

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ จะแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการ วันที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ประเภทบริการที่เคยใช้หรือกำลังใช้ เหตุผลที่ใช้บริการ (ตารางที่ 1-11)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย

2.1 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ในส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ตารางที่ 12-19)

2.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ต่อเดือน (ตารางที่ 20-48)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ (ตารางที่ 49)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-11)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	136	41.09
หญิง	195	58.91
รวม	331	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.91 เป็นเพศชาย ร้อยละ 41.09

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	42	12.69
21-30 ปี	104	31.42
31-40 ปี	85	25.68
41-50 ปี	70	21.15
51 ปีขึ้นไป	30	9.06
รวม	331	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 21-30 ปีมากที่สุด ร้อยละ 31.42 รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 25.68

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	149	45.02
สมรส	174	53.78
อื่นๆ	4	1.20
รวม	331	100.00

หมายเหตุ : อื่นๆ หมายถึง หย่าร้าง

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 53.78 รองลงมาคือสถานภาพโสด ร้อยละ 45.02

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือ เทียบเท่า	36	10.88
อนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า	61	18.43
ปริญญาตรี	182	54.98
สูงกว่าปริญญาตรี	52	15.71
รวม	331	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 54.98 รองลงมาคือระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า ร้อยละ 18.4

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน - นักศึกษา	42	12.69
พนักงานบริษัทเอกชน	139	41.99
ข้าราชการ - พนักงานรัฐวิสาหกิจ	67	20.24
เจ้าของกิจการ	79	23.87
อื่นๆ	4	1.21
รวม	331	100.00

หมายเหตุ : อื่นๆ หมายถึง พนักงานหน้าร้าน , แม่บ้าน

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 41.99 รองลงมาเป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 23.87

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	73	22.05
10,001 - 25,000 บาท	125	37.76
25,001 - 40,000 บาท	71	21.45
40,001 - 55,000 บาท	28	8.46
55,001 บาทขึ้นไป	34	10.28
รวม	331	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนมากที่สุด 10,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 37.76 รองลงมาไม่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 22.05

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ในช่วง 1 เดือน ที่ผ่านมา

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง	168	50.76
3 - 5 ครั้ง	114	34.44
6 - 10 ครั้ง	38	11.48
มากกว่า 10 ครั้ง	11	3.32
รวม	331	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการในช่วง 1 เดือน ที่ผ่านมา 1 – 2 ครั้ง ร้อยละ 50.76 รองลงมาเป็นการใช้บริการ 3 – 5 ครั้ง ร้อยละ 34.44

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่ใช้บริการ

วันที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์	39	11.79
อังคาร	15	4.53
พุธ	16	4.83
พฤหัสบดี	14	4.23
ศุกร์	55	16.62
เสาร์	110	33.23
อาทิตย์	82	24.77
รวม	331	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการในวันเสาร์มากที่สุด ร้อยละ 33.23 รองลงมาคือวันอาทิตย์ ร้อยละ 24.77

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
10.00 - 12.00 น.	41	12.39
12.01 - 14.00 น.	62	18.73
14.01 - 16.00 น.	48	14.50
16.01 - 18.00 น.	88	26.59
18.01 - 20.00 น.	92	27.79
รวม	331	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุดในช่วงเวลา 18.01 – 20.00 น. ร้อยละ 27.79 รองลงมาคือช่วงเวลา 16.01 – 18.00 น. ร้อยละ 26.59

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้หรือกำลังใช้

ประเภทบริการที่เคยใช้หรือกำลังใช้	จำนวน	ร้อยละ
ฝาก - ถอนเงิน	256	77.34
เปิดบัญชี	77	23.26
ทำบัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม	92	27.79
โอนเงิน	82	24.77
ชำระค่าสินค้าและบริการ	138	41.69
ชำระหนี้บัตรเครดิต / เงินกู้	103	31.12
ซื้อเช็คนาการ / ครีฟ	28	8.46
แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	24	7.25
ประกันชีวิต	11	3.32
ประกันภัย	6	1.81
ซื้อขายหน่วยลงทุน	4	1.21
เครื่องบริการตนเองอิเล็กทรอนิกส์	40	12.08
อื่นๆ	0	0.00

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (ผู้ตอบแบบสอบถาม 331 ราย)

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการหรือกำลังใช้บริการ ฝาก - ถอน ร้อยละ 77.34 รองลงมาคือบริการชำระค่าสินค้าและบริการ ร้อยละ 41.69

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการ

เหตุผลที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน	204	61.63
สามารถใช้บริการได้ถึงเวลา 20.00 น.	252	76.13
สามารถใช้บริการได้ในวันหยุด	220	66.47
ชื่อเสียง / ความมั่นคงของธนาคาร	49	14.80
การให้บริการที่ดีของพนักงาน	92	27.79
สถานที่ทำการของธนาคารสะอาด ทันสมัย	48	14.50
อุปกรณ์ในการให้บริการครบ ทันสมัย	36	10.88
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของธนาคาร	15	4.53
สามารถจับจ่ายซื้อสินค้า ใช้บริการร้านอาหาร และ โรงภาพยนตร์ในศูนย์การค้าได้ด้วย	70	21.15
อื่นๆ	2	0.60

หมายเหตุ : อื่นๆ หมายถึง ค่าบริการในการชำระค่าสินค้าถูก , มีผู้ใช้บริการไม่มาก
: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (ผู้ตอบแบบสอบถาม 331 ราย)

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเพราะสามารถใช้บริการได้ถึงเวลา 20.00 น. ร้อยละ 76.13 รองลงมาคือสามารถใช้บริการได้ในวันหยุด ร้อยละ 66.47 และสะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน ร้อยละ 61.63

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่

2.1 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ในส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของธนาคาร	61 (18.43)	131 (39.58)	116 (35.05)	23 (6.95)	0 (0.00)	3.69 (มาก)
ผลิตภัณฑ์และบริการมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า	31 (9.37)	181 (54.68)	112 (33.84)	7 (2.11)	0 (0.0)	3.71 (มาก)
ผลิตภัณฑ์และบริการมีหลากหลายประเภท	27 (8.16)	154 (46.53)	144 (43.50)	5 (1.51)	1 (0.30)	3.61 (มาก)
ผลิตภัณฑ์และบริการมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ	31 (9.37)	157 (47.43)	133 (40.18)	9 (2.72)	1 (0.30)	3.63 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.66 (มาก)

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.66 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ผลิตภัณฑ์และบริการมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ในปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากอยู่ในระดับที่เหมาะสม	43 (12.99)	111 (33.53)	145 (43.81)	32 (9.67)	0 (0.00)	3.50 (มาก)
ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	49 (14.80)	140 (42.30)	121 (36.56)	21 (6.34)	0 (0.00)	3.66 (มาก)
ค่าเบี้ยประกันอยู่ในระดับที่เหมาะสม	28 (8.46)	124 (37.46)	151 (45.62)	28 (8.46)	0 (0.00)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.54 (มาก)

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.54 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทุกด้านในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านค่าเบี้ยประกันอยู่ในระดับที่เหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การมีที่ตั้งในศูนย์การค้า	120 (36.25)	153 (46.22)	53 (16.01)	5 (1.51)	0 (0.00)	4.17 (มาก)
จุดหรือตำแหน่งที่ตั้งใน ศูนย์การค้า	42 (12.69)	196 (59.21)	82 (24.77)	11 (3.32)	0 (0.0)	3.81 (มาก)
ป้ายแสดงสถานที่ตั้งธนาคาร	22 (6.65)	168 (50.76)	129 (38.97)	12 (3.63)	0 (0.00)	3.60 (มาก)
จำนวนช่องบริการด้าน ฝาก - ถอน	22 (6.65)	163 (49.24)	134 (40.48)	12 (3.63)	0 (0.00)	3.59 (มาก)
จำนวนโต๊ะที่ให้บริการ เปิดบัญชี ทำบัตรเครดิต	24 (7.25)	175 (52.87)	97 (29.31)	34 (10.27)	1 (0.30)	3.56 (มาก)
การตกแต่งสถานที่ สะอาด มีความเป็นระเบียบ	67 (20.24)	205 (61.93)	54 (16.31)	4 (1.21)	1 (0.30)	4.01 (มาก)
เวลาเปิด - ปิดทำการ (10.30 - 20.00 น.)	105 (31.72)	177 (53.47)	47 (14.20)	1 (0.30)	1 (0.30)	4.16 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.84 (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.84 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่การมีที่ตั้งในศูนย์การค้า

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อย่างต่อเนื่อง	29 (8.76)	133 (40.18)	134 (40.48)	33 (9.97)	2 (0.60)	3.47 (ปานกลาง)
มีการส่งเสริมการขายนำเสนอ เช่น ฝากเงินบัญชีออมทรัพย์มี สิทธิชิงโชครถยนต์	43 (12.99)	141 (42.60)	125 (37.76)	21 (6.34)	1 (0.30)	3.62 (มาก)
มีการเผยแพร่ข้อมูลบริการ ธนาคารทางแผ่นพับ	24 (7.25)	132 (39.88)	150 (45.32)	25 (7.55)	0 (0.00)	3.47 (ปานกลาง)
มีการเผยแพร่ข้อมูลบริการ ธนาคารทางเว็บไซต์	22 (6.65)	153 (46.22)	139 (41.99)	16 (4.83)	1 (0.30)	3.54 (มาก)
มีการประกาศแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ๆ	30 (9.06)	148 (44.71)	122 (36.86)	30 (9.06)	1 (0.30)	3.53 (มาก)
มีของชำร่วย ปฏิทิน แจกให้ ลูกค้าในช่วงเทศกาล	32 (9.67)	127 (38.37)	106 (32.02)	32 (9.67)	34 (10.27)	3.27 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.48 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.48 โดยมีความพึงพอใจต่อย่อยด้านการส่งเสริมการขายนำเสนอ เช่น ฝากเงินบัญชีออมทรัพย์มีสิทธิชิงโชครถยนต์ มีการเผยแพร่ข้อมูลบริการธนาคารทางเว็บไซต์ และมีการประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ๆ ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่มีการส่งเสริมการขายนำเสนอ เช่น ฝากเงินบัญชีออมทรัพย์มีสิทธิชิงโชครถยนต์

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ในปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
บุคลิกภาพ การแต่งกายที่ดูดี	73 (22.05)	210 (63.44)	48 (14.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.08 (มาก)
กิริยามารยาท สุภาพ อธิบายข้อดี	60 (18.13)	217 (65.56)	52 (15.71)	2 (0.60)	0 (0.00)	4.01 (มาก)
มีความพร้อมที่จะให้บริการ ลูกค้า	59 (17.82)	182 (54.98)	88 (26.59)	2 (0.60)	0 (0.00)	3.90 (มาก)
ให้ความสนใจและเอาใจใส่ ลูกค้าทุกคน	60 (18.13)	198 (59.82)	70 (21.15)	3 (0.91)	0 (0.00)	3.95 (มาก)
มีการไหว้ กล่าวทักทายและ ขอบคุณ	59 (17.82)	204 (61.63)	68 (20.54)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.97 (มาก)
มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้	75 (22.66)	185 (55.89)	69 (20.85)	2 (0.60)	0 (0.00)	4.01 (มาก)
ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ	55 (16.62)	198 (59.82)	77 (23.26)	1 (0.30)	0 (0.00)	3.93 (มาก)
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	45 (13.60)	215 (64.95)	69 (20.85)	2 (0.60)	0 (0.00)	3.92 (มาก)
มีความรู้ ความสามารถในการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และบริการของธนาคาร	36 (10.88)	191 (57.70)	102 (30.82)	2 (0.60)	0 (0.00)	3.79 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับ การให้บริการ	39 (11.78)	152 (45.92)	110 (33.32)	30 (9.06)	0 (0.00)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.92 (มาก)

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวม
ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.92 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับมาก
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่บุคลิกภาพ การแต่งกายที่ดูดี



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ บริการ เช่นการเปิดบัญชี การ ฝาก – ถอน เงิน	55 (16.62)	181 (54.68)	83 (25.08)	12 (3.63)	0 (0.00)	3.84 (มาก)
ขั้นตอนการให้บริการมีการเรียง ตามลำดับก่อนหลังเสมอ	44 (13.29)	186 (56.19)	100 (30.21)	1 (0.30)	0 (0.00)	3.82 (มาก)
มีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้า และแจ้งทวนจำนวน เงินที่ฝาก ถอนให้ทราบเสมอ	47 (14.20)	182 (54.98)	102 (30.82)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.83 (มาก)
มีการแก้ไขปัญหาเมื่อมีลูกค้ายื่น ข้อสงสัยกว่าปกติ	38 (11.48)	191 (57.70)	99 (29.91)	3 (0.91)	0 (0.00)	3.80 (มาก)
มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมุดคู่ ฝากอัตโนมัติ	59 (17.82)	151 (45.62)	101 (30.51)	20 (6.04)	0 (0.00)	3.75 (มาก)
เครื่องมืออุปกรณ์อยู่ในสภาพที่ พร้อมใช้งาน	54 (16.31)	159 (48.04)	104 (31.42)	14 (4.23)	0 (0.00)	3.76 (มาก)
ให้บริการได้ตรงเวลาตาม มาตรฐานการบริการ	48 (14.50)	182 (54.98)	95 (28.70)	6 (1.81)	0 (0.00)	3.82 (มาก)
มีการรับฟังข้อเรียกร้อง และแก้ไข บริการ	53 (16.01)	171 (51.66)	102 (30.82)	5 (1.51)	0 (0.00)	3.82 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.81
(แปลผล)						(มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.81 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ เช่นการเปิดบัญชี การฝาก-ถอนเงิน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ในปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะ รอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯ	43 (12.99)	96 (29.00)	88 (26.59)	81 (24.47)	23 (6.95)	3.17 (ปานกลาง)
มีการจัดสถานที่ที่ทันสมัย สะอาด	73 (22.05)	169 (51.06)	79 (23.87)	10 (3.02)	0 (0.0)	3.92 (มาก)
มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสง สว่างและระบบปรับอากาศใน ระดับที่เหมาะสม	94 (28.40)	157 (47.43)	73 (22.05)	6 (1.81)	1 (0.30)	4.02 (มาก)
จำนวนที่นั่งรอคอยเมื่อมาใช้ บริการ	48 (14.50)	99 (29.91)	105 (31.72)	65 (19.64)	14 (4.23)	3.31 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.60 (มาก)

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.60 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม และด้านมีการจัดสถานที่ที่ทันสมัยสะอาดในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม

ตารางที่ 19 สรุปข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ในแต่ละด้านของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์		
ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของธนาคาร	3.69	มาก
ผลิตภัณฑ์และบริการมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า	3.71	มาก
ผลิตภัณฑ์และบริการมีหลากหลายประเภท	3.61	มาก
ผลิตภัณฑ์และบริการมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ	3.63	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66	มาก
ด้านราคา		
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากอยู่ในระดับที่เหมาะสม	3.50	มาก
ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	3.66	มาก
ค่าเบี้ยประกันอยู่ในระดับที่เหมาะสม	3.46	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.54	มาก
ด้านสถานที่ให้บริการ		
การมีที่ตั้งในศูนย์กลางการค้า	4.17	มาก
จุดหรือตำแหน่งที่ตั้งในศูนย์กลางการค้า	3.81	มาก
ป้ายแสดงสถานที่ตั้งธนาคาร	3.60	มาก
จำนวนช่องบริการด้านฝาก - ถอน	3.59	มาก
จำนวนโต๊ะที่ให้บริการเปิดบัญชี ทำบัตรเครดิต	3.56	มาก
การตกแต่งสถานที่ สะอาด มีความเป็นระเบียบ	4.01	มาก
เวลาเปิด - ปิดทำการ (10.30 - 20.00 น.)	4.16	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด		
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อย่างต่อเนื่อง	3.47	ปานกลาง
มีการส่งเสริมการขายน่าสนใจ เช่น ฝากเงินบัญชีออมทรัพย์มีสิทธิชิงโชครถยนต์	3.62	มาก
มีการเผยแพร่ข้อมูลบริการธนาคารทางแผ่นพับ	3.47	ปานกลาง

ตารางที่ 19 (ต่อ) สรุปข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ในแต่ละด้านของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
มีการเผยแพร่ข้อมูลบริการธนาคารทางเว็บไซต์	3.54	มาก
มีการประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ฯ	3.53	มาก
มีของชำร่วย ปฏิทิน แจกให้ลูกค้าในช่วงเทศกาล	3.27	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48	ปานกลาง
ด้านบุคลากร		
บุคลิกภาพ การแต่งกายที่ดูดี	4.08	มาก
กิริยามารยาท สุภาพ อภัยาศัยดี	4.01	มาก
มีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า	3.90	มาก
ให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน	3.95	มาก
มีการไหว้ กล่าวทักทายและขอบคุณ	3.97	มาก
มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้	4.01	มาก
ให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ	3.93	มาก
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.92	มาก
มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร	3.79	มาก
จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.60	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ		
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ เช่นการเปิดบัญชี การฝาก – ถอน เงิน	3.84	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีการเรียงตามลำดับก่อนหลังเสมอ	3.82	มาก
มีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้าและแจ้งทวนจำนวน เงินที่ฝาก ถอนให้ทราบเสมอ	3.83	มาก
มีการแก้ไขปัญหาเมื่อมีลูกค้ายื่นเรื่องเข้าคิวยาวกว่าปกติ	3.80	มาก

ตารางที่ 19 (ต่อ) สรุปข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ในแต่ละด้านของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมดุล คู่ฝากอัตโนมัติ	3.75	มาก
เครื่องมืออุปกรณ์อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	3.76	มาก
ให้บริการได้ตรงเวลาตามมาตรฐานการบริการ	3.82	มาก
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
มีการรับฟังข้อเรียกร้อง และแก้ไขบริการ	3.82	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81	มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ		
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯ	3.17	ปานกลาง
มีการจัดสถานที่ที่ทันสมัย สะอาด	3.92	มาก
มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม	4.02	มาก
จำนวนที่นั่งรอคอยเมื่อมาใช้บริการ	3.31	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	3.69	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และด้านราคาในระดับมาก ยกเว้นด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ในแต่ละปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์และบริการมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า	3.71	มาก
ด้านราคา	ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	3.66	มาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	การมีที่ตั้งในศูนย์การค้า	4.17	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	มีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เช่น ฝากเงินบัญชีออมทรัพย์มีสิทธิชิงโชครถยนต์	3.62	มาก
ด้านบุคลากร	บุคลิกภาพ การแต่งกายที่ดูดี	4.08	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ เช่นการเปิดบัญชี การฝาก - ถอนเงิน	3.84	มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม	4.02	มาก

ตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด และมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการแต่ละด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลากรได้แก่บุคลิกภาพ การแต่งกายที่ดูดี ด้านสถานที่ให้บริการได้แก่การมีที่ตั้งในศูนย์การค้า ด้านกระบวนการให้บริการได้แก่ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ เช่นการเปิดบัญชี การฝาก-ถอนเงิน ด้านผลิตภัณฑ์ได้แก่ผลิตภัณฑ์และบริการมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพได้แก่มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม ด้านราคาได้แก่ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ และด้านการส่งเสริมการตลาดได้แก่มีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เช่น ฝากเงินบัญชีออมทรัพย์มีสิทธิชิงโชครถยนต์

2.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ				
	ไม่เกิน 20 ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของ ธนาคาร	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)	3.56 (มาก)	3.69 (มาก)	3.53 (มาก)
ผลิตภัณฑ์และบริการมี คุณภาพตรงตามความต้องการ ของลูกค้า	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)	3.66 (มาก)	3.57 (มาก)	3.73 (มาก)
ผลิตภัณฑ์และบริการมี หลากหลายประเภท	3.62 (มาก)	3.71 (มาก)	3.62 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
ผลิตภัณฑ์และบริการมีการ พัฒนาอย่างสม่ำเสมอ	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)	3.60 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)	3.61 (มาก)	3.55 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และ 51 ปีขึ้นไป ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการมีคุณภาพตรงตามความต้องการลูกค้า ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี และ 41-50 ปี ได้แก่ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ				
	ไม่เกิน 20 ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากอยู่ใน ระดับที่เหมาะสม	3.76 (มาก)	3.57 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
ความเหมาะสมของ ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	3.62 (มาก)	3.82 (มาก)	3.51 (มาก)	3.61 (มาก)	3.67 (มาก)
ค่าเบี้ยประกันอยู่ในระดับที่ เหมาะสม	3.64 (มาก)	3.55 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี และ 21-30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป ได้แก่ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี ได้แก่อัตราดอกเบี้ยเงินฝากอยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	อายุ				
	ไม่เกิน 20 ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การมีที่ตั้งในศูนย์การค้า	4.21 (มาก)	4.25 (มาก)	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)	4.16 (มาก)
จุดหรือตำแหน่งที่ตั้งใน ศูนย์การค้า	3.83 (มาก)	3.97 (มาก)	3.76 (มาก)	3.64 (มาก)	3.77 (มาก)
ป้ายแสดงสถานที่ตั้งธนาคาร	3.60 (มาก)	3.69 (มาก)	3.65 (มาก)	3.53 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
จำนวนช่องบริการด้าน ฝาก - ถอน	3.60 (มาก)	3.68 (มาก)	3.51 (มาก)	3.61 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
จำนวนโต๊ะที่ให้บริการ เปิดบัญชี ทำบัตรเครดิต	3.64 (มาก)	3.65 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
การตกแต่งสถานที่ สะอาด มีความเป็นระเบียบ	3.95 (มาก)	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)	4.09 (มาก)	3.93 (มาก)
เวลาเปิด - ปิดทำการ (10.30 - 20.00 น.)	4.24 (มาก)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)	4.20 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.87 (มาก)	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)	3.74 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน
สถานที่ให้บริการโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี และ
51 ปีขึ้นไป ได้แก่ เวลาเปิด - ปิดทำการ (10.30 - 20.00 น.) ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และ
สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี ได้แก่ การมีที่ตั้งในศูนย์การค้า ซึ่งม
ีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ในปัจจุบันด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	อายุ				
	ไม่เกิน 20ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อย่างต่อเนื่อง	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
มีการส่งเสริมการขายนำสนใจ เช่น ฝากเงินบัญชีออมทรัพย์มี สิทธิชิงโชครถยนต์	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.57 (มาก)
มีการเผยแพร่ข้อมูลบริการ ธนาคารทางแผ่นพับ	3.40 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
มีการเผยแพร่ข้อมูลบริการ ธนาคารทางเว็บไซต์	3.69 (มาก)	3.62 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.53 (มาก)
มีการประกาศแจ้งข่าวสารความ เคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ๆ	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
มีของชำร่วย ปฏิทิน แจกให้ ลูกค้าในช่วงเทศกาล	3.50 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี และ 21-30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกช่วงอายุได้แก่มีการส่งเสริมการขายนำสนใจ เช่น ฝากเงินบัญชีออมทรัพย์มีสิทธิชิงโชครถยนต์ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ในปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ				
	ไม่เกิน 20ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บุคลิกภาพ การแต่งกายที่ดูดี	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)	3.90 (มาก)
กิริยามารยาท สุภาพ อภัยยัคดี	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	3.90 (มาก)	4.03 (มาก)
มีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)	3.80 (มาก)
ให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า ทุกคน	3.81 (มาก)	4.03 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)
มีการไหว้ กล่าวทักทายและ ขอบคุณ	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	3.88 (มาก)	3.97 (มาก)	3.87 (มาก)
มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และ ไว้วางใจได้	3.90 (มาก)	4.05 (มาก)	3.93 (มาก)	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)
ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ	4.17 (มาก)	3.95 (มาก)	3.88 (มาก)	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.07 (มาก)	3.95 (มาก)	3.85 (มาก)	3.93 (มาก)	3.73 (มาก)
มีความรู้ ความสามารถในการให้ ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และ บริการของธนาคาร	3.98 (มาก)	3.81 (มาก)	3.75 (มาก)	3.77 (มาก)	3.60 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการ ให้บริการ	3.76 (มาก)	3.64 (มาก)	3.58 (มาก)	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี ได้แก่บุคลิกภาพ การแต่งกายที่ดูดี ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี ได้แก่ ให้บริการด้วยความถูกต้อง ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ได้แก่มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left, with a traditional Thai umbrella (parasol) above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. Above the elephant, there is a stylized sunburst or flame-like symbol. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written in a circular path around the top of the emblem.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ				
	ไม่เกิน 20ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ บริการ เช่นการเปิดบัญชี การ ฝาก - ถอน เงิน	4.07 (มาก)	3.94 (มาก)	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)	3.57 (มาก)
ขั้นตอนการให้บริการมีการเรียง ตามลำดับก่อนหลังเสมอ	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)	3.60 (มาก)
มีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้า และแจ้งทวนจำนวน เงินที่ฝาก ถอนให้ทราบเสมอ	4.06 (มาก)	3.89 (มาก)	3.76 (มาก)	3.71 (มาก)	3.77 (มาก)
มีการแก้ไขปัญหาเมื่อมีลูกค้ายื่น เรื่องเข้าคิวยาวกว่าปกติ	3.90 (มาก)	3.75 (มาก)	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)	3.67 (มาก)
มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมุด คู่ฝากอัตโนมัติ	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)
เครื่องมืออุปกรณ์อยู่ในสภาพที่ พร้อมใช้งาน	4.05 (มาก)	3.85 (มาก)	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)	3.57 (มาก)
ให้บริการได้ตรงเวลาตาม มาตรฐานการบริการ	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)	3.79 (มาก)	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)
มีการรับฟังข้อเรียกร้อง และ แก้ไขบริการ	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)	3.77 (มาก)	3.74 (มาก)	3.64 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี และ 21-30 ปี ได้แก่ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ เช่นการเปิดบัญชี การฝาก-ถอนเงิน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี ได้แก่มีการแก้ไขปัญหาเมื่อมีลูกค้ายื่นเรื่องเข้ามาว่ากว่าปกติ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ได้แก่มีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้าและแจ้งทวนจำนวนเงินฝาก ถอนให้ทราบเสมอ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ในปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อายุ				
	ไม่เกิน 20ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะ รอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯ	3.83 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
มีการจัดสถานที่ที่ทันสมัย สะอาด	4.07 (มาก)	3.81 (มาก)	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)	4.03 (มาก)
มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสง สว่างและระบบปรับอากาศใน ระดับที่เหมาะสม	3.90 (มาก)	3.98 (มาก)	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)	4.17 (มาก)
จำนวนที่นั่งรอคอยเมื่อมาใช้ บริการ	3.79 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.90 (มาก)	3.57 (มาก)	3.51 (มาก)	3.61 (มาก)	3.57 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการ
สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกช่วงอายุได้แก่มีการเปิดไฟฟ้า
เพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก
ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี ได้แก่มีการจัดสถานที่ที่ทันสมัย สะอาด ซึ่งมีความ
พึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษาสูงสุด			
	ไม่เกินมัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา / ปวส. หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของธนาคาร	4.00 (มาก)	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)	3.88 (มาก)
ผลิตภัณฑ์และบริการมีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของลูกค้า	3.75 (มาก)	3.57 (มาก)	3.70 (มาก)	3.90 (มาก)
ผลิตภัณฑ์และบริการมี หลากหลายประเภท	3.56 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.75 (มาก)
ผลิตภัณฑ์และบริการมีการ พัฒนาอย่างสม่ำเสมอ	3.81 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.78 (มาก)	3.51 (มาก)	3.64 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา /ปวส. หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า ได้แก่ ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษาสูงสุด			
	ไม่เกินมัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา / ปวส. หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากอยู่ใน ระดับที่เหมาะสม	3.89 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
ความเหมาะสมของ ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	3.64 (มาก)	3.50 (มาก)	3.68 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเบี้ยประกันอยู่ในระดับที่ เหมาะสม	3.67 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.73 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัย
ด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา /
ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับการศึกษาได้แก่
ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบ
แบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่าได้แก่
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากอยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับการศึกษาสูงสุด			
	ไม่เกินมัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา / ปวส. หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การมีที่ตั้งในศูนย์การค้า	4.28 (มาก)	4.03 (มาก)	4.15 (มาก)	4.35 (มาก)
จุดหรือตำแหน่งที่ตั้งใน ศูนย์การค้า	3.86 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)
ป้ายแสดงสถานที่ตั้งธนาคาร	3.61 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)
จำนวนช่องบริการด้าน ฝาก - ถอน	3.53 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)
จำนวนโต๊ะที่ให้บริการ เปิดบัญชี ทำบัตรเครดิต	3.67 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)
การตกแต่งสถานที่ สะอาด มีความเป็นระเบียบ	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)	4.02 (มาก)	4.08 (มาก)
เวลาเปิด - ปิดทำการ (10.30 - 20.00 น.)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	4.18 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)	3.85 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี ได้แก่ การมีที่ตั้งในศูนย์การค้า ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ได้แก่ เวลาเปิด - ปิดทำการ (10.30 - 20.00 น.) ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับการศึกษาสูงสุด			
	ไม่เกินมัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา / ปวส. หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อย่างต่อเนื่อง	3.67 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายน่าสนใจ เช่น ฝากเงินบัญชีออมทรัพย์มี สิทธิชิงโชครถยนต์	3.67 (มาก)	3.59 (มาก)	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)
มีการเผยแพร่ข้อมูลบริการ ธนาคารทางแผ่นพับ	3.44 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
มีการเผยแพร่ข้อมูลบริการ ธนาคารทางเว็บไซต์	3.69 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.67 (มาก)
มีการประกาศแจ้งข่าวสารความ เคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ๆ	3.75 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
มีของชำร่วย ปฏิทิน แจกให้ ลูกค้าในช่วงเทศกาล	3.50 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.62 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ได้แก่มีการส่งเสริมการขายน่าสนใจ เช่น ฝากเงินบัญชีออมทรัพย์มีสิทธิชิงโชครถยนต์ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า ได้แก่มีการประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ๆ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับสูงกว่าปริญญาตรี ได้แก่มีการเผยแพร่ข้อมูลบริการธนาคารทางเว็บไซต์ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ในปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับการศึกษาสูงสุด			
	ไม่เกินมัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา / ปวส. หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บุคลิกภาพ การแต่งกายที่ดูดี	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)
กิริยามารยาท สุภาพ อธยาศัยดี	4.06 (มาก)	3.92 (มาก)	4.04 (มาก)	3.98 (มาก)
มีความพร้อมที่จะให้บริการ ลูกค้า	3.83 (มาก)	3.79 (มาก)	3.97 (มาก)	3.85 (มาก)
ให้ความสนใจและเอาใจใส่ ลูกค้าทุกคน	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)
มีการไหว้ กล่าวทักทายและ ขอบคุณ	3.97 (มาก)	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)
มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)	4.07 (มาก)	3.92 (มาก)
ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ	4.08 (มาก)	3.85 (มาก)	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.11 (มาก)	3.82 (มาก)	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)
มีความรู้ ความสามารถในการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และบริการของธนาคาร	3.83 (มาก)	3.72 (มาก)	3.82 (มาก)	3.73 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับ การให้บริการ	3.50 (มาก)	3.69 (มาก)	3.57 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.92 (มาก)	3.84 (มาก)	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับการศึกษา ได้แก่ บุคลิกภาพ การแต่งกายที่ดี ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า ได้แก่ ให้บริการด้วยความเร็ว ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษาสูงสุด			
	ไม่เกินมัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา / ปวส. หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ บริการ เช่นการเปิดบัญชี การ ฝาก – ถอน เงิน	3.97 (มาก)	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)
ขั้นตอนการให้บริการมีการเรียง ตามลำดับก่อนหลังเสมอ	3.78 (มาก)	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)	3.90 (มาก)
มีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้า และแจ้งทวนจำนวน เงินที่ฝาก ถอนให้ทราบเสมอ	4.06 (มาก)	3.69 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)
มีการแก้ไขปัญหาเมื่อมีลูกค้ายื่น รอเข้าคิวว่าปกติ	3.69 (มาก)	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)
มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมุด คู่ฝากอัตโนมัติ	3.75 (มาก)	3.69 (มาก)	3.76 (มาก)	3.79 (มาก)
เครื่องมืออุปกรณ์อยู่ในสภาพที่ พร้อมใช้งาน	3.97 (มาก)	3.56 (มาก)	3.83 (มาก)	3.63 (มาก)
ให้บริการได้ตรงเวลาตาม มาตรฐานการบริการ	3.72 (มาก)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)	3.71 (มาก)
มีการรับฟังข้อเรียกร้อง และ แก้ไขบริการ	3.86 (มาก)	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.85 (มาก)	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)	3.78 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ได้แก่ ให้บริการได้ตรงเวลาตามมาตรฐานการบริการ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า ได้แก่ มีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้าและแจ้งทวนจำนวน เงินที่ฝากถอนให้ทราบเสมอ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับสูงกว่าปริญญาตรี ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีการเรียงตามลำดับก่อนหลังเสมอ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ในปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษาสูงสุด			
	ไม่เกินมัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา / ปวส. หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะ รอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯ	3.78 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
มีการจัดสถานที่ที่ทันสมัย สะอาด	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)	4.08 (มาก)
มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสง สว่างและระบบปรับอากาศใน ระดับที่เหมาะสม	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)	4.25 (มาก)
จำนวนที่นั่งรอคอยเมื่อมาใช้ บริการ	3.75 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.84 (มาก)	3.55 (มาก)	3.53 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัย
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับการศึกษาได้แก่มีการ
เปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับ
มาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือ
เทียบเท่าได้แก่ มีการจัดสถานที่ที่ทันสมัย สะอาด ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ				
	นักเรียน / นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	อื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของ ธนาคาร	4.12 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.99 (มาก)	3.50 (มาก)
ผลิตภัณฑ์และบริการมี คุณภาพตรงตามความต้องการ ของลูกค้า	3.90 (มาก)	3.55 (มาก)	3.67 (มาก)	3.92 (มาก)	3.75 (มาก)
ผลิตภัณฑ์และบริการมี หลากหลายประเภท	3.71 (มาก)	3.53 (มาก)	3.58 (มาก)	3.71 (มาก)	3.50 (มาก)
ผลิตภัณฑ์และบริการมีการ พัฒนาอย่างสม่ำเสมอ	3.90 (มาก)	3.53 (มาก)	3.55 (มาก)	3.72 (มาก)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.91 (มาก)	3.52 (มาก)	3.59 (มาก)	3.84 (มาก)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับพนักงาน บริษัทเอกชน ข้าราชการ / พนักงาน
รัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า
ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับนักเรียน / นักศึกษา และเจ้าของกิจการได้แก่
ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ				
	นักเรียน / นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	อื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากอยู่ใน ระดับที่เหมาะสม	3.90 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ความเหมาะสมของ ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	3.79 (มาก)	3.55 (มาก)	3.61 (มาก)	3.84 (มาก)	3.50 (มาก)
ค่าเบี้ยประกันอยู่ในระดับที่ เหมาะสม	3.74 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.81 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา และเจ้าของ
กิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ส่วนพนักงาน บริษัทเอกชน
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกอาชีพได้แก่ความ
เหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นนักเรียน / นักศึกษา
ได้แก่อัตราดอกเบี้ยเงินฝากอยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	อาชีพ				
	นักเรียน / นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	อื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การมีที่ตั้งในศูนย์การค้า	4.36 (มาก)	4.01 (มาก)	4.13 (มาก)	4.39 (มาก)	4.25 (มาก)
จุดหรือตำแหน่งที่ตั้งใน ศูนย์การค้า	3.98 (มาก)	3.69 (มาก)	3.76 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)
ป้ายแสดงสถานที่ตั้งธนาคาร	3.71 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)
จำนวนช่องบริการด้าน ฝาก - ถอน	3.64 (มาก)	3.52 (มาก)	3.58 (มาก)	3.70 (มาก)	3.75 (มาก)
จำนวนโต๊ะที่ให้บริการ เปิดบัญชี ทำบัตรเครดิต	3.79 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.67 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
การตกแต่งสถานที่ สะอาด มีความเป็นระเบียบ	4.10 (มาก)	3.92 (มาก)	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	3.75 (มาก)
เวลาเปิด - ปิดทำการ (10.30 - 20.00 น.)	4.38 (มาก)	4.12 (มาก)	4.12 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.99 (มาก)	3.74 (มาก)	3.82 (มาก)	3.97 (มาก)	3.86 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่
โดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการ
และอาชีพอื่น ๆ ได้แก่การมีที่ตั้งในศูนย์การค้า ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับ
นักเรียน / นักศึกษา และพนักงาน บริษัทเอกชนได้แก่ เวลาเปิด - ปิดทำการ (10.30 - 20.00 น.)
ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	อาชีพ				
	นักเรียน / นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	อื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อย่างต่อเนื่อง	3.81 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
มีการส่งเสริมการขายน่าสนใจ เช่น ฝากเงินบัญชีออมทรัพย์มี สิทธิชิงโชครถยนต์	3.87 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.50 (มาก)
มีการเผยแพร่ข้อมูลบริการ ธนาคารทางแผ่นพับ	3.52 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
มีการเผยแพร่ข้อมูลบริการ ธนาคารทางเว็บไซต์	3.79 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.50 (มาก)
มีการประกาศแจ้งข่าวสารความ เคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ฯ	3.89 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.75 (มาก)
มีของชำร่วย ปฏิทิน แจกให้ ลูกค้าในช่วงเทศกาล	3.64 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.75 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงาน บริษัทเอกชน ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับนักเรียน/นักศึกษา เจ้าของกิจการ และอาชีพอื่น ๆ ได้แก่มีการประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ๆ ซึ่งมีความพึงพอใจในมาก และสำหรับพนักงาน บริษัทเอกชน และข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ได้แก่มีการส่งเสริมการขายน่าสนใจ เช่น ฝากเงินบัญชีออมทรัพย์มีสิทธิชิงโชครถยนต์ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ในปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ				
	นักเรียน / นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	อื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บุคลิกภาพ การแต่งกายที่ดูดี	4.21 (มาก)	4.01 (มาก)	3.97 (มาก)	4.22 (มาก)	4.25 (มาก)
กิริยามารยาท สุภาพ อหยาอหิ	4.07 (มาก)	3.94 (มาก)	3.97 (มาก)	4.15 (มาก)	3.75 (มาก)
มีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	3.84 (มาก)	3.95 (มาก)	3.75 (มาก)
ให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า ทุกคน	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)	4.05 (มาก)	3.50 (มาก)
มีการไหว้ กล่าวทักทายและ ขอบคุณ	4.10 (มาก)	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)
มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และ ไว้วางใจได้	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	3.99 (มาก)	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)
ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ	4.19 (มาก)	3.81 (มาก)	3.91 (มาก)	4.03 (มาก)	3.50 (มาก)
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.14 (มาก)	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)	3.97 (มาก)	3.75 (มาก)
มีความรู้ ความสามารถในการให้ ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และ บริการของธนาคาร	4.05 (มาก)	3.70 (มาก)	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการ ให้บริการ	3.83 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.81 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.05 (มาก)	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)	4.02 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน
บุคลากรโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกอาชีพ ได้แก่
บุคลิกภาพ การแต่งกายที่ดูดี ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นข้าราชการ / พนักงาน
รัฐวิสาหกิจ ได้แก่

มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ				
	นักเรียน / นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	อื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ บริการ เช่นการเปิดบัญชี การ ฝาก - ถอน เงิน	4.24 (มาก)	3.79 (มาก)	3.64 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)
ขั้นตอนการให้บริการมีการเรียง ตามลำดับก่อนหลังเสมอ	4.07 (มาก)	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)	3.82 (มาก)	3.50 (มาก)
มีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้า และแจ้งทวนจำนวน เงินที่ฝาก ถอนให้ทราบเสมอ	4.12 (มาก)	3.78 (มาก)	3.73 (มาก)	3.89 (มาก)	3.50 (มาก)
มีการแก้ไขปัญหาเมื่อมีลูกค้ายื่น รอกเข้าคิวยาวกว่าปกติ	3.95 (มาก)	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)
มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมุด คู่ฝากอัตโนมัติ	3.95 (มาก)	3.62 (มาก)	3.67 (มาก)	3.96 (มาก)	3.50 (มาก)
เครื่องมืออุปกรณ์อยู่ในสภาพที่ พร้อมใช้งาน	4.17 (มาก)	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)	3.81 (มาก)	3.50 (มาก)
ให้บริการได้ตรงเวลาตาม มาตรฐานการบริการ	4.10 (มาก)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	3.89 (มาก)	3.50 (มาก)
มีการรับฟังข้อเรียกร้อง และ แก้ไขบริการ	4.02 (มาก)	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	3.89 (มาก)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.08 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)	3.89 (มาก)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกอาชีพได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ เช่นการเปิดบัญชี การฝาก - ถอนเงิน ซึ่งมีความพึงพอใจในปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจได้แก่มีการแก้ไขปัญหาเมื่อมีลูกค้ายื่นรอเข้าคิว ยากกว่าปกติ ซึ่งมีความพึงพอใจในปัจจัยในระดับมากเช่นกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ในปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ				
	นักเรียน / นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	อื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะ รอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯ	3.90 (มาก)	2.90 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
มีการจัดสถานที่ที่ทันสมัย สะอาด	4.17 (มาก)	3.83 (มาก)	3.96 (มาก)	3.94 (มาก)	3.75 (มาก)
มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสง สว่างและระบบปรับอากาศใน ระดับที่เหมาะสม	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)	4.10 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)
จำนวนที่นั่งรอคอยเมื่อมาใช้ บริการ	3.93 (มาก)	3.04 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	2.75 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.99 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.77 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา ข้าราชการ / พนักงาน
รัฐวิสาหกิจ และเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง
กายภาพโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงาน บริษัทเอกชน และอาชีพ
อื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกอาชีพได้แก่มีการเปิด
ไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก
ยกเว้น

นักเรียน / นักศึกษาได้แก่ มีการจัดสถานที่ที่ทันสมัย สะอาด ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก
เช่นกัน

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 25,000 บาท	25,001 -- 40,000 บาท	40,001 -- 55,000 บาท	55,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของ ธนาคาร	3.74 (มาก)	3.53 (มาก)	3.65 (มาก)	3.82 (มาก)	4.21 (มาก)
ผลิตภัณฑ์และบริการมี คุณภาพตรงตามความต้องการ ของลูกค้า	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)	3.89 (มาก)	4.03 (มาก)
ผลิตภัณฑ์และบริการมี หลากหลายประเภท	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)	3.55 (มาก)	3.57 (มาก)	3.91 (มาก)
ผลิตภัณฑ์และบริการมีการ พัฒนาอย่างสม่ำเสมอ	3.68 (มาก)	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)	3.50 (มาก)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.66 (มาก)	3.59 (มาก)	3.60 (มาก)	3.70 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนในทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจ
ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000
บาท 25,001 - 40,000 บาท และ 55,001 บาทขึ้นไป ได้แก่ภาพลักษณ์ชื่อเสียงธนาคาร ซึ่งมีความ
พึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 25,000 บาท
และ 40,001 - 55,000 บาท ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า
ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 25,000 บาท	25,001 -- 40,000 บาท	40,001 -- 55,000 บาท	55,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากอยู่ใน ระดับที่เหมาะสม	3.51 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)
ความเหมาะสมของ ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	3.55 (มาก)	3.68 (มาก)	3.55 (มาก)	3.82 (มาก)	3.88 (มาก)
ค่าเบี้ยประกันอยู่ในระดับที่ เหมาะสม	3.51 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.52 (มาก)	3.50 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเกือบทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ยกเว้นรายได้ต่อเดือน 25,001 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนในทุกกลุ่มได้แก่ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 25,000 บาท	25,001 -- 40,000 บาท	40,001 -- 55,000 บาท	55,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การมีที่ตั้งในศูนย์การค้า	4.04 (มาก)	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	4.48 (มาก)	4.26 (มาก)
จุดหรือตำแหน่งที่ตั้งใน ศูนย์การค้า	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)	3.79 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)
ป้ายแสดงสถานที่ตั้งธนาคาร	3.55 (มาก)	3.56 (มาก)	3.51 (มาก)	3.79 (มาก)	3.94 (มาก)
จำนวนช่องบริการด้าน ฝาก - ถอน	3.44 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.85 (มาก)
จำนวนโต๊ะที่ให้บริการ เปิดบัญชี ทำบัตรเครดิต	3.41 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.74 (มาก)
การตกแต่งสถานที่ สะอาด มีความเป็นระเบียบ	3.89 (มาก)	4.07 (มาก)	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)	4.12 (มาก)
เวลาเปิด - ปิดทำการ (10.30 - 20.00 น.)	4.18 (มาก)	4.16 (มาก)	4.07 (มาก)	4.14 (มาก)	4.32 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.76 (มาก)	3.85 (มาก)	3.78 (มาก)	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนในทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 - 25,000 บาท และ 55,001 บาทขึ้นไป ได้แก่ เวลาเปิด - ปิดทำการ(10.30 - 20.00 น.) ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 - 40,000 บาท และ 40,001 - 55,000 บาท ได้แก่ การมีที่ตั้งในศูนย์การค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 25,000 บาท	25,001 -- 40,000 บาท	40,001 -- 55,000 บาท	55,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อย่างต่อเนื่อง	3.48 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.74 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายน่าสนใจ เช่น ฝากเงินบัญชีออมทรัพย์มี สิทธิชิงโชครถยนต์	3.59 (มาก)	3.51 (มาก)	3.61 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)
มีการเผยแพร่ข้อมูลบริการ ธนาคารทางแผ่นพับ	3.38 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.79 (มาก)
มีการเผยแพร่ข้อมูลบริการ ธนาคารทางเว็บไซต์	3.55 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.85 (มาก)
มีการประกาศแจ้งข่าวสารความ เคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ฯ	3.49 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.79 (มาก)
มีของชำร่วย ปฏิทิน แจกให้ ลูกค้าในช่วงเทศกาล	3.22 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.45 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 25,000 บาท และ 25,001 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 - 55,000 บาท และ 55,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนในทุกกลุ่มได้แก่ มีการส่งเสริมการขายน่าสนใจ เช่น ฝากเงินบัญชีออมทรัพย์มีสิทธิชิงโชครถยนต์ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ในปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 25,000 บาท	25,001 -- 40,000 บาท	40,001 -- 55,000 บาท	55,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บุคลิกภาพ การแต่งกายที่ดูดี	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)	4.32 (มาก)	4.35 (มาก)
กิริยามารยาท สุภาพ อภัยยาศัยดี	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)	4.07 (มาก)	4.35 (มาก)
มีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า	3.85 (มาก)	3.90 (มาก)	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)	4.18 (มาก)
ให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า ทุกคน	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	4.28 (มาก)
มีการไหว้ กล่าวทักทายและ ขอบคุณ	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)	4.26 (มาก)
มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และ ไว้วางใจได้	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)	4.21 (มาก)	4.36 (มาก)
ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)	3.92 (มาก)	4.07 (มาก)	4.12 (มาก)
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.86 (มาก)	3.92 (มาก)	3.85 (มาก)	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)
มีความรู้ ความสามารถในการให้ ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และ บริการของธนาคาร	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)	3.75 (มาก)	3.97 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการ ให้บริการ	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)	3.65 (มาก)	3.64 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)	3.99 (มาก)	4.20 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนในทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเกือบทุกกลุ่ม ได้แก่ คุณภาพ การแต่งกายที่ดูดี ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป ได้แก่ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 25,000 บาท	25,001 -- 40,000 บาท	40,001 -- 55,000 บาท	55,001 บาท ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ บริการ เช่นการเปิดบัญชี การ ฝาก – ถอน เงิน	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	3.86 (มาก)	4.07 (มาก)	4.18 (มาก)
ขั้นตอนการให้บริการมีการเรียง ตามลำดับก่อนหลังเสมอ	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)
มีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้า และแจ้งทวนจำนวน เงินที่ฝาก ถอนให้ทราบเสมอ	3.89 (มาก)	3.79 (มาก)	3.77 (มาก)	3.71 (มาก)	4.09 (มาก)
มีการแก้ไขปัญหาเมื่อมีลูกค้ายื่น เรื่องเข้าคิวยาวกว่าปกติ	3.74 (มาก)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)	3.64 (มาก)	4.03 (มาก)
มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ให้บริการ เช่น เครื่องปรับสมุด คู่ฝากอัตโนมัติ	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)	3.66 (มาก)	3.79 (มาก)	4.06 (มาก)
เครื่องมืออุปกรณ์อยู่ในสภาพที่ พร้อมใช้งาน	3.85 (มาก)	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)	3.82 (มาก)	3.97 (มาก)
ให้บริการได้ตรงเวลาตาม มาตรฐานการบริการ	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)	3.57 (มาก)	4.06 (มาก)
มีการรับฟังข้อเรียกร้อง และ แก้ไขบริการ	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)	3.79 (มาก)	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.81 (มาก)	3.77 (มาก)	3.77 (มาก)	3.80 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนในทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเกือบทุกกลุ่ม ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ เช่น การเปิดบัญชี การฝาก-ถอนเงิน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ได้แก่ มีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้าและแจ้งทวนจำนวนเงินที่ฝาก ถอนให้ทราบเสมอ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ
ในปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 25,000 บาท	25,001 -- 40,000 บาท	40,001 -- 55,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
				3.61	3.21
	3.81	3.93	3.97	3.89	4.06 (มาก)
มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสง สว่างและระบบปรับอากาศใน ระดับที่เหมาะสม	3.75 (มาก)	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)	4.25 (มาก)	4.15 (มาก)
จำนวนที่นั่งรอคอยเมื่อมาใช้ บริการ	3.25 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.51 (มาก)	3.51 (มาก)	3.71 (มาก)	3.91 (มาก)	3.69 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนในทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจ
ต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเกือบทุกกลุ่ม
ได้แก่มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม ซึ่งมีความพึง
พอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท ได้แก่ มีการ
จัดสถานที่ที่ทันสมัย สะอาด ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้บริการ

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. ภาพลักษณ์ของธนาคารที่ไม่โดดเด่น	73	22.05
2. ผลิตภัณฑ์และบริการไม่ตรงกับความต้องการ	17	5.14
3. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากไม่จูงใจ เมื่อเทียบกับธนาคารคู่แข่ง	53	16.01
4. ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บไม่เหมาะสม	23	6.95
5. ทำเลที่ตั้งของธนาคารหายาก	37	11.18
6. สถานที่คับแคบ	104	31.42
7. ที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ	41	12.39
8. ไม่ได้รับการแจ้งข่าวสารจากธนาคาร	27	8.16
9. การสื่อสารและเอกสารที่จัดส่งได้รับช้า	8	2.42
10. เอกสารที่กรอกเพื่อใช้บริการเข้าใจยาก	10	3.02
11. พนักงานไม่ยิ้มแย้ม ไม่กล่าวทักทาย	8	2.42
12. พนักงานให้บริการล่าช้า	5	1.51
13. พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ	3	0.91
14. ระบบออนไลน์เสียบ่อย	4	1.21
15. เครื่องเอทีเอ็มเบิกเงินสดได้ในจำนวนเงินที่น้อยกว่าธนาคารอื่น	17	5.14
16. แบบฟอร์มในการให้บริการไม่เพียงพอ	18	5.44
17. ระบบปรับอากาศและแสงสว่างอยู่ในระดับที่ไม่เหมาะสม	3	0.91
18. จำนวนที่นั่งรอคอยไม่เพียงพอ	37	11.18

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (ผู้ตอบแบบสอบถาม 331 ราย)

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้บริการมากที่สุดคือสถานที่คับแคบ ร้อยละ 31.42 รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ของธนาคารที่ไม่โดดเด่น ร้อยละ 22.05 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากไม่จูงใจ เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารคู่แข่ง ร้อยละ 16.01 ที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ ร้อยละ 12.39 และทำเลที่ตั้งของธนาคารหายาก จำนวนที่นั่งรอคอยไม่เพียงพอ ร้อยละ 11.18 เท่ากัน

ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะในการใช้บริการ ดังนี้

1. ธนาคารควรที่จะมีการติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มเพิ่มให้มากขึ้นตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการใช้บริการ จำนวน 7 ราย
2. ในช่วงใกล้ ๆ วันสิ้นเดือนและต้นเดือนจะมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ควรเพิ่มพนักงานไว้สำหรับให้บริการ เพื่อที่จะได้ไม่ต้องยืนเข้าคิวรอนาน จำนวน 5 ราย
3. ในช่วงระหว่างรอใช้บริการ ไม่มีหนังสือพิมพ์ไว้สำหรับบริการลูกค้า จำนวน 5 ราย
4. สถานที่แคบ และหายาก จำนวน 3 ราย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved