3.60 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ การมีป้าย หรือ เอกสาร แสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.65) การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตาม ภาวะตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.61) มีการแจ้งอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง เช่น ดอกเบี้ยขั้นบันไดเฉลี่ยเป็นอัตรา เท่าไหร่ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่า ธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.41) และค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต เช่น ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีคอนไซ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ไม่เคยใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
สถานที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการสะดวก	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (1.33)	44 (14.67)	163 (54.33)	89 (29.67)	4.12 (มาก)
ช่องบริการฝาก ถอน และ โต้ะบริการมีเพียงพอ	0 (0.00)	4 (1.33)	4 (1.33)	76 (25.33)	175 (58.33)	41 (13.67)	3.82 (มาก)
เวลาเปิด – ปิด	0 (0.00)	4 (1.33)	20 (6.67)	89 (29.67)	156 (52.00)	31 (10.33)	3.63 (มาก)
มี เครื่อง บริการ อิเล็กทรอนิกส์ให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ATM เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก	8 (2.67)	6 (2.00)	6 (2.00)	75 (25.00)	160 (53.33)	45 (15.00)	3.79 (มาก)
มีสถานที่สำหรับจอดรถ สะดวก เพียงพอ	0 (0.00)	2 (0.67)	10 (3.33)	54 (18.00)	122 (40.67)	112 (37.33)	4.11 (มาก)
สามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้	48 (16.00)	10 (3.33)	21 (7.00)	58 (19.33)	124 (41.33)	39 (13.00)	3.64 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ สถานที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีสถานที่สำหรับจอดรถสะดวก เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ช่องบริการฝาก ถอน และ โต้ะบริการมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และมีเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น เครื่อง ATM เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) สามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และเวลาเปิด – ปิด (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนศรีนครินทร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ไม่เคยใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
บอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งความเคลื่อนไหวต่างๆของธนาคารมีความชัดเจน	4 (1.33)	0 (0.00)	9 (3.00)	105 (35.00)	151 (50.33)	31 (10.33)	3.69 (มาก)
ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝากครบถ้วน เข้าใจง่าย	2 (0.67)	12 (4.00)	27 (9.00)	88 (29.33)	145 (48.33)	26 (8.67)	3.49 (ปานกลาง)
มีของชำร่วย หรือ ของที่ระลึกมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ช่วงเทศกาลต่างๆ	0 (0.00)	4 (1.33)	15 (5.00)	107 (35.67)	153 (51.00)	21 (7.00)	3.57 (มาก)
ของชำร่วย หรือ ของที่ระลึกมีเพียงพอสำหรับมอบให้ลูกค้า	0 (0.00)	2 (0.67)	25 (8.33)	93 (31.00)	162 (54.00)	18 (6.00)	3.56 (มาก)
มีแผ่นพับให้ข้อมูลเงินฝากแต่ละประเภท	0 (0.00)	4 (1.33)	23 (7.67)	81 (27.00)	161 (53.67)	31 (10.33)	3.64 (มาก)
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน	0 (0.00)	27 (9.00)	25 (8.33)	101 (33.67)	126 (42.00)	21 (7.00)	3.30 (ปานกลาง)
มีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.67)	28 (9.33)	146 (48.67)	124 (41.33)	4.31 (มาก)
การออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจง ให้ข้อมูลและคำแนะนำนอกสถานที่	0 (0.00)	8 (2.67)	13 (4.33)	92 (30.67)	163 (54.33)	24 (8.00)	3.61 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ มีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.31) บอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งความเคลื่อนไหวต่างๆของธนาคารมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.69) มีแผนพับให้ข้อมูลเงินฝากแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.64) การออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจง ให้ข้อมูลและคำแนะนำนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.61) มีของชำร่วย หรือ ของที่ระลึกมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ช่วงเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และของชำร่วย หรือ ของที่ระลึกมีเพียงพอสำหรับมอบให้ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝากครบถ้วน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.49) และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านบุคคล
ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคคล	ไม่เคยใช้ บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานบริการลูกค้า อย่างเท่าเทียมกัน	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.67)	36 (12.00)	188 (62.67)	74 (24.67)	4.11 (มาก)
พนักงานต้อนรับด้วย ความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้ม แย้มทักทาย	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	39 (13.00)	198 (66.00)	63 (21.00)	4.08 (มาก)
พนักงานเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.67)	35 (11.67)	196 (65.33)	67 (22.33)	4.09 (มาก)
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (2.67)	44 (14.67)	179 (59.67)	69 (23.00)	4.03 (มาก)
พนักงานไม่ทำกิจกรรมอื่น ในระหว่างให้บริการลูกค้า	0 (0.00)	2 (0.67)	12 (4.00)	56 (18.67)	159 (53.00)	71 (23.67)	3.95 (มาก)
พนักงานมีความรู้ ความ เข้าใจในผลิตภัณฑ์ของ ธนาคาร สามารถตอบ คำถามของลูกค้าได้	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.67)	61 (20.33)	161 (53.67)	76 (25.33)	4.04 (มาก)
พนักงานรักษาความ ปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ ใน เรื่องความปลอดภัยเป็น อย่างดี	0 (0.00)	63 (21.00)	28 (9.33)	55 (18.33)	102 (34.00)	52 (17.33)	3.17 (ปานกลาง)
พนักงานให้บริการได้ อย่างรวดเร็ว	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (2.67)	37 (12.33)	176 (58.67)	79 (26.33)	4.09 (มาก)
พนักงานให้บริการได้ อย่างถูกต้อง	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.67)	39 (13.00)	185 (61.67)	74 (24.67)	4.10 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

ตารางที่ 4.25 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านบุคคล ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคคล	ไม่เคยใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดและเข้าใจง่าย	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.67)	55 (18.33)	178 (59.33)	65 (21.67)	4.02 (มาก)
จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	0 (0.00)	8 (2.67)	33 (11.11)	67 (22.33)	141 (47.00)	51 (17.00)	3.65 (มาก)
พนักงานรู้จักและจำลูกค้าได้	0 (0.00)	2 (0.67)	10 (3.33)	63 (21.00)	140 (46.67)	85 (28.33)	3.99 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคล เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.10) พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.09) เท่ากัน พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย (ค่าเฉลี่ย 4.08) พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร สามารถตอบคำถามของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04) พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.03) พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.02) พนักงานรู้จักและจำลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.99) พนักงานไม่ทำกิจกรรมอื่นในระหว่างให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.95) และจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ พนักงานรักษาความปลอดภัยดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนศรีคอนไซ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ไม่เคยใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ระยะเวลาการรอคิวจนได้รับบริการ	0 (0.00)	2 (0.67)	10 (3.33)	60 (20.00)	181 (60.33)	47 (15.67)	3.87 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการต่อรายการ	0 (0.00)	2 (0.67)	4 (1.33)	49 (16.33)	196 (65.33)	49 (16.33)	3.95 (มาก)
มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (2.00)	48 (16.00)	177 (59.00)	69 (23.00)	4.03 (มาก)
ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (1.33)	59 (19.67)	178 (59.33)	59 (19.67)	3.97 (มาก)
ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	38 (12.67)	178 (59.33)	84 (28.00)	4.15 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ความรวดเร็วในการให้บริการต่อรายการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และระยะเวลาการรอคิวจนได้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนศรีคอนไซ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ไม่เคยใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ	0 (0.00)	8 (2.67)	26 (8.67)	62 (20.67)	129 (43.00)	75 (25.00)	3.79 (มาก)
ความปลอดภัยภายในธนาคาร	0 (0.00)	53 (17.67)	51 (17.00)	47 (15.67)	91 (30.33)	58 (19.33)	3.17 (ปานกลาง)
ใบฝากเงิน-ถอนเงินมีจำนวนเพียงพอ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.33)	59 (19.67)	172 (57.33)	68 (22.67)	4.02 (มาก)
สถานที่ภายใน-ภายนอกธนาคารสะอาด เรียบร้อย	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.33)	28 (9.33)	197 (65.67)	74 (24.67)	4.15 (มาก)
การตกแต่งภายในอาคารสวยงาม ทันสมัย	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.67)	48 (16.00)	176 (58.67)	74 (24.67)	4.07 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.67)	48 (16.00)	181 (60.33)	69 (23.00)	4.06 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (2.67)	51 (17.00)	156 (52.00)	85 (28.33)	4.06 (มาก)
มีป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	40 (13.33)	123 (41.00)	137 (45.67)	4.32 (มาก)
ความใหม่ของอาคารสถานที่	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (1.33)	42 (14.00)	169 (56.33)	85 (28.33)	4.12 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพ เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ มีป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.32) สถานที่ภายใน-ภายนอกธนาคาร สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.15) ความใหม่ของอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.12) การตกแต่งภายใน อาคารสวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.07) ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมา ให้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.06) ใบฝากเงิน-ถอนเงินมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และความปลอดภัยบริเวณ สถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความปลอดภัยภายในธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาด
ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
สาขานนทบุรี ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความมีชื่อเสียงของธนาคาร	4.60 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)
มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท	4.34 (มาก)	4.18 (มาก)
เงื่อนไขการเปิดบัญชีเงินฝากไม่ซับซ้อน	4.38 (มาก)	4.02 (มาก)
แบบฟอร์มการใช้บริการมีความชัดเจน ง่ายในการกรอกข้อมูล	4.32 (มาก)	3.84 (มาก)
มีเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวก มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ได้แก่ ATM ฝากเงินสดอัตโนมัติ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตและธนาคาร ทางโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น	4.38 (มาก)	4.13 (มาก)
มีบริการแจ้งยอดเงินคงเหลือทางระบบ SMS ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงยอดเงินในบัญชี	4.06 (มาก)	3.96 (มาก)
สามารถทำรายการทางการเงินต่างๆ เช่น ฝาก ถอน โอนเงิน ชำระค่า สินค้าและบริการ ผ่านสาขาธนาคารกสิกรไทยทั่วประเทศ	4.32 (มาก)	3.98 (มาก)
มีบริการหักบัญชีอัตโนมัติ เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่า น้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น	3.54 (มาก)	3.60 (มาก)
บัญชีเงินฝากสามารถใช้เป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อ หรือค้า ประกันได้	4.01 (มาก)	3.88 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องความมีชื่อเสียงของธนาคาร ให้
ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด

และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มากทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อ ปัจจัยด้านราคา ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขา ถนนศรีคอนไซ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่น	4.08 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นชัดเจน	4.06 (มาก)	3.65 (มาก)
การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด	4.03 (มาก)	3.61 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต เช่น ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท	4.05 (มาก)	2.60 (ปานกลาง)
มีการแจ้งอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง เช่น ดอกเบี้ยขั้นบันไดเฉลี่ยเป็นอัตราเท่าไร	4.10 (มาก)	3.60 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต เช่น ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีดอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการสะดวก	4.38 (มาก)	4.12 (มาก)
ช่องบริการฝาก ถอน และ โดะบริการมีเพียงพอ	4.30 (มาก)	3.82 (มาก)
เวลาเปิด - ปิด	4.26 (มาก)	3.63 (มาก)
มีเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น เครื่อง ATM เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก	4.19 (มาก)	3.79 (มาก)
มีสถานที่สำหรับจอดรถสะดวก เพียงพอ	4.38 (มาก)	4.11 (มาก)
สามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้	4.22 (มาก)	3.64 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เช่นกัน

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีของชาย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งความเคลื่อนไหวต่างๆของธนาคารมีความชัดเจน เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	4.09 (มาก)	3.69 (มาก)
ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝากครบถ้วน เข้าใจง่าย	4.08 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
มีของชำร่วย หรือ ของที่ระลึกมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ช่วงเทศกาลต่างๆ	4.08 (มาก)	3.57 (มาก)
ของชำร่วย หรือ ของที่ระลึกมีเพียงพอสำหรับมอบให้ลูกค้า	4.14 (มาก)	3.56 (มาก)
มีแผ่นพับให้ข้อมูลเงินฝากแต่ละประเภท	4.09 (มาก)	3.64 (มาก)
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน	3.06 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
มีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์	4.39 (มาก)	4.31 (มาก)
การออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจง ให้ข้อมูลและคำแนะนำ นอกสถานที่	3.18 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องการออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจง ให้ข้อมูลและคำแนะนำนอกสถานที่และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน ให้ความสำคัญระดับปานกลาง

และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝากครบถ้วน เข้าใจง่าย และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อ ปัจจัยด้านบุคคล ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีคอนไซ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคคล	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.39 (มาก)	4.11 (มาก)
พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย	4.37 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.36 (มาก)	4.09 (มาก)
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.34 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานไม่ทำกิจกรรมอื่นในระหว่างให้บริการลูกค้า	4.32 (มาก)	3.95 (มาก)
พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร สามารถตอบคำถามของลูกค้าได้	4.33 (มาก)	4.04 (มาก)
พนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี	4.32 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)
พนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.40 (มาก)	4.09 (มาก)
พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้อง	4.36 (มาก)	4.10 (มาก)
พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดและเข้าใจง่าย	4.40 (มาก)	4.02 (มาก)
จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	4.40 (มาก)	3.65 (มาก)
พนักงานรู้จักและจำลูกค้าได้	4.32 (มาก)	3.99 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบังคับจ่ายย่อยด้านบุคคลอยู่ในระดับมากทุกปีจ่ายย่อย

และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นบังคับจ่ายย่อยเรื่องพนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อบังคับจ่ายด้านกระบวนการ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีคอนโซล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

บังคับจ่ายด้านกระบวนการ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาการรอคิวจนได้รับบริการ	4.23 (มาก)	3.87 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการต่อรายการ	4.27 (มาก)	3.95 (มาก)
มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ	4.32 (มาก)	4.03 (มาก)
ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่	4.29 (มาก)	3.97 (มาก)
ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี	4.35 (มาก)	4.15 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบังคับจ่ายย่อยด้านกระบวนการอยู่ในระดับมากทุกปีจ่ายย่อย

และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปีจ่ายย่อย เช่นกัน

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีคอนโซล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ	4.37 (มาก)	3.79 (มาก)
ความปลอดภัยภายในธนาคาร	4.44 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)
ใบฝากเงิน-ถอนเงินมีจำนวนเพียงพอ	4.35 (มาก)	4.02 (มาก)
สถานที่ภายใน-ภายนอกธนาคารสะอาด เรียบร้อย	4.34 (มาก)	4.15 (มาก)
การตกแต่งภายในอาคารสวยงาม ทันสมัย	4.28 (มาก)	4.07 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ	4.36 (มาก)	4.06 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น	4.31 (มาก)	4.06 (มาก)
มีป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน	4.42 (มาก)	4.32 (มาก)
ความใหม่ของอาคารสถานที่	4.25 (มาก)	4.12 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้าน ลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องความปลอดภัยภายในธนาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 5 เปรียบเทียบความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาด
ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย จำแนกตาม
ประเภทบัญชี

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
สาขานนศรีดอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัญชีหลัก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	กระแสรายวัน (N=100)		ออมทรัพย์ (N=100)		ฝากประจำ (N=100)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความมีชื่อเสียงของ ธนาคาร	4.76 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	3.90 (มาก)	4.84 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
มีบริการเงินฝาก หลากหลายประเภท	4.32 (มาก)	4.22 (มาก)	4.06 (มาก)	3.92 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)
เงื่อนไขการเปิดบัญชีเงิน ฝากไม่ซับซ้อน	4.53 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	4.12 (มาก)	3.86 (มาก)	4.49 (มาก)	4.10 (มาก)
แบบฟอร์มการใช้บริการมี ความชัดเจนง่ายในการ กรอกข้อมูล	4.41 (มาก)	3.98 (มาก)	4.16 (มาก)	3.84 (มาก)	4.38 (มาก)	3.71 (มาก)
มีเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวก มีช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ได้แก่ ATM ฝากเงินสดอัตโนมัติ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และธนาคารทาง โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น	4.76 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.40 (มาก)	4.08 (มาก)	3.97 (มาก)	3.89 (มาก)
มีบริการแจ้งยอดเงิน คงเหลือทางระบบ SMS ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ยอดเงินในบัญชี	4.85 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)	3.84 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการ ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีคอนโซล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัญชีหลัก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	กระแสรายวัน (N=100)		ออมทรัพย์ (N=100)		ฝากประจำ (N=100)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถทำรายการทางการเงินต่างๆ เช่น ฝาก ถอน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านสาขาธนาคารกสิกรไทยทั่วประเทศ	4.53 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	4.28 (มาก)	3.88 (มาก)	4.14 (มาก)	3.97 (มาก)
มีบริการหักบัญชีอัตโนมัติเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)	3.98 (มาก)	3.63 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
บัญชีเงินฝากสามารถใช้เป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อ หรือค้ำประกันได้	4.32 (มาก)	4.05 (มาก)	3.88 (มาก)	3.65 (มาก)	3.83 (มาก)	3.96 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัญชีประเภทกระแสรายวันให้ความสำคัญต่อย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องแบบฟอร์มการใช้บริการมีความชัดเจน ง่ายในการกรอกข้อมูล เรื่องมีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท เรื่องบัญชีเงินฝากสามารถใช้เป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อ หรือค้ำประกันได้ และเรื่องมีบริการหักบัญชีอัตโนมัติ เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องความมีชื่อเสียงของธนาคาร และมีบริการแจ้งยอดเงินคงเหลือทางระบบ SMS ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงยอดเงินในบัญชี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัญชีประเภทออมทรัพย์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัญชีประเภทฝากประจำให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องความมีชื่อเสียงของธนาคาร และเรื่องมีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด เรื่องมีบริการแจ้งยอดเงินคงเหลือทางระบบ SMS ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงยอดเงินในบัญชี และเรื่องมีบริการหักบัญชีอัตโนมัติ เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น ให้ความสำคัญระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องความมีชื่อเสียงของธนาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เรื่องมีบริการแจ้งยอดเงินคงเหลือทางระบบ SMS ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงยอดเงินในบัญชี และเรื่องมีบริการหักบัญชีอัตโนมัติ เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อ ปัจจัยด้านราคา ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขา ถนนศรีคอนไซ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัญชีหลัก

ปัจจัยด้านราคา	กระแสรายวัน (N=100)		ออมทรัพย์ (N=100)		ฝากประจำ (N=100)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่น	4.02 (มาก)	3.60 (มาก)	4.00 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	4.22 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)
การมีป้าย หรือ เอกสาร แสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นชัดเจน	3.91 (มาก)	3.76 (มาก)	4.08 (มาก)	3.72 (มาก)	4.18 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด	3.90 (มาก)	3.66 (มาก)	4.04 (มาก)	3.62 (มาก)	4.14 (มาก)	3.56 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต เช่น ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท	4.13 (มาก)	2.89 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	1.49 (น้อยที่สุด)
มีการแจ้งอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง เช่น ดอกเบี้ย ขึ้นบันไดเฉลี่ยเป็นอัตราเท่าไร	4.09 (มาก)	3.83 (มาก)	4.06 (มาก)	3.52 (มาก)	4.15 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัญชีประเภทกระแสรายวันให้ความสำคัญต่อย่อยด้านราคาอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต เช่น ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัญชีประเภทออมทรัพย์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่น และเรื่องค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต เช่น ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัญชีประเภทฝากประจำให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรื่องค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต เช่น ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยสุด

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท ปัญหาหลัก

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	กระแสรายวัน (N=100)		ออมทรัพย์ (N=100)		ฝากประจำ (N=100)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการสะดวก	4.29 (มาก)	4.19 (มาก)	4.30 (มาก)	3.96 (มาก)	4.56 (มาก)	4.22 (มาก)
ช่องบริการฝาก ถอน และ โต้ะบริการมีเพียงพอ	4.33 (มาก)	4.16 (มาก)	4.24 (มาก)	3.68 (มาก)	4.34 (มาก)	3.61 (มาก)
เวลาเปิด – ปิด	4.23 (มาก)	3.92 (มาก)	4.20 (มาก)	3.72 (มาก)	4.35 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)
มี เครื่อง ใ ร ก ร อีเล็กทรอนิกส์ให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น เครื่อง ATM เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก	4.36 (มาก)	4.19 (มาก)	4.18 (มาก)	3.82 (มาก)	4.04 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
มีสถานที่สำหรับจอดรถ สะดวก เพียงพอ	4.57 (มาก)	4.56 (มาก)	4.16 (มาก)	3.60 (มาก)	4.42 (มาก)	4.16 (มาก)
สามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้	4.33 (มาก)	4.13 (มาก)	4.18 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	4.15 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัญชีกระแสรายวันให้ความสำคัญต่อย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัญชีออมทรัพย์ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ

พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องสามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัญชีฝากประจำให้ความสำคัญต่อย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและปานกลางเท่ากัน คือ ปัจจัยย่อยเรื่องสถานที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการสะดวก เรื่องช่องบริการฝาก ถอน และไต่บริการมีเพียงพอ และเรื่องมีสถานที่สำหรับจอดรถสะดวก เพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมาก เรื่องเวลาเปิด – ปิดเรื่องมีเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น เครื่อง ATM เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก และเรื่องสามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีคอนโซล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัญชีหลัก

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	กระแสรายวัน (N=100)		ออมทรัพย์ (N=100)		ฝากประจำ (N=100)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บอร์ดประกาศ สำหรับ แจ้งความเคลื่อนไหวต่างๆ ของธนาคารมีความชัดเจน เช่น อัตราดอกเบี้ย	4.14 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	3.62 (มาก)	4.13 (มาก)	3.66 (มาก)
ข่าวสารที่ได้รับจาก ธนาคารเกี่ยวกับบริการ ด้านเงินฝากครบถ้วน เข้าใจง่าย	4.18 (มาก)	3.79 (มาก)	4.06 (มาก)	3.54 (มาก)	3.99 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)
มีของชำร่วย หรือ ของที่ ระลึกมอบให้ลูกค้าสำหรับ การเปิดบัญชีใหม่ หรือ ช่วงเทศกาลต่างๆ	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	4.08 (มาก)	3.54 (มาก)	4.16 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)
ของชำร่วย หรือ ของที่ ระลึกมีเพียงพอสำหรับ มอบให้ลูกค้า	4.11 (มาก)	3.83 (มาก)	4.06 (มาก)	3.54 (มาก)	4.24 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)
มีแผ่นพับให้ข้อมูลเงินฝาก แต่ละประเภท	4.12 (มาก)	3.89 (มาก)	4.06 (มาก)	3.70 (มาก)	4.08 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
การมีส่วนร่วมในกิจกรรม ของชุมชน	3.43 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	1.93 (น้อย)	2.73 (ปานกลาง)
มีการโฆษณาโครงการเงิน ฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์	4.68 (มาก)	4.54 (มาก)	4.06 (มาก)	3.92 (มาก)	4.47 (มาก)	4.46 (มาก)
การออกเยี่ยมลูกค้าตาม ชุมชน เพื่อชี้แจง ให้ข้อมูล คำแนะนำนอกสถานที่	3.69 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.58 (มาก)	2.00 (น้อย)	3.24 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัญชีกระแสรายวันให้ความสำคัญต่อบัญชีย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นบัญชีย่อยเรื่องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน ให้ความสำคัญระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกบัญชีย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัญชีออมทรัพย์ให้ความสำคัญต่อบัญชีย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นบัญชีย่อยเรื่องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน ให้ความสำคัญระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกบัญชีย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัญชีฝากประจำให้ความสำคัญต่อบัญชีย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นบัญชีย่อยเรื่องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน และเรื่องการออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชน เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลคำแนะนำนอกสถานที่ ให้ความสำคัญระดับน้อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นบัญชีย่อยเรื่องบอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งความเคลื่อนไหวต่างๆ ของธนาคารมีความชัดเจน เช่น อัตราดอกเบี้ย เรื่องมีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์ และเรื่องการออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชน เพื่อชี้แจง ให้ข้อมูลคำแนะนำนอกสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อ ปัจจัยด้านบุคคล ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนศรีนครินทร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัญชีหลัก

ปัจจัยด้านบุคคล	กระแสรายวัน (N=100)		ออมทรัพย์ (N=100)		ฝากประจำ (N=100)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานบริการลูกค้า อย่างเท่าเทียมกัน	4.47 (มาก)	4.24 (มาก)	4.36 (มาก)	3.94 (มาก)	4.33 (มาก)	4.16 (มาก)
พนักงานต้อนรับด้วย ความสุภาพ อ่อนน้อม ชี้ม ยิ้มทักทาย	4.43 (มาก)	4.22 (มาก)	4.38 (มาก)	3.90 (มาก)	4.29 (มาก)	4.12 (มาก)
พนักงานเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.38 (มาก)	4.26 (มาก)	4.38 (มาก)	3.98 (มาก)	4.33 (มาก)	4.04 (มาก)
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.40 (มาก)	4.27 (มาก)	4.32 (มาก)	3.98 (มาก)	4.29 (มาก)	3.84 (มาก)
พนักงานไม่ทำกิจกรรมอื่น ในระหว่างให้บริการลูกค้า	4.33 (มาก)	4.24 (มาก)	4.34 (มาก)	3.86 (มาก)	4.30 (มาก)	3.75 (มาก)
พนักงานมีความรู้ ความ เข้าใจในผลิตภัณฑ์ของ ธนาคาร สามารถตอบ คำถามของลูกค้าได้	4.47 (มาก)	4.27 (มาก)	4.24 (มาก)	3.82 (มาก)	4.29 (มาก)	4.02 (มาก)
พนักงานรักษาความ ปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ ใน เรื่องความปลอดภัยเป็น อย่างดี	4.33 (มาก)	3.73 (มาก)	4.26 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	4.38 (มาก)	2.45 (น้อย)
พนักงานให้บริการได้อย่าง รวดเร็ว	4.47 (มาก)	4.36 (มาก)	4.36 (มาก)	3.96 (มาก)	4.38 (มาก)	3.94 (มาก)
พนักงานให้บริการได้ อย่างถูกต้อง	4.48 (มาก)	4.34 (มาก)	4.28 (มาก)	4.02 (มาก)	4.32 (มาก)	3.95 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

ตารางที่ 4.39 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการ ต่อปัจจัยด้านบุคคล ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนศรีนครินทร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัญชีหลัก

ปัจจัยด้านบุคคล	กระแสรายวัน (N=100)		ออมทรัพย์ (N=100)		ฝากประจำ (N=100)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานสื่อสารด้วยคำพูด และเข้าใจง่าย	4.47 (มาก)	4.34 (มาก)	4.36 (มาก)	3.84 (มาก)	4.38 (มาก)	3.88 (มาก)
จำนวนพนักงานเพียงพอ ในการให้บริการ	4.53 (มากที่สุด)	4.24 (มาก)	4.32 (มาก)	3.64 (มาก)	4.34 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)
พนักงานรู้จักและจำลูกค้า ได้	4.48 (มาก)	4.41 (มาก)	4.14 (มาก)	3.84 (มาก)	4.34 (มาก)	3.71 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัญชีกระแสรายวันให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านบุคคลส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัญชีออมทรัพย์ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านบุคคลอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัญชีฝากประจำให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านบุคคลอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องพนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีคอนไซ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัญชีหลัก

ปัจจัยด้านกระบวนการ	กระแสรายวัน (N=100)		ออมทรัพย์ (N=100)		ฝากประจำ (N=100)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาการรอคิวจนได้รับบริการ	4.19 (มาก)	4.24 (มาก)	4.26 (มาก)	3.64 (มาก)	4.23 (มาก)	3.73 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการต่อรายการ	4.36 (มาก)	4.23 (มาก)	4.22 (มาก)	3.70 (มาก)	4.22 (มาก)	3.93 (มาก)
มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ	4.39 (มาก)	4.35 (มาก)	4.28 (มาก)	3.76 (มาก)	4.30 (มาก)	3.98 (มาก)
ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่	4.41 (มาก)	4.29 (มาก)	4.20 (มาก)	3.78 (มาก)	4.26 (มาก)	3.85 (มาก)
ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี	4.35 (มาก)	4.28 (มาก)	4.32 (มาก)	4.02 (มาก)	4.38 (มาก)	4.16 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัญชีกระแสรายวันให้ความสำคัญต่อย่อยด้านกระบวนการอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัญชีออมทรัพย์ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านกระบวนการอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัญชีฝากประจำให้ความสำคัญต่อย่อยด้านกระบวนการอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เช่นกัน

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีคอนไซ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัญชีหลัก

ปัจจัยด้านลักษณะทาง กายภาพ	กระแสรายวัน (N=100)		ออมทรัพย์ (N=100)		ฝากประจำ (N=100)	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความปลอดภัยกับบริเวณ สถานที่จอดรถ	4.58 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)	4.08 (มาก)	3.70 (มาก)	4.45 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
ความปลอดภัยภายใน ธนาคาร	4.53 (มากที่สุด)	3.47 (ปานกลาง)	4.30 (มาก)	3.84 (มาก)	4.49 (มาก)	2.19 (น้อย)
ใบฝากเงิน-ถอนเงินมี จำนวนเพียงพอ	4.35 (มาก)	4.07 (มาก)	4.22 (มาก)	4.08 (มาก)	4.47 (มาก)	3.92 (มาก)
สถานที่ภายใน-ภายนอก ธนาคารสะอาด เรียบร้อย	4.38 (มาก)	4.19 (มาก)	4.30 (มาก)	4.09 (มาก)	4.35 (มาก)	4.16 (มาก)
การตกแต่งภายในอาคาร สวยงาม ทันสมัย	4.35 (มาก)	4.22 (มาก)	4.12 (มาก)	3.96 (มาก)	4.37 (มาก)	4.04 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ นำมาให้บริการ	4.34 (มาก)	4.21 (มาก)	4.28 (มาก)	3.96 (มาก)	4.45 (มาก)	4.00 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็น ต้น	4.40 (มาก)	4.32 (มาก)	4.14 (มาก)	3.76 (มาก)	4.39 (มาก)	4.10 (มาก)
มีป้ายสัญลักษณ์ของ ธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน	4.56 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.24 (มาก)	4.05 (มาก)	4.45 (มาก)	4.54 (มาก)
ความใหม่ใหม่ของอาคาร สถานที่	4.30 (มาก)	4.17 (มาก)	4.06 (มาก)	4.10 (มาก)	4.39 (มาก)	4.08 (มาก)

หมายเหตุ การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัญชีกระแสรายวันให้ความสำคัญต่อบัญชีย่อยด้านลักษณะทางกายภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นบัญชีย่อยเรื่องความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ เรื่องความปลอดภัยภายในธนาคาร และเรื่องมีป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นบัญชีย่อยเรื่องความปลอดภัยภายในธนาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัญชีออมทรัพย์ให้ความสำคัญต่อบัญชีย่อยด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมากทุกบัญชีย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกบัญชีย่อย เช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัญชีฝากประจำให้ความสำคัญต่อบัญชีย่อยด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมากทุกบัญชีย่อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นบัญชีย่อยเรื่องความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องความปลอดภัยภายในธนาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย เมื่อพิจารณาตามแนวคิดการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้วยเทคนิค Importance-Performance Analysis (IPA) สามารถทำได้โดยนำค่าระดับความสำคัญและความพึงพอใจมาเปรียบเทียบกันในแต่ละคุณสมบัติที่ตกอยู่ใน Quadrant ใดๆ โดยจุดตัดของแกนทั้งสอง คือ ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.81) จะสามารถอธิบายความหมายได้ 4 ลักษณะดังต่อไปนี้

Quadrant A (Concentrate Here) คือ คุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ (คะแนนความสำคัญสูง แต่ คะแนนความพึงพอใจต่ำ)

Quadrant B (Keep up the good Work) คือ ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก (คะแนนความสำคัญและคะแนนความพึงพอใจสูง)

Quadrant C (Low Priority) คือ ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพต่ำหรือมีการบริการต่ำในคุณลักษณะที่ไม่สำคัญต่อลูกค้า ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน (คะแนนความสำคัญและคะแนนความพึงพอใจต่ำ)

Quadrant D (Possible Overkill) คือ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปจนจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของลูกค้า (คะแนนความสำคัญต่ำและคะแนนความพึงพอใจสูง)

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	IPA Quadrants
			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1	ความมีชื่อเสียงของธนาคาร	ผลิตภัณฑ์	4.60 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	B
2	ความปลอดภัยภายในธนาคาร	ลักษณะทาง กายภาพ	4.44 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	A
3	มีป้ายสัญลักษณ์ของธนาคาร มองเห็นได้ชัดเจน	ลักษณะทาง กายภาพ	4.42 (มาก)	4.32 (มาก)	B

ตารางที่ 4.42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วน
 ประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขา
 ถนนศรีคอนไช

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	IPA Quadrants
			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
4	พนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	บุคคล	4.40 (มาก)	4.09 (มาก)	B
5	พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดและเข้าใจง่าย	บุคคล	4.40 (มาก)	4.02 (มาก)	B
6	จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	บุคคล	4.40 (มาก)	3.65 (มาก)	A
7	มีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์	ส่งเสริม การตลาด	4.39 (มาก)	4.31 (มาก)	B
8	พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	บุคคล	4.39 (มาก)	4.11 (มาก)	B
9	เงื่อนไขการเปิดบัญชีเงินฝากไม่ซับซ้อน	ผลิตภัณฑ์	4.38 (มาก)	4.02 (มาก)	B
10	มีเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวก มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	ผลิตภัณฑ์	4.38 (มาก)	4.13 (มาก)	B
11	สถานที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการสะดวก	ช่องทางการ จัดจำหน่าย	4.38 (มาก)	4.12 (มาก)	B
12	มีสถานที่สำหรับจอดรถสะดวกเพียงพอ	ช่องทางการ จัดจำหน่าย	4.38 (มาก)	4.11 (มาก)	B
13	ความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ	ลักษณะทาง กายภาพ	4.37 (มาก)	3.79 (มาก)	A
14	พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย	บุคคล	4.37 (มาก)	4.08 (มาก)	B

ตารางที่ 4.42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วน
 ประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขา
 ถนนศรีคอนไซ

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	IPA Quadrants
			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
15	พนักงานเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	บุคคล	4.36 (มาก)	4.09 (มาก)	B
16	พนักงานให้บริการได้อย่าง ถูกต้อง	บุคคล	4.36 (มาก)	4.10 (มาก)	B
17	ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมา ให้บริการ	ลักษณะทาง กายภาพ	4.36 (มาก)	4.06 (มาก)	B
18	ใบฝากเงิน-ถอนเงินมีจำนวน เพียงพอ	ลักษณะทาง กายภาพ	4.35 (มาก)	4.02 (มาก)	B
19	ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี	กระบวนการ	4.35 (มาก)	4.15 (มาก)	B
20	พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	บุคคล	4.34 (มาก)	4.03 (มาก)	B
21	สถานที่ภายใน-ภายนอกธนาคาร สะอาด เรียบร้อย	ลักษณะทาง กายภาพ	4.34 (มาก)	4.15 (มาก)	B
22	มีบริการเงินฝากหลากหลาย ประเภท	ผลิตภัณฑ์	4.34 (มาก)	4.18 (มาก)	B
23	พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจใน ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร สามารถ ตอบคำถามของลูกค้าได้	บุคคล	4.33 (มาก)	4.04 (มาก)	B
24	พนักงานไม่ทำกิจกรรมอื่นใน ระหว่างให้บริการลูกค้า	บุคคล	4.32 (มาก)	3.95 (มาก)	B
25	พนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความ ปลอดภัยเป็นอย่างดี	บุคคล	4.32 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	A
26	พนักงานรู้จักและจำลูกค้าได้	บุคคล	4.32 (มาก)	3.99 (มาก)	B

ตารางที่ 4.42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วน
 ประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขา
 ถนนศรีดอนไชย

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	IPA Quadrants
			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
27	มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ	กระบวนการ	4.32 (มาก)	4.03 (มาก)	B
28	แบบฟอร์มการใช้บริการมีความ ชัดเจน ง่ายในการกรอกข้อมูล	ผลิตภัณฑ์	4.32 (มาก)	3.84 (มาก)	B
29	สามารถทำรายการทางการเงิน ต่างๆ เช่น ฝาก ถอน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่าน สาขาธนาคารกสิกรไทยทั่ว ประเทศ	ผลิตภัณฑ์	4.32 (มาก)	3.98 (มาก)	B
30	มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอ รับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น	ลักษณะทาง กายภาพ	4.31 (มาก)	4.06 (มาก)	B
31	ช่องบริการฝาก ถอน และ โฉัะ บริการมีเพียงพอ	ช่องทางการ จัดจำหน่าย	4.30 (มาก)	3.82 (มาก)	B
32	ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่	กระบวนการ	4.29 (มาก)	3.97 (มาก)	B
33	การตกแต่งภายในอาคารสวยงาม ทันสมัย	ลักษณะทาง กายภาพ	4.28 (มาก)	4.07 (มาก)	B
34	ความรวดเร็วในการให้บริการต่อ รายการ	กระบวนการ	4.27 (มาก)	3.95 (มาก)	B
35	เวลาเปิด - ปิด	ช่องทางการ จัดจำหน่าย	4.26 (มาก)	3.63 (มาก)	A
36	ความใหม่ของอาคารสถานที่	ลักษณะทาง กายภาพ	4.25 (มาก)	4.12 (มาก)	B
37	ระยะเวลาการรอคิวจนได้รับ บริการ	กระบวนการ	4.23 (มาก)	3.87 (มาก)	B

ตารางที่ 4.42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วน
 ประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขา
 ถนนศรีคอนไซ

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	IPA Quadrants
			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
38	สามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.22 (มาก)	3.64 (มาก)	A
39	ของชำร่วย หรือ ของที่ระลึกมีเพียงพอสำหรับมอบให้ลูกค้า	ส่งเสริมการตลาด	4.14 (มาก)	3.56 (มาก)	C
40	มีเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น เครื่อง ATM เครื่องรับฝากเงินสด อัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.19 (มาก)	3.79 (มาก)	C
41	มีการแจ้งอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง เช่น ดอกเบี้ยขึ้นบันไดเฉลี่ยเป็นอัตราเท่าไร	ราคา	4.10 (มาก)	3.60 (มาก)	C
42	มีแผ่นพับให้ข้อมูลเงินฝากแต่ละประเภท	ส่งเสริมการตลาด	4.09 (มาก)	3.64 (มาก)	C
43	บอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งความเคลื่อนไหวต่างๆของธนาคารมีความชัดเจน เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	ส่งเสริมการตลาด	4.09 (มาก)	3.69 (มาก)	C
44	ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝากครบถ้วน เข้าใจง่าย	ส่งเสริมการตลาด	4.08 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	C
45	มีของชำร่วย หรือ ของที่ระลึกมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ช่วงเทศกาลต่างๆ	ส่งเสริมการตลาด	4.08 (มาก)	3.57 (มาก)	C
46	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่น	ราคา	4.08 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	C

ตารางที่ 4.42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วน
 ประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขา
 ถนนศรีดอนไชย

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	IPA Quadrants
			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
47	การมีป้าย หรือ เอกสารแสดง อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นชัดเจน	ราคา	4.06 (มาก)	3.65 (มาก)	C
48	มีบริการแจ้งยอดเงินคงเหลือทาง ระบบ SMS ทางอินเทอร์เน็ต เป็น ต้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ยอดเงินในบัญชี	ผลิตภัณฑ์	4.06 (มาก)	3.96 (มาก)	D
49	ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต เช่น ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท	ราคา	4.05 (มาก)	2.60 (ปานกลาง)	C
50	การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย เป็นไปตามภาวะตลาด	ราคา	4.03 (มาก)	3.61 (มาก)	C
51	บัญชีเงินฝากสามารถใช้เป็น หลักประกันในการขอสินเชื่อ หรือค้ำประกันได้	ผลิตภัณฑ์	4.01 (มาก)	3.88 (มาก)	D
52	มีบริการหักบัญชีอัตโนมัติ เพื่อ ชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่า น้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น	ผลิตภัณฑ์	3.54 (มาก)	3.60 (มาก)	C
53	การออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชน ต่างๆ เพื่อชี้แจง ให้ข้อมูลและ คำแนะนำนอกสถานที่	ส่งเสริม การตลาด	3.18 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	C
54	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของ ชุมชน	ส่งเสริม การตลาด	3.06 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	C

A1 = ความปลอดภัยภายในธนาคาร

A2 = จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ

A3 = ความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ

A4 = พนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ความปลอดภัยเป็นอย่างดี

A5 = เวลาเปิด - ปิด Quadrant A (Concentrate Here)

A6 = สามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้



ภาพที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ และเปรียบเทียบผลการให้ระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีคอนไซ

หมายเหตุ: จุดตัดของแผนภาพหาได้จาก ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

จากการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA พบว่า ปัจจัยย่อยทางการตลาดส่วนใหญ่อยู่ใน Quadrant B ซึ่งหมายถึง บริการด้านเงินฝากต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีคอนไซสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดี ในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก แต่ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องความปลอดภัยภายในธนาคาร เรื่องจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ เรื่องพนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี เรื่องเวลาเปิด - ปิด และเรื่องสามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้ อยู่ใน Quadrant A ซึ่งเป็นปัจจัยที่ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ

และควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวมีความสำคัญต่อลูกค้าแต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ จึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant C ซึ่งเป็น Quadrant ที่ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวไม่มีความสำคัญต่อลูกค้า ได้แก่ เรื่องของชำระหรือ ของที่ระลึกมีเพียงพอสำหรับมอบให้ลูกค้า เรื่องมีเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น เครื่อง ATM เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก เรื่องมีการแจ้งอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง เช่น ดอกเบี้ยขึ้นบันไดเฉลี่ยเป็นอัตราเท่าไร เรื่องมีแผนพับให้ข้อมูลเงินฝากแต่ละประเภท เรื่องบอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งความเคลื่อนไหวต่างๆของธนาคารมีความชัดเจน เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม เรื่องข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝากครบถ้วน เข้าใจง่าย เรื่องมีของชำระ หรือ ของที่ระลึกมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ช่วงเทศกาลต่างๆ เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่น เรื่องการมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นชัดเจน เรื่องมีบริการแจ้งยอดเงินคงเหลือทางระบบ SMS ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงยอดเงินในบัญชี เรื่องค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต เช่น ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท เรื่องการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด เรื่องมีบริการหักบัญชีอัตโนมัติ เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น เรื่องการออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจง ให้ข้อมูลและคำแนะนำนอกสถานที่ และเรื่องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant D ซึ่งเป็น Quadrant ที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของลูกค้า ได้แก่ เรื่องบัญชีเงินฝากสามารถใช้เป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อ หรือค้ำประกันได้ และเรื่องมีบริการแจ้งยอดเงินคงเหลือทางระบบ SMS ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงยอดเงินในบัญชี

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนศรีดอนไชย

1. พนักงานควรกล่าวทักทายลูกค้าบ้าง (จำนวน 1 ราย)
2. เมื่อเห็นลูกค้าจำนวนมาก ควรเพิ่มช่องสำหรับให้บริการ (จำนวน 4 ราย)
3. อยากได้ดอกเบี้ยพิเศษเพิ่ม (จำนวน 2 ราย)
4. กรณีพนักงานต้องการแนะนำ หรือชักชวนลูกค้าให้ซื้อกองทุน เมื่อลูกค้าปฏิเสธ ก็ควรหยุดการชักชวน (จำนวน 1 ราย)