

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำมาสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด มีอายุ 31-45 ปี มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ประเภทบัญชีเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) คือ ประเภทเผื่อเรียก โดยระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า คือ 2-3 ปี ส่วนใหญ่ใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า โดยเฉลี่ยจำนวนครั้งต่อเดือนคือ 1 - 2 ครั้ง/เดือน และเหตุผลที่เลือกฝากเงินกับธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า คือ สะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่

2.1 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านพนักงาน ด้านการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ

ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน รองลงมาคือความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมงและมีบริการโอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT

ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM และมีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ รองลงมาคือมีของชำร่วยของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า และของที่ระลึกสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี

ด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ รองลงมาคือพนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม ทักทาย และพนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน รองลงมาคือ การให้บริการระบบบัตรคิว และการให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง รองลงมาคือการจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด และใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้

2.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ ด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาดอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ยกเว้นด้านราคาที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง รองลงมามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน และมีบริการโอนเงินต่างสาขา/ต่างธนาคาร

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT รองลงมาคือค่าธรรมเนียมฝากต่างสาขา/โอนเงินและ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ และมีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี รองลงมาคือของขวัญ ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า

ด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การให้บริการระบบบัตรคิว รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน และความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง รองลงมาการจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด และใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้

สรุปผลการศึกษาจากค่าเฉลี่ยความคาดหวังของลูกค้าเงินฝากต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัย และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยเท่ากัน แสดงว่าลูกค้ามีการรับรู้ผลการทำงานของผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้รับเท่ากับความคาดหวัง ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการ ยกเว้นปัจจัยด้านราคาที่มีระดับค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังซึ่งแสดงว่าลูกค้ายังไม่พึงพอใจในปัจจัยด้านราคา

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ ให้บริการไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน รองลงมาคือ บริการโอนเงินต่างธนาคารมีกำหนดเวลาให้บริการก่อน 12.30 น. และบริการรับฝากนอกสถานที่ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่และไม่สม่ำเสมอ

ปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงินสูง และค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อสูง

ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรกคือ ไม่มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ รองลงมาคือ บริเวณสำหรับรอรับบริการไม่เพียงพอ และที่ตั้งไม่เหมาะสมเดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ มีของชำร่วย ของที่ระลึก ไม่เพียงพอสำหรับลูกค้า รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชนน้อยเกินไป และไม่มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดในช่วงเทศกาลได้ดีเพียงพอ

ปัญหาด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ การต้อนรับของพนักงานไม่มีความสุภาพ อ่อนน้อม ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมาคือ พนักงานใช้คำพูดที่สื่อสารเข้าใจยาก อธิบายได้ไม่ชัดเจน และพนักงานไม่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรกคือ ไม่มีการให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท รองลงมาคือ การ

ติดต่อบริการฝากและถอน โอนเงิน มีความล่าช้า และการบันทึกรายการและข้อมูล มักพบข้อผิดพลาด

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรกคือ ป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลไม่เพียงพอ รองลงมาคือ เอกสารแบบฟอร์มคำขอต่าง ๆ ในการติดต่อทำธุรกรรมมีความยุ่งยากในการกรอกแบบ และไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ แก้วน้ำร้อน มีไม่เพียงพอ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

4.1 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง มีบริการโอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร และให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31- 45 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีบริการโอนเงินต่างสาขา/ต่างธนาคาร ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน รองลงมาคือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมงและบริการรับฝากนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน มีบริการโอนเงินต่างสาขา/ต่างธนาคาร และมีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี ขึ้นไปมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก รองลงมาค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน รองลงมาอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน รองลงมาอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือมีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือมีบริเวณสำหรับรอรับบริการเพียงพอ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสทิน วันเด็ก สัปดาห์หอมทรัพย์ รองลงมาคือของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสทิน วันเด็ก สัปดาห์หอมทรัพย์ รองลงมาคือ มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสทิน วันเด็ก สัปดาห์หอมทรัพย์ รองลงมาคือของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า

ด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย ผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ รองลงมาคือพนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย รองลงมาคือพนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้อง

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล และความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงินเท่ากัน รองลงมาคือ การให้บริการระบบบัตรคิว

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับมากลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน รองลงมาคือความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก
คือ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง รองลงมาคือ ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี และอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง รองลงมาคือ การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด และใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้

ตารางที่ 78 แสดงระดับความคาดหวังด้านบริการ ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ | อายุ | | | |
|------------------------------|--|--|--|--|
| | 16-30 ปี | 31-45 ปี | 45 ปีขึ้นไป | |
| ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ | มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (4.16) | มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (4.22) | มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (4.46) | |
| ด้านราคา | อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (3.78) | อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (3.92) | ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (3.82) | |
| ด้านการจัดจำหน่าย | ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการ ได้สะดวก (4.40) | ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการ ได้สะดวก (4.40) | ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการ ได้สะดวก (4.74) | |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | มีช่องทางที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออกเดินทาง วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (4.18) | มีช่องทางที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออกเดินทาง วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (4.28) | มีช่องทางที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออกเดินทาง วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (4.24) | |
| ด้านพนักงาน | พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (4.30) | พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (4.46) | พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (4.57) | |
| ด้านกระบวนการให้บริการ | ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล และความเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงินเท่ากัน (4.26) | ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (4.40) | ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (4.50) | |
| ด้านลักษณะทางกายภาพ | มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (4.27) | มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (4.54) | มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (4.63) | |

4.2 ข้อมูลพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง รองลงมาคือมีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง รองลงมาคือมีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/ โอนเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT รองลงมา ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/ โอนเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน รองลงมา อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือมีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ และมีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอเท่ากัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสทิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ รองลงมาคือของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสทิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ รองลงมาคือ ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสทิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ รองลงมาคือ การออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำนอกสถานที่

ด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย รองลงมา ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย รองลงมาคือ ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย รองลงมาคือผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็น ของลูกค้า

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี และอายุ 31-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ การให้บริการระบบบัตรคิว รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน รองลงมาคือ การให้บริการระบบบัตรคิว

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง รองลงมาคือการจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง รองลงมาคือการจัดสถานที่ที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง รองลงมาคือ การจัดสถานที่ที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกหรือรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เก้าอี้นั่งรอเพียงพอ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 79 แสดงระดับความพึงพอใจลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ | อายุ | | |
|------------------------------|---|---|--|
| | 16-30 ปี | 31-45 ปี | 45 ปีขึ้นไป |
| ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ | มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ATM บริการ 24 ชั่วโมง (4.12) ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (3.49) ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (4.19) | มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ATM บริการ 24 ชั่วโมง (4.14) ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (3.81) ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (4.33) | มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ATM บริการ 24 ชั่วโมง (4.43) ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (3.35) ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (4.54) |
| ด้านการจัดจำหน่าย | มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออกสินค้าวันเด็ก สัปดาห์อินเทอร์เน็ต (4.11) | มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออกสินค้าวันเด็ก สัปดาห์อินเทอร์เน็ต (4.28) | มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออกสินค้าวันเด็ก สัปดาห์อินเทอร์เน็ต (4.28) |
| ด้านพนักงาน | พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (4.17) | พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (4.42) | พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (4.63) |
| ด้านกระบวนการให้บริการ | การให้บริการระบบบัตรคิว (4.33) | การให้บริการระบบบัตรคิว (4.12) | ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (4.43) |
| ด้านลักษณะทางกายภาพ | มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (4.26) | มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (4.60) | มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (4.65) |

**4.3 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการ ด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนก
ตามอาชีพ**

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความคาดหวังมี
ค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน รองลงมาคือมี
การนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมากลำดับแรกคือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้
ATM บริการ 24 ชั่วโมง รองลงมาคือมีบริการ โอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับ
มากลำดับแรกคือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM
บริการ 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน และมีบริการ
โอนเงินต่างสาขาต่างธนาคาร เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับ
มากลำดับแรกคือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM
บริการ 24 ชั่วโมง รองลงมาคือให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก
คือให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน รองลงมาคือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวก
ในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือมี
การนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง
รองลงมาคือ มีบริการ โอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมากลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝากและค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน
และค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT เท่ากัน รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมการรักษา
บัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมาก ลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก รองลงมาคือค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร
ATM/VISA DEBIT

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก รองลงมาคือค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก รองลงมาคือค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM รองลงมาคือที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน มีระเบียบ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอาชีพเกษตรกร มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือ มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในมากที่สุดลำดับแรกคือที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือมีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น

วันอมลิติน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ รองลงมาคือ ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ และการออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำนอกสถานที่ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมลิติน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ รองลงมาคือ ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมลิติน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ รองลงมาคือมีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมลิติน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ รองลงมาคือของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมลิติน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ รองลงมาคือมีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า รองลงมาคือมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมลิติน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์

ด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย รองลงมาคือผู้จัดการสาขาสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างทันที

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือพนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ รองลงมาคือผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็น ของลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือพนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ รองลงมาคือพนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือพนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย รองลงมาคือพนักงานใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน และพนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือพนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย รองลงมาคือพนักงานสามารถให้คำปรึกษา แนะนำได้ถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ผู้จัดการสาขาสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างทันที รองลงมาคือพนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล รองลงมาคือ การให้บริการระบบบัตรคิว

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน รองลงมาคือความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การให้บริการระบบบัตรคิว รองลงมาคือ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน รองลงมาคือ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน รองลงมาคือ การให้บริการระบบบัตรคิว

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ และการจัดสำนักงานในรูปแบบภาพลักษณ์ใหม่ โดยใช้สีชมพู-ทอง เท่ากัน รองลงมาคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง และใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง รองลงมาคือการจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอาชีพเกษตรกร มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง รองลงมาคือ ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง รองลงมาคือ ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ สิ่งอำนวยความสะดวกและรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เก้าอี้นั่งรอเพียงพอ รองลงมาคือ ชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง และการจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาดเท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 80 แสดงระดับความคาดหวังลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อบริษัทบริการ จำนวนตามอาชีพ

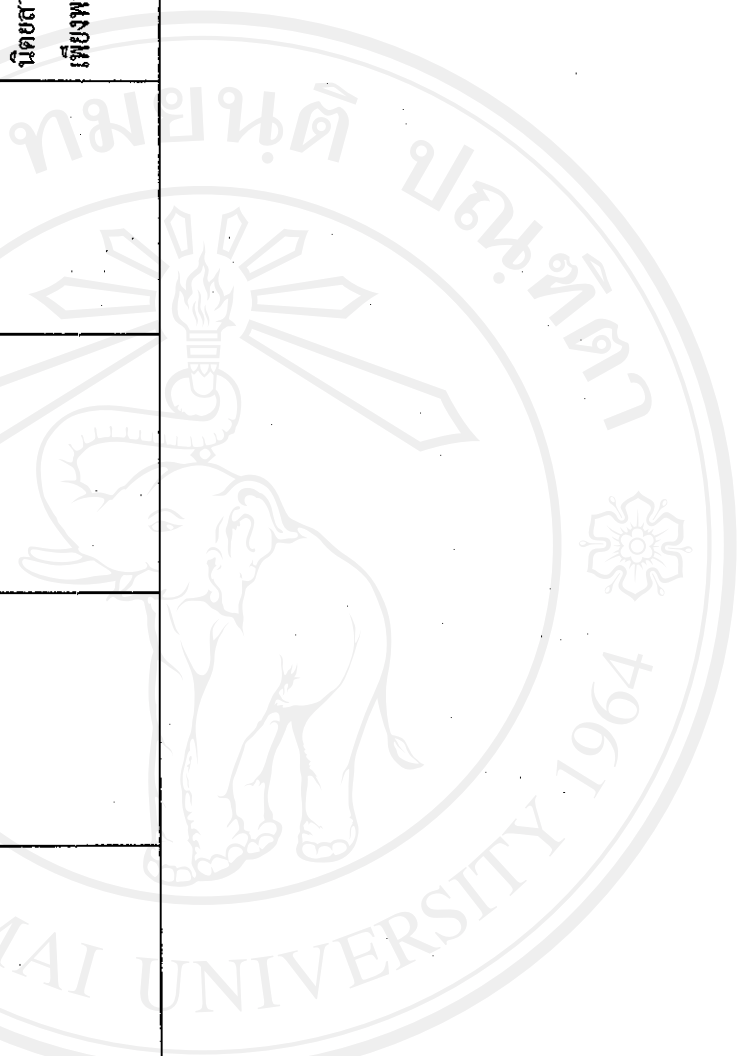
| อาชีพ | | | | | | | |
|-----------------------------------|--|--|--|---|--|--|--|
| ปัจจัยส่วนประกอบ การตลาดบริการ | นักเรียนนักศึกษา | ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ | พนักงานบริษัท/ ลูกจ้าง | ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย | เกษมกร | อื่นๆ | |
| ด้านผลิตภัณฑ์และ บริการ | ให้บริการเป็น มาตรฐานเดียวกันกับ ลูกค้าทุกคน (4.56) | มีบริการ โอนเงินต่าง สาขา ต่างธนาคาร (4.35) | มีบริการ โอนเงินต่าง สาขาต่างธนาคาร (4.01) | ให้บริการเป็น มาตรฐานเดียวกันกับ ลูกค้าทุกคน(4.46) | ให้บริการเป็น มาตรฐานเดียวกันกับ ลูกค้าทุกคน(4.52) | บริการ โอนเงินต่าง สาขา ต่างธนาคาร (3.93) | |
| ด้านราคา | อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และค่าธรรมเนียมการ ฝากเงินต่างสาขา/โอน เงิน และค่าธรรมเนียม ในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT เท่ากัน (3.63) | อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (4.04) | อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (3.83) | ค่าธรรมเนียมการฝาก เงินต่างสาขา/โอนเงิน (4.52) | อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (4.20) | ค่าธรรมเนียมการฝาก เงินต่างสาขา/โอนเงิน (3.29) | |
| ด้านการจัดจำหน่าย | ป้ายแสดงจุดที่ ให้บริการตู้ ATM (4.22) | ที่ตั้งเหมาะสมเดินทาง มาใช้บริการ ได้สะดวก (4.42) | ที่ตั้งเหมาะสมเดินทาง มาใช้บริการ ได้สะดวก (4.28) | ที่ตั้งเหมาะสมเดินทาง มาใช้บริการ ได้สะดวก (4.81) | ที่ตั้งเหมาะสมเดินทาง มาใช้บริการ ได้สะดวก (4.67) | ที่ตั้งเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการ ได้สะดวก (4.25) | |

ตารางที่ 80 (ต่อ) แสดงระดับความคาดหวังด้านคุณภาพ ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | | | | | | |
|----------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ | นักเรียน/นักศึกษา | ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ | พนักงานบริษัท/ ลูกจ้าง | ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย | เกษตรกร | อื่น ๆ |
| ด้านการส่งเสริม การตลาด | มีของที่ระลึกมอบให้ ในช่วงเทศกาลหรือวัน สำคัญ เช่น วันออกเดิน วันเด็ก สัปดาห์หอม ทรัพย์ (4.22) | มีของที่ระลึกมอบให้ ในช่วงเทศกาลหรือวัน สำคัญ เช่น วันออกเดิน วันเด็ก สัปดาห์หอม ทรัพย์ (4.34) | มีของที่ระลึกมอบให้ ในช่วงเทศกาลหรือวัน สำคัญ เช่น วันออกเดิน วันเด็ก สัปดาห์หอม ทรัพย์ (4.14) | มีของที่ระลึกมอบให้ ในช่วงเทศกาลหรือวัน สำคัญ เช่น วันออกเดิน วันเด็ก สัปดาห์หอม ทรัพย์ (4.64) | มีของที่ระลึกมอบให้ ในช่วงเทศกาลหรือวัน สำคัญ เช่น วันออกเดิน วันเด็ก สัปดาห์หอม ทรัพย์ (3.63) | มีของขวัญ ของที่ ระลึกเพียงพอลำหรับ ลูกค้า (3.69) |
| ด้านพนักงาน | พนักงานต้อนรับด้วย ความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย (4.45) | พนักงานมีความ กระตือรือร้นที่จะ ให้บริการ (4.43) | ผู้จัดการสามารถ นำเช็คลิขิตและไว้วางใจ ได้ (4.22) | พนักงานต้อนรับด้วย ความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย (4.77) | พนักงานมีการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อย (4.70) | ผู้จัดการสาขา สามารถตัดสินใจ และแก้ไขปัญหา ให้แก่ลูกค้าอย่าง ทันที(3.94) |
| ด้านกระบวนการ ให้บริการ | ความถูกต้องของการ บันทึกข้อมูล (4.33) | ความรวดเร็วในการ ให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (4.29) | การให้บริการระบบ บัตรคิว (4.28) | ความถูกต้องของการ บันทึกข้อมูล (4.72) | ความรวดเร็วในการ ให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (4.63) | ความรวดเร็วในการ ให้บริการฝากและ ถอน โอนเงิน(4.00) |

ตารางที่ 80 (ต่อ) แสดงระดับความคาดหวังด้านบริการ ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำนวนตามอาชีพ

| อาชีพ | | | | | | |
|------------------------------|---|---|---|--|--|---|
| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ | นักเรียน/นักศึกษา | ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง | ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย | เกษตรกร | อื่นๆ |
| ด้านลักษณะทางกายภาพ | ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการ และการจัดสำนักงานในรูปแบบภาพลักษณ์ใหม่ โดยใช้สีชมพู-ทอง เท่านั้น (4.33) | มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (4.37) | มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (4.43) | มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง(4.77) | มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง(4.63) | สิ่งอำนวยความสะดวกของบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เก้าอี้นุ่มรอเพียงพอ (4.00) |



ลิขสิทธิ์ © 2558 โดยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Chiang Mai University reserved

4.4 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด

บริการ ด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน รองลงมาคือ มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท รองลงมาคือ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท รองลงมาคือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT และค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ เท่ากัน รองลงมาคือค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ค่าธรรมเนียมถอนครั้งที่ 2 ของบัญชีเพื่อเรียกพิเศษ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน รองลงมาคือค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด
แรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก รองลงมาคือค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดแรกคือ
ค่าธรรมเนียมในการแจ้งสมุดหายออกสมุดใหม่ รองลงมาคือค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/
โอนเงิน

ด้าน การจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมี
ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดแรกคือ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ รองลงมาคือมีป้าย
แสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมากที่สุดแรกคือมีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM รองลงมาคือ การจัดสถานที่ภายใน
เป็นสัดส่วนมีระเบียบ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ
มากที่สุดแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือ มีช่องบริการสำหรับ
ลูกค้าเงินฝากเพียงพอ และการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ
มากที่สุดลำดับแรกคือการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ รองลงมาคือที่ตั้งเหมาะสม
เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด
ลำดับแรกคือที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือการจัดสถานที่ภายในเป็น
สัดส่วนมีระเบียบ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดแรกคือ
ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือมีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึง
พอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดแรกคือ มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า รองลงมา
คือมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน
วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ รองลงมาคือของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ รองลงมาคือของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ รองลงมาคือ ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี รองลงมาคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี รองลงมาคือมีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า

ด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็น ของลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ รองลงมาพนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็น ของลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือพนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย รองลงมาคือ ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และพนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย รองลงมาคือ ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และพนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้อง และผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ รองลงมาคือพนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และพนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย รองลงมาคือผู้จัดการสาขาสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างทันที

ด้าน กระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท รองลงมาคือความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ การให้บริการระบบบัตรคิว รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ การให้บริการระบบบัตรคิว รองลงมาคือความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การให้บริการระบบบัตรคิว รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน รองลงมาคือความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ การให้บริการระบบบัตรคิว รองลงมาคือ การให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ และ โใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัควางสะดวกต่อการหยิบใช้ รองลงมาคือมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง รองลงมาคือ การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง รองลงมาคือ โใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัควางสะดวกต่อการหยิบใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง รองลงมาคือความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือการจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด รองลงมาคือมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง รองลงมาคือ การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 81 แสดงระดับความพึงพอใจลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | | | | | | |
|------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ | นักเรียน/นักศึกษา | ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง | ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย | เกษตรกร | อื่น ๆ |
| ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ | ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (4.56) | มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (4.09) | มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (4.11) | มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (4.61) | ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (4.26) | ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (3.75) |
| ด้านราคา | ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT และค่าธรรมเนียมการรักษาสัญชีไม่มี การติดต่อ เท่ากัน (3.75) | ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (3.66) | ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (3.63) | ค่าธรรมเนียมในการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (4.16) | อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.44) | ค่าธรรมเนียมในการแจ้งสมุดหายออกสมุดใหม่ (3.31) |

ตารางที่ 81 (ต่อ)แสดงระดับความพึงพอใจลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | | | | | | | |
|------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|
| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ | นักเรียน/นักศึกษา | ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง | ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย | เกษตรกร | อื่นๆ | |
| ด้านการจัดจำหน่าย | การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน มีระเบียบ (4.33) | มีป้ายแสดงจุดให้บริการตู้ ATM (4.06) | มีของที่เหมาะสมได้สะดวก (4.06) | การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน มีระเบียบ (4.80) | มีของที่เหมาะสมได้สะดวก (4.85) | ที่ตั้งเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (3.88) | |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอ สำหรับลูกค้า (4.56) | มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาล หรือวันสำคัญ เช่น วันอมสิน วันเด็ก สัปดาห์หอมทรัพย์ (4.07) | มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาล หรือวันสำคัญ เช่น วันอมสิน วันเด็ก สัปดาห์หอมทรัพย์ (4.17) | มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาล หรือวันสำคัญ เช่น วันอมสิน วันเด็ก สัปดาห์หอมทรัพย์ (4.72) | ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ (4.07) | ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ (3.94) | |
| ด้านพนักงาน | ผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้า และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า (4.45) | ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (4.25) | พนักงานบริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (4.26) | พนักงานบริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (4.70) | พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (4.78) | พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (3.75) | |

ตารางที่ 81 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจด้านแรกของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำนวนตามอาชีพ

| อาชีพ | | | | | | |
|------------------------------|---|---|---|---|---|--|
| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ | นักเรียน/นักศึกษา | ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง | ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย | เกษตรกร | อื่น ๆ |
| ด้านกระบวนการให้บริการ | การให้คำแนะนำ หรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท (4.56) | การให้บริการระบบ บัตรคิว(4.13) | การให้บริการระบบ บัตรคิว(4.15) | การให้บริการระบบ บัตรคิว (4.69) | ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (4.70) | การให้บริการระบบ บัตรคิว (3.63) |
| ด้านลักษณะทางกายภาพ | ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ ให้บริการ และใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้ (4.56) | มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (4.43) | มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (4.36) | มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (4.74) | การจัดสถานที่ที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด (4.74) | มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (4.06) |

4.5 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาด
บริการ ด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนก
ตามระดับการศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคาดหวังมี
ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน รองลงมา
คือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยใน
ระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน รองลงมาคือมีการนำ
เทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้
ATM บริการ 24 ชั่วโมง รองลงมาคือให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยใน
ระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้
ATM บริการ 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ มีบริการโอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับ
มากที่สุดลำดับแรกคือ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM
บริการ 24 ชั่วโมง รองลงมาคือให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยใน
ระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท รองลงมาคือ ให้บริการเป็น
มาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับการศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก รองลงมาคือค่าธรรมเนียมการรักษาคู่บัญชีกรณีไม่มี
การติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยใน
ระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก รองลงมาคือค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/
โอนเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากรองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/
โอนเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก รองลงมาคือค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเท่ากันทุกรายการ

ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก รองลงมาคือมีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือ มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับรอรับบริการเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ รองลงมาคือ มีของขวัญ ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ รองลงมาคือ การออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำนอกสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ รองลงมาคือ มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญา/ปวศ. มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ ของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ รองลงมาคือ มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า และของที่ระลึกสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ รองลงมาคือ ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี และมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน

ด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือพนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย รองลงมาคือพนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย รองลงมาคือผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็น ของลูกค้า และพนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ผู้จัดการสาขาสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างทันที รองลงมาคือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือพนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม อิมยิ้มทักทาย

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป มีความคาดหวังลำดับแรกทุกปีจจัยย่อย

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน รองลงมาคือ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน รองลงมาคือ การให้บริการระบบบัตรคิว

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล รองลงมาคือ การให้บริการระบบบัตรคิว

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทุกปีจจัยย่อย

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง รองลงมาคือ ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง รองลงมาคือ การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด ใฝ่ปากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เก้าอี้นั่งรอเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง รองลงมาคือ การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง รองลงมาคือ ใฝ่ปากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกทุกปีจ้อย่อยเท่ากัน

| ระดับการศึกษา | | | | | | | |
|------------------------------|--|--|---|---|---|---|--|
| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ | ประถมศึกษา | มัธยมศึกษาตอนต้น | มัธยมศึกษาตอนปลาย | อนุปริญญา/ปวส. | ปริญญาตรี | ปริญญาโทขึ้นไป | |
| ด้านพฤติทัศนคติและ บริการ | ให้บริการเป็น มาตรฐานเดียวกัน กับลูกค้าทุกคน (4.76) | ให้บริการเป็น มาตรฐานเดียวกัน กับลูกค้าทุกคน (4.43) | มีการนำเทคโนโลยี มาใช้อำนวยความสะดวก ในการให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (4.05) | มีบริการโอนเงินต่าง สาขา ต่างธนาคาร (4.19) | มีการนำเทคโนโลยี มาใช้อำนวยความสะดวก ในการให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง (4.33) | มีบริการเงินฝาก หลากหลายประเภท (4.00) | |
| ด้านราคา | ค่าธรรมเนียมการ รักษาค่าบัญชีไม่มี การติดต่อ (4.23) | ค่าธรรมเนียมการ ฝากเงินต่างสาขา/ โอนเงิน (3.68) | อัตราดอกเบี้ยเงิน ฝาก (3.82) | ค่าธรรมเนียมในการ ใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (3.73) | อัตราดอกเบี้ยเงิน ฝาก (4.14) | คาดหวังเป็นอันดับ แรกทุกรายการ (4.00) | |
| ด้านการจัดจำหน่าย | ที่ตั้งเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการ ได้สะดวก (3.91) | ที่ตั้งเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการ ได้สะดวก (4.52) | ที่ตั้งเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการ ได้สะดวก (4.49) | ที่ตั้งเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการ ได้สะดวก (4.05) | ที่ตั้งเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการ ได้สะดวก (4.57) | ที่ตั้งเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการ ได้สะดวก (5.00) | |

ตารางที่ 82 (ต่อ) แสดงระดับความคาดหวังลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ | ระดับการศึกษา | | | | | |
|------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| | ประถมศึกษา | มัธยมศึกษาตอนต้น | มัธยมศึกษาตอนปลาย | อนุปริญญา/ปวศ. | ปริญญาตรี | ปริญญาโทขึ้นไป |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาล หรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (4.33) | มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาล หรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (4.17) | มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาล หรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (4.25) | มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาล หรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (3.87) | มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาล หรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (4.47) | มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาล หรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (4.00) |
| ด้านพนักงาน | พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (4.82) | พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม ทักทาย (4.70) | พนักงานสามารถตัดสินใจ และแก้ไขปัญหา ให้แก่ลูกค้าอย่างทันที (4.33) | พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจได้ (4.15) | พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจได้ (4.50) | พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจได้ (4.00) |

| ระดับการศึกษา | | | | | | |
|------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ | ประถมศึกษา | มัธยมศึกษาตอนต้น | มัธยมศึกษาตอนปลาย | อนุปริญาปวส. | ปริญญาตรี | ปริญญาโทขึ้นไป |
| ด้านกระบวนการให้บริการ | ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (4.79) | ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (4.52) | ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน (4.36) | ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (4.06) | ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (4.47) | ความคาดหวังด้านบริการที่พึงพอใจ (4.00) |
| ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ | มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถานที่ที่มีความมั่นคง (4.88) | มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถานที่ที่มีความมั่นคง (4.74) | มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถานที่ที่มีความมั่นคง (4.27) | มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถานที่ที่มีความมั่นคง (4.20) | มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถานที่ที่มีความมั่นคง (4.53) | คาดหวังด้านบริการที่พึงพอใจ (4.00) |

4.6 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการ ด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนก
ตามระดับการศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา และอนุปริญา/
ปวส. มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวก
สะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ มีบริการเงินฝาก
หลากหลายประเภท

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย
ปริญญาตรี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ การนำเทคโนโลยีมาใช้
อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ ให้บริการเป็น
มาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยใน
ระดับมากที่สุดลำดับแรก การนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการเช่น ตู้ ATM
บริการ 24 ชั่วโมง ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน และ มีบริการเงินฝาก
หลากหลายประเภท

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจมี
ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก รองลงมาคือค่าธรรมเนียมการรักษาคำบัญชี
กรณีไม่มีการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT รองลงมาคือ
ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียม
ในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับศึกษาอนุปริญา/ปวส. มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/
โอนเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ
มากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงิน
ฝาก

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อย
ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึง
พอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ
รองลงมาคือ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือ การจัด
สถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ รองลงมาคือ ที่ตั้งเหมาะสม
เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการตู้ ATM รองลงมาคือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทาง
มาใช้บริการได้สะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมากที่สุดลำดับแรกที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รองลงมาคือ มีป้ายแสดงจุดที่
ให้บริการตู้ ATM และการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยใน
ระดับมากที่สุดลำดับแรก คือที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความ
พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ
เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ รองลงมาคือ ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า ของที่ระลึก สามารถใช้
ประโยชน์ได้ดี การออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำนอก
สถานที่ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีของชำร่วย ของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วัน
เด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ รองลงมาคือ มีของชำร่วย ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ รองลงมาคือ ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ รองลงมาคือของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน

ด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้รองลงมาคือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย รองลงมาคือ ผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย รองลงมาคือพนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ถูกต้อง ผู้จัดการสาขาสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างทันทีเท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ รองลงมาพนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อยและ ผู้จัดการสาขาให้ความเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย รองลงมาคือ ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากที่สุดทุกปัจจัย

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือความรวดเร็วในการ

ให้บริการฝากและถอน โอนเงิน การให้บริการระบบบัตรคิว รองลงมาคือ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน รองลงมาคือ การให้บริการระบบบัตรคิว

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การให้บริการระบบบัตรคิว รองลงมาคือ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การให้บริการระบบบัตรคิว รองลงมาคือ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน และการให้บริการระบบบัตรคิว

ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง รองลงมาคือ การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง รองลงมาคือ ใบฝากเงิน-ถอนเงิน จัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง รองลงมาคือ การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง รองลงมาคือ การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง

ตารางที่ 83 แสดงระดับความพึงพอใจลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|--|
| ปัจจัยส่วนประสม | ประถมศึกษา | มัธยมศึกษาตอนต้น | มัธยมศึกษาตอนปลาย | อนุปริญญา/ปวส. | ปริญญาตรี | ปริญญาโทขึ้นไป |
| การตลาดบริการ | ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (4.24) | มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ATM บริการ 24 ชั่วโมง (4.61) | มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ATM บริการ 24 ชั่วโมง (4.16) | มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ATM บริการ 24 ชั่วโมง (4.04) | มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ATM บริการ 24 ชั่วโมง (4.19) | การนำเทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ATM บริการ 24 ชั่วโมง (4.00) |
| ด้านราคา | ค่าธรรมเนียมการรักษาค่าบริการไม่มีภาระติดต่อดี (3.65) | ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (3.76) | ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (3.60) | ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา/โอนเงิน (3.46) | ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (3.81) | พึงพอใจทุกปัจจัยย่อย (4.00) |
| ด้านการจัดจำหน่าย | มีช่องบริการสำหรับลูกค้าเงินฝากเพียงพอ (4.79) | ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (4.52) | การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (4.20) | มีป้ายแสดงจุดให้บริการ ATM (3.93) | ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (4.49) | ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (5.00) |

ตารางที่ 83 (ต่อ) แสดงระดับความพร้อมใจลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | | | | | | | |
|------------------------------|---|---|---|---|---|---|--|
| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ | ประถมศึกษา | มัธยมศึกษาตอนต้น | มัธยมศึกษาตอนปลาย | อนุปริญญา/ปวส. | ปริญญาตรี | ปริญญาโทขึ้นไป | |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | มีของที่ระลึกมอบให้ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (4.48) | มีของขวัญ ของที่ระลึกเพียงพอสำหรับลูกค้า (3.91) | มีของที่ระลึกมอบให้ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (4.20) | มีของที่ระลึกมอบให้ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (3.90) | มีของที่ระลึกมอบให้ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (4.40) | มีของที่ระลึกมอบให้ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ (5.00) | |
| ด้านพนักงาน | พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (4.82) | พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (4.65) | พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (4.35) | พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ(4.09) | พนักงานมีร่างกายสะอาดเรียบร้อย (4.41) | มีความพึงพอใจทุกปัจจัย (5.00) | |

ตารางที่ 83 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจด้านแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำนวนตามระดับการศึกษา

| ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ | ระดับการศึกษา | | | | | |
|----------------------------------|--|--|--|--|--|---|
| | ประถมศึกษา | มัธยมศึกษาตอนต้น | มัธยมศึกษาตอนปลาย | อนุปริญญา/ปวส. | ปริญญาตรี | ปริญญาโทขึ้นไป |
| ด้านกระบวนการ ให้บริการ | ความรวดเร็วในการ ให้บริการฝากและ ถอน โอนเงิน การให้บริการระบบ บัตรคิว (4.70) | ความรวดเร็วในการ ให้บริการฝากและ ถอน โอนเงิน การให้บริการระบบ บัตรคิว (4.57) | ความรวดเร็วในการ ให้บริการฝากและ ถอน โอนเงิน (4.31) | การให้บริการระบบ บัตรคิว (3.89) | การให้บริการระบบ บัตรคิว (4.37) | ความถูกต้องของ การบันทึกข้อมูล ความรวดเร็วในการ ให้บริการฝากและ ถอน โอนเงิน(5.00) |
| ด้านลักษณะทาง กายภาพที่ปรากฏ | มีชื่อเสียงเป็นที่ ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความ มั่นคง (4.91) | มีชื่อเสียงเป็นที่ ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความ มั่นคง (4.24) | มีชื่อเสียงเป็นที่ ยอมรับ เป็นสถาบัน ที่มีความมั่นคง (4.70) | มีชื่อเสียงเป็นที่ ยอมรับ เป็นสถาบัน ที่มีความมั่นคง (4.29) | มีชื่อเสียงเป็นที่ รับ เป็นสถาบันที่มี ความมั่นคง (4.52) | มีชื่อเสียงเป็นที่ ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความ มั่นคง (5.00) |

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ รายละเอียดที่สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ของ Phillip Kotler (2003 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546: 90) และแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านกระบวนการ ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ของกฤษฎา รัตนพฤษ์ (2548) และ ทบทวนวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับและมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมง ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เรวดี หวังแสงทอง (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์: กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทรงพล (นครปฐม) จังหวัดนครปฐมพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจลำดับแรก คือ บริการบัตรเอทีเอ็ม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เช่นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้าน การฝากถอนเงิน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของศิริลักษณ์ อุณหสุทธิยานนท์ (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝากถอนเงินของลูกค้า : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาครพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากในด้านบริการหลากหลายประเภท

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าธรรมเนียมฝาก ถอน โอนเงินต่างสาขา ต่างธนาคาร สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เช่นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมในการแลกเงินสดย่อย

ด้านการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก สอดคล้องกับผลการศึกษาของรินทิพย์ จันทรธาดา (2545) ที่ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้านาคารออมสินสาขาลำพูนที่มีต่อเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านสถานที่ลูกค้าให้ความสำคัญทำเลที่ตั้งของธนาคาร แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เรวดี หวังแสงทอง (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์: กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐมพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ ของที่ระลึก สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เช่น ทรลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยที่มีของแถมเมื่อเปิดบัญชี แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เรวดี หวังแสงทอง (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์: กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐมพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจลำดับแรก คือ การให้บริการข้อมูลของธนาคาร

ด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือพนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกนกรัตน์ ชื่น โกลม (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากโดยคุณภาพการบริการด้านความสุภาพคือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เรวดี หวังแสงทอง (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ

ของธนาคารพาณิชย์: กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี
(นครปฐม) จังหวัดนครปฐมพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจลำดับแรก คือ พนักงานแต่งกายสุภาพ
เรียบร้อย แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ศึกษาความ
พึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์
พอร์ต เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านพนักงานมีความเอาใจใส่
กระตือรือร้นให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ในระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความถูกต้องของการ
บันทึกข้อมูล ความรวดเร็วในการให้บริการฝากและถอน โอนเงิน สำหรับความพึงพอใจหลังรับ
บริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการระบบบัตรคิว ซึ่งไม่สอดคล้องกับผล
การศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทย
พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความ
พึงพอใจด้านความถูกต้อง

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ
เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
คือมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา
ศิริธร (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้าน ธนาคารได้
นำเทคโนโลยีทันสมัยมา และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เรวดี หวังแสงทอง (2546) ที่ศึกษา
ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์: กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์
จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐมพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจลำดับ
แรก คือ ความสะอาดเป็นระเบียบ

ข้อค้นพบ

การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ
ของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบ
สอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ประเภทบัญชีเงินฝากกับ ธนาคาร
ออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) คือ ประเภทเพื่อเรียกโดยมีระยะเวลาการติดต่อน้อยกว่า 6
เดือนจนถึง 3 ปีขึ้นไป การติดต่อใช้บริการเฉลี่ย 1-2 ครั้ง/เดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการและมีความพึงพอใจหลังรับบริการต่อการบริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีข้อค้นพบในแต่ละปัจจัยดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ตู้ ATM บริการ 24 ชั่วโมงและมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด ในปัจจัยย่อย ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน ปัญหาที่พบคือ การให้บริการที่ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้าน ค่าธรรมเนียมในการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT และมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุดในด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ปัญหาที่พบคืออัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้าน การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ และมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุดในด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอและ ปัญหาที่พบคือ ที่จอดรถลูกค้ามีไม่เพียงพอ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านของที่ระลึกสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี และมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุดในด้านมีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ และปัญหาที่พบคือ ของชำร่วย ของที่ระลึก ไม่เพียงพอสำหรับลูกค้า

ด้านพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้าน พนักงานมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุดในด้านพนักงานไม่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ปัญหาที่พบเป็นการต้อนรับของพนักงานไม่มีความสุภาพอ่อนน้อม ไม่ยิ้มแย้ม แจ่มใส

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้าน การให้บริการระบบบัตรคิว มีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุดในด้านความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ซึ่งปัญหาที่พบคือ ไม่มีการให้คำแนะนำแก่ลูกค้า เกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้าน การมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง การจัดสถานที่ที่มีความสวยงามเรียบร้อย สะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอ และการจัดสำนักงานในรูปภาพลักษณ์ใหม่โดยใช้สีชมพู-ทอง และมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุดในด้านเอกสารแบบฟอร์มคำขอต่างๆ ในการติดต่อทำธุรกรรมมีความเหมาะสม ปัญหาที่พบ คือ ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลไม่เพียงพอ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 16-30 ปีและช่วงอายุ 31-45 ปี มีความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพ สำหรับช่วงอายุ 45 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการ และผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุดในด้านราคา

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี มีความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุดในด้านราคา ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการ และมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุดในด้านพนักงาน ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในด้านพนักงานแต่มีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุดในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า นักเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจมากในด้านกระบวนการให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านพนักงาน แต่มีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุดในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพ แต่มีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด แต่มีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุดในด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย มีความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพ แต่มีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุดในด้านราคา ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเกษตรกร มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านพนักงานและด้านการส่งเสริมการตลาด แต่มีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุดในด้านราคา

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจากผลการศึกษาดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) ควรได้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าทุกระดับให้ได้รับการบริการที่เสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน โดยผู้บริหารสาขาจัดการประชุมซักซ้อม และสร้างความเข้าใจให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาให้ตระหนักถึงความสำคัญของการทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด และบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าสร้างความรู้สึกผูกพันให้เกิดขึ้นกับลูกค้าให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ลูกค้าประทับใจกลับมาใช้บริการซ้ำ และ

ให้บริการเป็นประจำ โดยจัดให้มีพนักงานที่จะทำหน้าที่ให้การต้อนรับ ทักทายและให้คำแนะนำเบื้องต้น ในการติดต่อแก่ลูกค้าทุกคนบริเวณทางเข้าสำนักงาน และกล่าวคำขอบคุณลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ช่วยอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้ลูกค้าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการติดต่อทำธุรกรรมการเงินอย่างเรียบร้อย

ด้านราคา อัตราดอกเบี้ยและอัตราค่าธรรมเนียมเป็นการกำหนดโดยธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นไปตามภาวะเศรษฐกิจ และไม่แตกต่างกันมากระหว่างสถาบันการเงินในระบบปัจจุบัน แต่อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทเพื่อเรียกที่มีลูกค้าใช้บริการมากที่สุด จะเป็นอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำที่สุดในทุกประเภทที่คิดให้กับผู้ฝาก แต่ประเภทเงินฝากประจำจะมีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่สูงกว่าประเภทเพื่อเรียก สามถึงสี่เท่า แต่เนื่องจากลูกค้าไม่ทราบ ไม่เข้าใจในเงื่อนไขการฝากเงินประเภทประจำต่าง ๆ จึงควรให้มีการให้ข้อมูลในรายละเอียดของประเภทการฝากเงินก่อนการเปิดบัญชีให้กับผู้ฝาก เช่นการคิดป้ายประกาศอัตราดอกเบี้ยเงินฝากทุกประเภท และการให้พนักงานแนะนำรายละเอียดก่อนการเปิดบัญชีเงินฝากถ้าต้องการได้รับอัตราดอกเบี้ยที่สูงก็ควรฝากประเภทประจำ ถ้าหากเป็นลูกค้าเดิมที่ไม่มีทางเลือกอื่นไหวทางบัญชีมากนัก ควรแนะนำให้ฝากประเภทประจำที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงเพื่อสร้างความพึงพอใจในด้านราคาให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อไม่ให้ลูกค้าถอนบัญชีเงินฝากไปใช้บริการธนาคารอื่น

ด้านการจัดจำหน่าย ธนาคารออมสินสาขาคอยเต่าควรขออนุมัติงบประมาณกับทางธนาคารเพื่อทำการปรับปรุงบริเวณที่จอดรถ สำหรับลูกค้าธนาคารเมื่อมาติดต่อใช้บริการให้ได้รับความสะดวกขึ้นนอกจากนั้นควรเพิ่มจำนวนช่องให้บริการที่เคาน์เตอร์โดยแต่งตั้งพนักงานเทลเลอร์ชั่วคราวจากพนักงานที่ปฏิบัติงานตำแหน่งอื่นขึ้นมาให้บริการ ให้เพียงพอต่อการบริการ หรือให้สอดคล้องกับจำนวนของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในช่วงที่มีลูกค้ามากกว่าปกติ เช่นช่วงเช้าเวลา 8.30 - 10.00 น. โดยเฉพาะในวันจันทร์ หรือวันแรกของวันทำการของธนาคาร ที่หยุดต่อเนื่องติดต่อกันหลายวัน ควรนำเสนอธนาคารนำเครื่องบริการอัตโนมัติมาให้ลูกค้าได้ใช้บริการด้วยตัวเอง เพื่อลดปริมาณลูกค้าที่ติดต่อหน้าเคาน์เตอร์ได้ในส่วนหนึ่ง สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการบัตร ATM ที่ต้องการปรับสมุดคู่ฝากอัตโนมัติลูกค้าจะได้รับความสะดวกและได้รับบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

ด้านการส่งเสริมการตลาด ธนาคารออมสินสาขาคอยเต่าควรมีการรายงานปริมาณลูกค้าที่เข้ามาติดต่อทำธุรกรรมในช่วงเทศกาล หรือวันสำคัญ ให้กับธนาคารออมสินหน่วยงานที่ควบคุม เพื่อขออนุมัติเพิ่มของชำร่วย และของที่ระลึกให้เพียงพอสำหรับแจกลูกค้า

ธนาคารควรการส่งเสริมการตลาดของธนาคารโดยการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้นเช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และการจัดส่งแผ่นพับทางไปรษณีย์ให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ทำให้ลูกค้ารับรู้เข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารมากยิ่งขึ้น ธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า

(ธนาคารชุมชน) ควรจัดพนักงานออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงและให้คำแนะนำนอกสถานที่ให้สม่ำเสมอ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าที่อยู่ห่างไกลให้มีความรู้สึกผูกพัน และเห็นว่าธนาคารได้ให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกราย พร้อมรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุดและไม่ไปใช้บริการสถาบันการเงินอื่น

ด้านพนักงาน นำเสนอธนาคารให้มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานกระตือรือร้นและสามารถให้บริการลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ มีความเข้าใจ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเต็มใจ และบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการสร้างความประทับใจจากพนักงานซึ่งมีความสำคัญที่สุด เพราะการรักษาลูกค้าเดิมมีต้นทุนต่ำกว่าการหาลูกค้าใหม่ และพนักงานเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับลูกค้า และสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้าได้ สามารถส่งผลให้ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้วประทับใจนำไปบอกเล่าต่อไปยังลูกค้าใหม่ได้ มีการสร้างแรงจูงใจภายในระหว่างพนักงานสำหรับผู้ที่สามารถปฏิบัติได้เป็นอย่างดี ให้มีการยกย่องเป็นพนักงานดีเด่น และมีรางวัลมอบให้ประจำเดือน

ด้านกระบวนการให้บริการ ธนาคารออมสินสาขาคอยเต่าควรได้ทำการตรวจสอบการบันทึกรายการข้อมูลให้มีถูกต้องทุกครั้งที่ทำให้บริการกับลูกค้า ซึ่งความถูกต้องของการบันทึกรายการทางการเงินเป็นเรื่องที่ควรใช้ความระมัดระวัง รอบคอบและมีความละเอียด ควรมีการกำชับพนักงานผู้ปฏิบัติงานให้ใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน และมอบหมายงานกับพนักงานผู้ปฏิบัติให้เหมาะสมกับงาน มีการมอบหมายงานพนักงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลการบันทึกบัญชี การบันทึกรายการประจำวันอย่างเข้มงวดเพื่อรักษาความเชื่อถือไว้วางใจของลูกค้าที่ใช้บริการ และให้พนักงานได้อธิบายรายละเอียดแก่ลูกค้ารายใหม่ทุกรายก่อนการเปิดบัญชี เพื่อให้ลูกค้าได้ตัดสินใจเปิดบัญชีใหม่ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ และตามวัตถุประสงค์การติดต่อทำธุรกรรมทางการเงิน ธนาคารควรมีการอบรมพนักงานในเรื่องผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถอธิบายให้กับลูกค้าได้เข้าใจอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ ธนาคารออมสินสาขาคอยเต่าควรจัดทำป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลแก่ลูกค้า โดยติดตั้งที่ที่ลูกค้าสามารถเห็นได้ชัดเจน เพื่อให้ลูกค้ามีสะดวกในการติดต่อทำธุรกรรม ปรับปรุงพื้นที่บริเวณรอรับบริการให้มีเพียงพอพร้อมถึงอำนวยความสะดวก ควรมีการนำเสนอธนาคารให้มีการปรับปรุงเอกสารแบบฟอร์มคำขอต่างๆ ให้มีข้อความกระชับและเข้าใจง่าย สะดวกในการกรอกแบบฟอร์ม และจัดให้มีพนักงานเป็นผู้แนะนำในการกรอกข้อความให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

จากผลการศึกษาและปัญหาที่พบ ธนาคารออมสินสาขาคอยเต่าควรทำการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเรื่องสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการก่อนเป็นลำดับแรก เนื่องจากลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ามาติดต่อใช้บริการ อาจส่งผลทำให้ลูกค้าหันไปใช้บริการกับสถาบันการเงินแห่งอื่นได้ และรองลงมาในปัจจัยด้านราคาควรมอบหมายนโยบายการทำงานแก่พนักงานในการรักษาลูกค้าเดิม โดยให้คำแนะนำให้ข้อมูลลูกค้าที่ยังไม่ทราบเงื่อนไข และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ ที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยประเภทเผื่อเรียกที่ลูกค้ามีบัญชีเงินฝากอยู่ ซึ่งสามารถสร้างความประทับใจในการเอาใจใส่ข้อมูลลูกค้าอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ด้านพนักงานผู้ปฏิบัติงานควรได้รับการอบรมในด้านคุณภาพงานบริการจากธนาคาร เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมในการตอบสนองต่อความต้องการลูกค้าอย่างกระตือรือร้น และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจสูงสุดและกลับมาใช้บริการซ้ำ และนำไปบอกเล่าขยายไปยังกลุ่มลูกค้าใหม่ได้ สำหรับการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่ให้ข้อมูลเป็นประเด็นที่เห็นว่าจะต้องใช้เวลานาน เนื่องจากเป็นการเสนอทำการปรับปรุงแบบฟอร์มเอกสาร คำขอต่าง ๆ ของธนาคารซึ่งจะต้องเหมือนกันทั้งระบบ ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที ดังนั้นในเบื้องต้นธนาคารออมสินสาขาคอยเต่าสามารถลดปัญหาดังกล่าวได้ โดยมอบหมายพนักงานทำหน้าที่ให้การต้อนรับ เอาใจใส่ดูแลลูกค้าตั้งแต่เดินเข้ามาในธนาคาร ให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ และสอบถามความต้องการและรับตอบสนองให้การบริการทันทีก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้เช่นกัน