

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ในการใช้บริการส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพอใจของพนักงานธนาคาร ต่อคุณภาพการบริการของส่วนเงินตรา ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ โดยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่และร้อยละ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อายุการทำงานในธนาคารพาณิชย์ อายุการทำงานในตำแหน่ง ประเภทของธนาคารพาณิชย์ ประเภทส่วนงานที่ใช้บริการ ชูกรรมการที่ใช้บริการ นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารต่อการให้บริการของส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ส่วนที่ 3 ปัญหาการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	10	16.7
หญิง	50	83.3
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 83.3 และผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 16.7

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
25-35 ปี	22	36.7
36-45 ปี	34	56.7
> 45 ปี	4	6.6
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าอายุของผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมา อายุระหว่าง 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.7 และอายุ 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.7

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะภาพ

สถานะทางครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
โสด	16	26.7
สมรส	44	73.3
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานะภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 73.3 เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 26.7

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
10,000-30,000 บาท	52	86.7
30,001-50,000 บาท	7	11.6
50,001-70,000 บาท	1	1.7
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000-30,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.7 รองลงมาคือรายได้ช่วง 30,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.7 และรายได้ช่วง 50,001-70,000 บาทมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.7

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	8.3
ปริญญาตรี	46	76.7
ปริญญาโท	9	15.0
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.7 รองลงมา ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 15.0 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.3

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการทำงานในธนาคาร

อายุการทำงานในธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
5-10 ปี	11	18.3
11-15 ปี	25	41.7
15 ปีขึ้นไป	24	40.0
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุการทำงานในธนาคารพาณิชย์อยู่ในช่วง 11-15 ปีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมาคืออายุการทำงาน 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40.0 และอายุการทำงาน 5-10 ปีมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.3

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการทำงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์เงินสด/ แคชเชียร์/ ผู้รับผิดชอบด้านการเงิน

อายุการทำงานในตำแหน่งด้านการเงิน	จำนวน	ร้อยละ
< 5 ปี	6	10.0
5-10 ปี	31	51.7
11-15 ปี	22	36.6
15 ปีขึ้นไป	1	1.7
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์เงินสด/ แคชเชียร์/ ผู้รับผิดชอบด้านการเงินอยู่ในช่วง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมาคือช่วงอายุการทำงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.6 และช่วงอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.0 ส่วนช่วงอายุการทำงาน 15 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.7

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธนาคาร

ประเภทธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล	12	20.0
ธนาคารเอกชน	18	30.0
ธนาคารพาณิชย์เอกชนต่างชาติถือหุ้นใหญ่	10	16.7
ธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ	20	33.3
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานของธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 33.9 รองลงมาคือธนาคารเอกชน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และธนาคารพาณิชย์ของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 20.0 ส่วนธนาคารพาณิชย์เอกชนต่างชาติถือหุ้นใหญ่มีจำนวนน้อยที่สุดคือคิดเป็นร้อยละ 16.7

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ

ประเภทธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	2	10.00
ธนาคารออมสิน	16	80.00
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	2	10.00
รวม	20	100.0

จากตารางที่ 9 จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 20 คน พบว่า พนักงานที่เป็นธนาคารเฉพาะกิจของรัฐเป็นธนาคารออมสินจำนวนมากที่สุดคือ คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และธนาคารอาคารสงเคราะห์จำนวนเท่ากันคือ คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการส่วนเงินตราของธนาคารแห่งประเทศไทยแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคเหนือ

ส่วนเงินตรา	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการ	60	100
ไม่ใช้บริการ	0	0
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการส่วนเงินตราของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการส่วนกำกับสถาบันการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคเหนือ

ส่วนกำกับสถาบันการเงิน	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการ	1	1.7
ไม่ใช้บริการ	59	98.3
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการส่วนกำกับสถาบันการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 98.3 และใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 1.7

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการส่วนธุรกิจการ
ธนาคารของธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคเหนือ

ส่วนธุรกิจการธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการ	55	91.7
ไม่ใช้บริการ	5	8.3
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคารของ
ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 91.7 และไม่ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ
8.3

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการส่วนธุรกิจการ
ธนาคารของธนาคารแห่งประเทศไทยแห่งสำนักงานภาคเหนือ

ส่วนธุรกิจการธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการ	2	3.3
ไม่ใช้บริการ	58	96.7
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคารของ
ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 96.7 และใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการธุรกรรมส่ง
ธนบัตรของธนาคารแห่งประเทศไทยแห่งสำนักงานภาคเหนือ

ธุรกรรมส่งธนบัตร	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการ	60	100.0
ไม่ใช้บริการ	0	0
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนใช้บริการธุรกรรมส่งธนบัตรของ
ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการธุรกรรมเบิก
ธนบัตรของธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคเหนือ

ธุรกรรมเบิกธนบัตร	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการ	60	100.0
ไม่ใช้บริการ	0	0
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมการเบิกธนบัตร
ของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการธุรกรรมฝากเช็ค
เข้าบัญชีของธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคเหนือ

ธุรกรรมฝากเช็คเข้าบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการ	58	96.7
ไม่ใช้บริการ	2	3.3
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมฝากเช็คเข้าบัญชี
ของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 96.7 และไม่ใช้บริการ คิดเป็น
ร้อยละ 3.3

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการธุรกรรมขาย
ลดตั๋วสัญญาใช้เงินของธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคเหนือ

ธุรกรรมขายลดตั๋วสัญญา	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการ	3	5.0
ไม่ใช้บริการ	57	95.0
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการธุรกรรมขาย
ลดตั๋วสัญญาใช้เงินของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 95.0 และใช้
บริการ คิดเป็นร้อยละ 5.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานธนาคารในการใช้บริการของส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ (Tangible)

รูปลักษณ์ (Tangibles)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	ไม่พอใจ	พอใจน้อย	พอใจปานกลาง	พอใจมาก	พอใจมากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการ สะอาดและสะดวกสบาย	-	-	5 (8.30)	54 (90.00)	1 (1.70)	3.93	มาก
สภาพแวดล้อมของสถานที่บริการมีการตกแต่งสวยงาม	-	1 (1.70)	6 (10.00)	52 (86.70)	1 (1.70)	3.88	มาก
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการทันสมัย เคาน์เตอร์บริการเพียงพอ	-	-	31 (51.70)	28 (46.70)	1 (1.70)	3.50	มาก
เอกสารที่ให้บริการชัดเจน เข้าใจง่ายและสะดวก	-	-	44 (73.30)	15 (25.00)	1 (1.70)	3.28	ปานกลาง
ความถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการที่ออกจากส่วนเงินตรา ธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคเหนือ	-	1 (1.70)	52 (86.70)	5 (8.30)	2 (3.30)	3.13	ปานกลาง
Web site ของธนาคารแห่งประเทศไทยให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์	-	-	54 (90.00)	5 (8.30)	1 (1.70)	3.08	ปานกลาง
แผ่นพับเอกสาร ข่าวสาร ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีอย่างสม่ำเสมอ	-	3 (5.00)	53 (88.30)	3 (5.00)	1 (1.70)	3.03	ปานกลาง
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-
รวม						3.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่าความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) สำหรับรายละเอียดความพึงพอใจในด้านรูปลักษณ์พบว่า ความพึงพอใจด้านสถานที่ธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการสะอาดและสะดวกสบาย ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของสถานที่บริการมีการตกแต่งสวยงาม ความพึงพอใจในอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการทันสมัย เคาน์เตอร์บริการเพียงพอ มีระดับความ

พึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93 3.88 และ 3.50 ตามลำดับ) ความพึงพอใจในเอกสารที่ให้บริการชัดเจน เข้าใจง่ายและสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ความพึงพอใจในความถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการที่ออกจากส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคเหนือ ความพึงพอใจใน Web site ของธนาคารแห่งประเทศไทยให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และความพึงพอใจในแผ่นพับเอกสารข่าวสาร ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีอย่างสม่ำเสมอ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28 3.13 3.08 และ 3.03 ตามลำดับ)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ
	ไม่พอใจ	พอใจน้อย	พอใจปานกลาง	พอใจมาก	พอใจมากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการ มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	-	-	52	7	1	3.88	มาก
	-	-	(86.70)	(11.60)	(1.70)		
ธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี	-	-	55	4	1	3.50	มาก
	-	-	(91.70)	(46.70)	(1.70)		
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	-	2	33	24	1	3.40	ปานกลาง
	-	(3.30)	(55.00)	(40.00)	(1.70)		
ธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีพนักงานพร้อมต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	-	3	50	5	1	3.13	ปานกลาง
	-	(5.00)	(83.30)	(8.30)	(1.70)		
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการทำงานไม่ผิดพลาด	-	2	52	5	1	3.08	ปานกลาง
	-	(3.30)	(86.70)	(8.30)	(1.70)		
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-
รวม						3.16	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่าความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) สำหรับรายละเอียดความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือพบว่า ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ความพึงพอใจในอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี ความพึงพอใจในธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการทำงานไม่ผิดพลาด ความพึงพอใจในธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีพนักงานพร้อมต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40 3.15 3.10 3.08 และ 3.08 ตามลำดับ)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

การตอบสนอง (Responsiveness)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	ไม่พอใจ	พอใจน้อย	พอใจปานกลาง	พอใจมาก	พอใจมากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว	-	1 (1.70)	49 (81.70)	9 (15.00)	1 (1.70)	3.17	ปานกลาง
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการทำงานได้อย่างรวดเร็ว	-	2 (3.30)	50 (83.30)	7 (11.70)	1 (1.70)	3.12	ปานกลาง
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	-	2 (3.30)	53 (88.30)	4 (6.70)	1 (1.70)	3.07	ปานกลาง
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการเต็มใจช่วยเหลือและบริการ	-	4 (6.70)	49 (81.70)	6 (10.00)	1 (1.70)	3.07	ปานกลาง
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	-	2 (3.30)	55 (91.70)	2 (3.30)	1 (1.70)	3.03	ปานกลาง
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว	-	1 (1.70)	57 (95.00)	1 (1.70)	1 (1.70)	3.03	ปานกลาง
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-
รวม						3.08	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่าความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08) สำหรับรายละเอียดความพึงพอใจในด้านการตอบสนองพบว่า ความพึงพอใจในธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการทำงานได้อย่างรวดเร็ว ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการเต็มใจช่วยเหลือและบริการ ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17 3.12 3.07 3.07 3.03 และ 3.03 ตามลำดับ)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปรผล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจด้านความมั่นใจ (Assurance)

ความมั่นใจ (Assurance)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	ไม่พอใจ	พอใจน้อย	พอใจปานกลาง	พอใจมาก	พอใจมากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีมารยาทและมีความสุภาพดี	-	-	38	21	1	3.38	ปานกลาง
	-	-	(63.30)	(35.00)	(1.70)		
ธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	-	1	49	9	1	3.17	ปานกลาง
	-	(1.70)	(81.70)	(15.00)	(1.70)		
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีความเป็นมิตรและซื่อสัตย์	-	2	48	9	1	3.15	ปานกลาง
	-	(3.30)	(80.00)	(15.00)	(1.70)		
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น	-	-	54	5	1	3.12	ปานกลาง
	-	-	(90.00)	(8.30)	(1.70)		
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้าปลอดภัยและเชื่อถือได้	-	2	52	5	1	3.08	ปานกลาง
	-	(3.30)	(86.70)	(8.30)	(1.70)		
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-
รวม						3.18	ปานกลาง

จากตารางที่ 21 พบว่าความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) สำหรับรายละเอียดความพึงพอใจในด้านความมั่นใจ พบว่าความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีมารยาทและมีความสุภาพดี ความพึงพอใจในธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูล และรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีความเป็นมิตรและซื่อสัตย์ ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น และความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้าปลอดภัยและเชื่อถือได้ มีระดับความถึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38 3.17 3.15 3.12 และ 3.08 ตามลำดับ)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	ไม่พอใจ	พอใจน้อย	พอใจปานกลาง	พอใจมาก	พอใจมากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการติดต่อง่าย และการสื่อสารสะดวก	-	3	25	31	1	3.50	มาก
	-	(5.00)	(41.70)	(51.70)	(1.70)		
ธนาคารแห่งประเทศไทยที่เปิดให้บริการในเวลาที่ถูกค้าสะดวก	-	-	35	24	1	3.43	ปานกลาง
	-	-	(58.30)	(40.00)	(1.70)		
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่	-	-	48	11	1	3.22	ปานกลาง
	-	-	(80.00)	(18.30)	(1.70)		
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการเต็มใจช่วยเหลือและบริการ	-	2	45	12	1	3.20	ปานกลาง
	-	(3.30)	(75.00)	(20.00)	(1.70)		
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่สนใจความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง	-	2	51	6	1	3.10	ปานกลาง
	-	(3.30)	(85.00)	(10.00)	(1.70)		
ธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทยได้อย่างสม่ำเสมอ	-	2	53	3	2	3.08	ปานกลาง
	-	(3.30)	(88.30)	(5.00)	(3.30)		
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน	-	1	55	3	1	3.07	ปานกลาง
	-	(1.70)	(91.70)	(5.00)	(1.70)		
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่เข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน	-	3	54	2	1	3.02	ปานกลาง
	-	(5.00)	(90.00)	(3.30)	(1.70)		
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-
รวม						2.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 22 พบว่าความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) สำหรับรายละเอียดความพึงพอใจในด้านการดูแลเอาใจใส่พบว่า ความพึงพอใจในธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการติดต่อง่ายและการสื่อสารสะดวก มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ความพึงพอใจในธนาคารแห่งประเทศไทยที่เปิดให้บริการในเวลาที่ถูกค้าสะดวก ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการเต็มใจช่วยเหลือและบริการ ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่สนใจความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง ความพึงพอใจในธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของธนาคารแห่งประเทศไทยได้อย่างสม่ำเสมอ ความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน และความพึงพอใจในพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่เข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43 3.22 3.20 3.10 3.08 3.07 และ 3.02 ตามลำดับ)

จากตารางที่ 23 พบว่าความพึงพอใจของประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรูปลักษณ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) สำหรับรายละเอียดด้านความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ พบว่า

พนักงานพาณิชย์จำนวน 40 คน มีระดับความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านสถานที่ธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการสะอาดและสะดวกสบาย(ค่าเฉลี่ย 3.95) ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่บริการมีการตกแต่งสวยงาม(ค่าเฉลี่ย 3.92) และความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการทันสมัย เคนเตอร์บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจด้านเอกสารที่ให้บริการชัดเจน เข้าใจง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.35) ความพึงพอใจด้านความถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการที่ออกจากส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย(ค่าเฉลี่ย 3.17) ความพึงพอใจด้าน Web site ของธนาคารแห่งประเทศไทยให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.13) ความพึงพอใจด้านแผ่นพับเอกสาร ข่าวสาร ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.08)

พนักงานธนาคารเฉพาะกิจของรัฐจำนวน 20 คน มีระดับความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านสถานที่ธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการสะอาดและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.90) ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่บริการมีการตกแต่งสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.80) ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการทันสมัย เคนเตอร์บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.15) ความพึงพอใจด้านเอกสารที่ให้บริการชัดเจน เข้าใจง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.15) ความพึงพอใจด้านความถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการที่ออกจากส่วนเงินตราธนาคารแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 3.05) ความพึงพอใจด้าน Web site ของธนาคารแห่งประเทศไทยให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.00) ความพึงพอใจด้านแผ่นพับเอกสาร ข่าวสาร ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.95)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามประเภทการและความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ประเภทการ	ธนาคารพาณิชย์					ธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	ไม่พอใจ	พอใจน้อย	พอใจปานกลาง	พอใจมาก	พอใจมากที่สุด	ไม่พอใจ	พอใจน้อย	พอใจปานกลาง	พอใจมาก	พอใจมากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	-	2 (3.3)	18 (30.0)	19 (31.7)	1 (1.7)	-	-	15 (25.0)	5 (8.3)	-	3.47	3.40 ปานกลาง
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	-	-	34 (56.7)	5 (8.3)	1 (1.7)	-	-	18 (30.0)	2 (3.3)	-	3.17	3.15 ปานกลาง
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทยให้บริการมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	-	-	35 (58.3)	4 (6.7)	1 (1.7)	-	-	20 (33.3)	-	-	3.15	3.10 ปานกลาง
ธนาคารแห่งประเทศไทยให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี	-	1 (1.7)	34 (56.7)	4 (6.7)	1 (1.7)	-	1 (1.7)	18 (30.0)	1 (1.7)	-	3.12	3.08 ปานกลาง
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยให้บริการทำงานไม่ผิดพลาด	-	3 (5.0)	31 (51.7)	5 (8.3)	1 (1.7)	-	-	19 (31.7)	1 (1.7)	-	3.10	3.08 ปานกลาง
ธนาคารแห่งประเทศไทยให้บริการมีพนักงานพร้อมต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.05	ปานกลาง
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของพนักงาน												3.16 ปานกลาง

จากตารางที่ 24 พบว่าความพึงพอใจของประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) สำหรับรายละเอียดด้านความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า พนักงานพาณิชย์จำนวน 40 คน มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.47) ความพึงพอใจด้านธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.15) ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการทำงานไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.12) ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.17) ความพึงพอใจด้านธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีพนักงานพร้อมต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.10)

พนักงานธนาคารเฉพาะกิจของรัฐจำนวน 20 คน มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.25) ความพึงพอใจด้านธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.00) ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการทำงานไม่ผิดพลาด(ค่าเฉลี่ย 3.00) ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี(ค่าเฉลี่ย 3.10) ความพึงพอใจด้านธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีพนักงานพร้อมต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.05)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธนาคารและความพึงพอใจด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

ประเภทธนาคาร	ธนาคารพาณิชย์				ธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ						ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจ	
	ไม่พอใจ		พอใจ		พอใจน้อย		พอใจปานกลาง		พอใจมากที่สุด				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
การตอบสนอง (Responsiveness)	-	1 (1.7)	31 (51.7)	7 (11.7)	1 (1.7)	-	-	18 (30.0)	2 (3.3)	-	3.20	3.17	ปานกลาง
ธนาคารแห่งประเทศไทยให้บริการมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว	-	2 (3.3)	33 (55.0)	4 (6.7)	1 (1.7)	-	-	17 (28.3)	3 (5.0)	-	3.10	3.12	ปานกลาง
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการทำงานได้อย่างรวดเร็ว	-	2 (3.3)	33 (55.0)	4 (6.7)	1 (1.7)	-	-	20 (33.3)	-	-	3.10	3.07	ปานกลาง
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	-	2 (3.3)	32 (53.3)	5 (8.3)	1 (1.7)	-	2 (3.3)	17 (28.3)	1 (1.7)	-	3.13	3.07	ปานกลาง
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการเต็มใจช่วยเหลือและบริการ	-	2 (3.3)	35 (58.3)	2 (3.3)	1 (1.7)	-	-	20 (33.3)	-	-	3.05	3.03	ปานกลาง
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	-	1 (1.7)	37 (61.7)	1 (1.7)	1 (1.7)	-	-	20 (33.3)	-	-	3.05	3.03	ปานกลาง
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของพนักงาน												3.08	ปานกลาง

จากตารางที่ 25 พบว่าความพึงพอใจของประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการตอบสนองโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08) สำหรับรายละเอียดด้านความพึงพอใจด้านการตอบสนอง พบว่า

พนักงานพาณิชย์จำนวน 40 คน มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลางได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.20) ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการเต็มใจช่วยเหลือและบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.13) ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.10) ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการทำงานได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.10) ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.05) ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.05)

พนักงานธนาคารเฉพาะกิจของรัฐจำนวน 20 คน มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลางได้แก่ ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการทำงานได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.15) ความพึงพอใจด้านธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.10) ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.00) ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.00) ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการเต็มใจช่วยเหลือและบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.95)

จากตารางที่ 26 พบว่าความพึงพอใจของประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการให้ความมั่นใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) สำหรับรายละเอียดด้านความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า

พนักงานพาณิชย์จำนวน 40 คน มีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีมารยาทและมีความสุภาพดี (ค่าเฉลี่ย 3.50) ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ย 3.15) ความพึงพอใจด้านธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการให้ข้อมูลที่ต้องการเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.15) ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีความเป็นมิตรและซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 3.15) ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้าปลอดภัยและเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.10)

พนักงานธนาคารเฉพาะกิจของรัฐจำนวน 20 คน มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจด้านธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการให้ข้อมูลที่ต้องการเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.20) ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีมารยาทและมีความสุภาพดี (ค่าเฉลี่ย 3.15) ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีความเป็นมิตรและซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 3.15) ความพึงพอใจพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น (ค่าเฉลี่ย 3.05) ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้าปลอดภัยและเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.05)

จากตารางที่ 27 พบว่าความพึงพอใจของประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการเอาใจใส่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) สำหรับรายละเอียดด้านความพึงพอใจด้านการการเอาใจใส่ พบว่า

พนักงานพาณิชย์จำนวน 40 คน มีระดับความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่บริการของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการติดต่อง่ายและการสื่อสารสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.62) ความพึงพอใจด้านธนาคารแห่งประเทศไทยที่เปิดให้บริการในเวลาที่ถูกค่าสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.30) ความพึงพอใจด้านบริการของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการเต็มใจช่วยเหลือและบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.25) ความพึงพอใจด้านธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทยได้อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.15) ความพึงพอใจด้านบริการของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่สนใจความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง (ค่าเฉลี่ย 3.13) ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 3.08)

ความพึงพอใจบริการของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่เข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.03) พนักงานธนาคารเฉพาะกิจของรัฐจำนวน 20 คน มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจด้านบริการของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการติดต่อง่ายและการสื่อสารสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.25) ความพึงพอใจด้านธนาคารแห่งประเทศไทยที่เปิดให้บริการในเวลาที่ถูกค่าสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.25) ความพึงพอใจด้านบริการของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการเต็มใจช่วยเหลือและบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.10) ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 3.05) ความพึงพอใจด้านพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.05) ความพึงพอใจด้านบริการของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่สนใจความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง (ค่าเฉลี่ย 3.05) ความพึงพอใจด้านบริการของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่เข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.00) ความพึงพอใจด้านธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของธนาคารแห่งประเทศไทยได้อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.95)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาในการให้บริการ

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนร้อยละเฉลี่ย และการแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
ปัญหาการให้บริการ

ปัญหาการให้บริการ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	ระดับ ปัญหา
	น้อยที่ สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
จากการไม่ได้รับข้อมูล คำแนะนำในการ บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน	2 (3.30)	5 (8.30)	50 (83.30)	3 (5.00)	- -	2.90	ปาน กลาง
เอกสารที่ใช้ข่วยากทำให้การบริการล่าช้า	1 (1.70)	8 (13.30)	49 (81.70)	1 (1.70)	1 (1.70)	2.88	ปาน กลาง
อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ไม่สามารถบริการได้ดี และล่าช้า	2 (3.30)	19 (31.70)	37 (61.70)	2 (3.30)	- -	2.65	ปาน กลาง
จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ให้ บริการ จึงทำให้การบริการล่าช้า	1 (1.70)	24 (40.00)	32 (53.30)	2 (3.30)	1 (1.70)	2.63	ปาน กลาง
ความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่ ใส่ใจของพนักงาน	1 (1.70)	28 (46.70)	27 (45.00)	4 (6.70)	- -	2.57	ปาน กลาง
ความสามารถของพนักงาน เช่นไม่มีความรู้ ความชำนาญ	1 (1.70)	35 (58.30)	22 (36.70)	2 (3.30)	- -	2.42	น้อย
ความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ	6 (10.00)	50 (83.30)	3 (5.00)	1 (1.70)	- -	2.00	น้อย
ความไม่สะอาดของสถานที่ให้บริการ	4 (6.70)	55 (91.70)	- -	1 (1.70)	- -	1.97	น้อย
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-
รวม						2.50	ปาน กลาง

จากตารางที่ 28 พบว่าระดับปัญหาในการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาในการให้บริการระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.50) มีรายละเอียดดังนี้ ระดับปัญหาจากการไม่ได้รับข้อมูลคำแนะนำในการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน ปัญหาเอกสารที่ใช้ยุ่งยากทำให้การบริการล่าช้า ปัญหาอุปกรณ์ไม่ทันสมัย ไม่สามารถบริการได้ดีและล่าช้า ปัญหาจำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ จึงทำให้การบริการล่าช้า และปัญหาความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่ใส่ใจของพนักงาน มีระดับปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.90 2.88 2.65 2.63 และ 2.57 ตามลำดับ) ปัญหาความสามารถของพนักงาน เช่น ไม่มีความรู้ความชำนาญ ปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ และปัญหาความไม่สะอาดของสถานที่ให้บริการ มีระดับปัญหาระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.42 2.00 และ 1.97 ตามลำดับ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved