

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ได้แบ่งผลศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ในการมาใช้บริการ วันที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ เหตุผลในการมาใช้บริการ แหล่งข้อมูลที่ทราบบริการของธนาคารออมสิน สาขาเชียงดาว และการใช้บริการธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นนอกจากธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว (ตารางที่ 1-13)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขา เชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้าน ราคา ด้านสถานที่/ช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและ การนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 14-21)

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว จังหวัด เชียงใหม่ (ตารางที่ 22)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขา เชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้าน ราคา ด้านสถานที่/ช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและ การนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ อาชีพ รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ใช้บริการ (ตารางที่ 23-54)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	176	54.8
หญิง	145	45.2
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นเพศชาย ร้อยละ 54.8 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 45.2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	18	5.6
21-35 ปี	139	43.3
36-50 ปี	127	39.6
51-60 ปี	27	8.4
มากกว่า 60 ปี	10	3.1
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 21-35 ปี มากที่สุดร้อยละ 43.3 รองลงมา คือ อายุ 36-50 ปี ร้อยละ 39.6 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 8.4 อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 5.6 และอายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 3.1

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	45	14.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	45	14.0
อนุปริญญา/ปวส	43	13.4
ปริญญาตรี	172	53.6
สูงกว่าปริญญาตรี	16	5.0
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 53.6 รองลงมาคือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช เท่ากัน ร้อยละ 14.0 อนุปริญญา/ปวส ร้อยละ 13.4 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 5.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	107	33.3
ธุรกิจส่วนตัว	60	18.7
ค้าขาย	36	11.2
เกษตรกร	26	8.1
รับจ้าง	25	7.8
นักเรียน / นักศึกษา	22	6.9
พนักงานบริษัท	22	6.9
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	18	5.6
อาชีพอิสระ เช่น ทนายความ แพทย์ สถาปนิก	5	1.6
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ ร้อยละ 33.3 รองลงมาคือธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 18.7 ค้าขาย ร้อยละ 11.2 เกษตรกร ร้อยละ 8.1 รับจ้าง ร้อยละ 7.8 นักเรียน / นักศึกษา และพนักงานบริษัท เท่ากันร้อยละ 6.9 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.6 อาชีพอิสระ เช่น ทนายความ แพทย์ สถาปนิก ร้อยละ 1.6

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	115	35.8
สมรส	191	59.5
หม้าย/หย่าร้าง	15	4.7
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรสมากที่สุด ร้อยละ 59.5 รองลงมาเป็นโสด ร้อยละ 35.8 และหม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 4.7

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	35	10.9
5,000-10,000 บาท	84	26.2
10,001-20,000 บาท	101	31.5
20,001-30,000 บาท	45	14.0
30,001 บาทขึ้นไป	56	17.4
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดคือ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 31.5 รองลงมาคือ 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 26.2 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 17.4 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 14.0 และต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 10.9

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ระยะเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	41	12.8
2 - 3 ปี	93	29.0
4 - 6 ปี	79	24.6
7 - 10 ปี	56	17.4
มากกว่า 10 ปี	52	16.2
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีระยะเวลาที่ใช้บริการ คือ 2 - 3 ปี ร้อยละ 29.0 ระยะเวลา 4 - 6 ปี ร้อยละ 24.6 ระยะเวลา 7-10 ปี ร้อยละ 17.4 ระยะเวลามากกว่า 10 ปี ร้อยละ 16.2 และต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 12.8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ที่ใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว (ติดต่อทำธุรกรรมทางการเงิน ฝาก-ถอน ปรับสมุดฯ)

ความถี่ที่ใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว (ติดต่อทำธุรกรรมทางการเงิน ฝาก-ถอน ปรับสมุดฯ)	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้ง/เดือน	175	54.5
3-4 ครั้ง/เดือน	83	25.9
5-6 ครั้ง/เดือน	29	9.0
มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน	20	6.2
ทุกวัน	12	3.7
อื่นๆ	2	0.6
รวม	321	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ไม่แน่นอน

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ที่ใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว (ติดต่อทำธุรกรรมทางการเงิน ฝาก-ถอน ปรับสมุดฯ) คือ 1-2 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ 3-4 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 25.9 5-6 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 9.0 มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 6.2 ทุกวัน ร้อยละ 3.7 และอื่นๆ ร้อยละ 0.6

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการธนาคารมากที่สุด

วันที่มาใช้บริการธนาคารมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	37	11.5
วันอังคาร	30	9.3
วันพุธ	10	3.1
วันพฤหัสบดี	1	0.3
วันศุกร์	27	8.4
ไม่แน่นอน	216	67.3
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่วันที่มาใช้บริการธนาคารมากที่สุดคือ ไม่แน่นอน ร้อยละ 67.3 รองลงมาคือ วันจันทร์ ร้อยละ 11.5 วันอังคาร ร้อยละ 9.3 วันศุกร์ ร้อยละ 8.4 วันพุธ ร้อยละ 3.1 และวันพฤหัสบดี ร้อยละ 0.3

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคารมากที่สุด

ช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคารมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
08.30-10.30 น.	84	26.2
10.30-12.30 น.	112	34.9
12.30-14.30 น.	69	21.5
14.30-15.30 น.	56	17.4
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคารมากที่สุดคือ เวลา 10.30-12.30 น. ร้อยละ 34.9 รองลงมาคือ เวลา 8.30-10.30 น. ร้อยละ 26.2 เวลา 12.30น.-14.30 น. ร้อยละ 21.5 และเวลา 14.30-15.30 น. ร้อยละ 17.4

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขาเชิงดาว

เหตุผลที่เลือกใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขาเชิงดาว	จำนวน	ร้อยละ
ชื่อเสียงและความมั่นคงของสถาบัน	240	74.8
การให้บริการที่ดีของพนักงาน	151	47.0
ได้รับคำแนะนำจากพนักงาน	124	38.6
มีสถานที่จอดรถสะดวก	92	28.7
มีอัตราดอกเบี้ยที่น่าพอใจ	70	21.8
มีความปลอดภัยในการใช้บริการ	69	21.5
การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง	64	19.9
มีพนักงานเพียงพอให้บริการ	60	18.7
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	56	17.4
มีการแจกของที่ระลึก ที่น่าสนใจ	38	11.8
มีบริการรับฝากนอกสถานที่	36	11.2
ภาพลักษณ์ใหม่ ทันสมัย	26	8.1
มีบริการที่หลากหลายประเภท	23	7.2
อื่นๆ	2	0.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 321 ราย

อื่นๆ ได้แก่ โกลีที่ทำงาน (1 คน) พนักงานนำรัก (1 คน)

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เหตุผลที่เลือกใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขาเชิงดาว คือ ชื่อเสียงและความมั่นคงของสถาบัน ร้อยละ 74.8 รองลงมาคือ การให้บริการที่ดีของพนักงาน ร้อยละ 47.0 ได้รับคำแนะนำจากพนักงาน ร้อยละ 38.6 มีสถานที่จอดรถสะดวก ร้อยละ 28.7 มีอัตราดอกเบี้ยที่น่าพอใจ ร้อยละ 21.8 มีความปลอดภัยในการใช้บริการ ร้อยละ 21.5 การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ร้อยละ 19.9 มีพนักงานเพียงพอให้บริการ ร้อยละ 18.7 พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ ร้อยละ 17.4 มีการแจกของที่ระลึก ที่น่าสนใจ ร้อยละ 11.8 มีบริการรับฝากนอกสถานที่ ร้อยละ 11.2 ภาพลักษณ์ใหม่ ทันสมัย ร้อยละ 8.1 มีบริการที่หลากหลายประเภท ร้อยละ 7.2 และอื่น ๆ ร้อยละ 0.6

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทราบ บริการของธนาคารออมสินสาขาเชิงดาว

แหล่งข้อมูลที่ทราบบริการของธนาคารออมสินสาขา เชิงดาว	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ	180	56.1
ป้ายหน้าธนาคาร	133	41.4
พนักงานธนาคารแนะนำ	118	36.8
แผ่นพับ/ใบปลิว	34	10.6
เว็บไซต์ของธนาคารออมสิน	30	9.3
จดหมายส่งตรงจากธนาคาร	8	2.5
อื่นๆ	1	0.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 321 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ร้อง (1 คน)

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ แหล่งข้อมูลที่ทราบบริการของธนาคารออมสินสาขาเชิงดาว คือ เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 56.1 รองลงมาคือ ป้ายหน้าธนาคาร ร้อยละ 41.4 พนักงานธนาคารแนะนำ ร้อยละ 36.8 แผ่นพับ/ใบปลิว ร้อยละ 10.6 เว็บไซต์ของธนาคารออมสิน ร้อยละ 9.3 จดหมายส่งตรงจากธนาคาร ร้อยละ 2.5 และ อื่น ๆ ร้อยละ 0.3

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นในอำเภอเชียงดาวนอกจากธนาคารออมสิน

การใช้บริการกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นในอำเภอเชียงดาวนอกจากธนาคารออมสิน	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงไทย	185	57.6
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์	67	20.9
สหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อการเกษตร	30	9.3
สถาบันการเงินอื่นๆ ได้แก่ อีออน, นิมชีเส็ง เป็นต้น	25	7.8
อื่นๆ	4	1.2

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 321 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ออมทรัพย์กองทุนหมู่บ้าน 4 ราย

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การใช้บริการกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นในอำเภอเชียงดาวนอกจากธนาคารออมสิน คือ ธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 57.6 รองลงมาคือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ร้อยละ 20.9 สหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อการเกษตร ร้อยละ 9.3 สถาบันการเงินอื่นๆ ได้แก่ อีออน, นิมชีเส็ง เป็นต้น ร้อยละ 7.8 และอื่นๆ ร้อยละ 1.2

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขา
เชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บริการเงินฝากประเภทเพื่อ เรียก	78 (24.3)	137 (42.7)	66 (20.6)	4 (1.2)	0 (0.0)	36 (11.2)	4.01 (มาก)	7
บริการเงินฝากประเภทเพื่อ เรียกพิเศษ	16 (5.0)	16 (5.0)	4 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	285 (88.8)	4.33 (มาก)	3
บริการเงินฝากประเภท ประจำรายเดือน	10 (3.1)	16 (5.0)	10 (3.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	285 (88.8)	4.00 (มาก)	9
บริการเงินฝากประเภท ประจำ 3 เดือน	20 (6.2)	4 (1.2)	2 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	295 (91.9)	3.62 (มาก)	17
บริการเงินฝากประเภท ประจำ 6 เดือน	0 (0.0)	10 (3.1)	2 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	309 (96.3)	3.83 (มาก)	12
บริการเงินฝากประเภท ประจำ 12 เดือน	8 (2.5)	24 (7.5)	4 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	285 (88.8)	4.11 (มาก)	4
บริการเงินฝากสลากออม สิน	58 (18.1)	70 (21.8)	6 (1.9)	2 (0.6)	0 (0.0)	185 (57.6)	4.34 (มาก)	2
บริการเงินฝากสงเคราะห์ ชีวิต (ประกันชีวิต)	12 (3.7)	28 (8.7)	2 (0.6)	0 (0.0)	2 (0.6)	277 (86.3)	4.09 (มาก)	5
บริการสินเชื่อเคหะ สงเคราะห์	20 (6.2)	48 (15.0)	18 (5.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	235 (73.2)	4.05 (มาก)	6
บริการสินเชื่อธุรกิจ	19 (5.9)	38 (11.8)	16 (5.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	246 (76.6)	4.01 (มาก)	7
บริการสินเชื่อธนาคาร ประชาชน	18 (5.6)	15 (4.7)	4 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	284 (88.5)	4.38 (มาก)	1

ตารางที่ 14 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บริการสินเชื่อโทรทง	0 (0.0)	9 (2.8)	6 (1.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	306 (95.3)	3.60 (มาก)	18
บริการสินเชื่อสวัสดิการ	3 (0.9)	16 (5.0)	8 (2.5)	2 (0.6)	0 (0.0)	292 (91.0)	3.69 (มาก)	15
บริการสินเชื่อพัฒนากลุ่ม อาชีพ	6 (1.9)	6 (1.9)	12 (3.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	297 (92.5)	3.74 (มาก)	14
บริการชำระค่า สาธารณูปโภค(ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์)	2 (0.6)	28 (8.7)	12 (3.7)	0 (0.0)	2 (0.6)	277 (86.3)	3.64 (มาก)	16
บริการชำระค่าสินค้าและ บัตรเครดิต	4 (1.2)	26 (8.1)	10 (3.1)	2 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.76 (มาก)	13
บริการรับฝากนอกสถานที่	52 (16.2)	81 (25.2)	110 (34.3)	37 (11.5)	39 (12.1)	2 (0.6)	3.22 (ปานกลาง)	19
บริการโอนเงินต่างสาขา	12 (3.7)	58 (18.1)	18 (5.6)	2 (0.6)	0 (0.0)	231 (72.0)	3.89 (มาก)	11
บริการโอนเงินต่างธนาคาร	2 (0.6)	24 (7.5)	4 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	291 (90.7)	3.93 (มาก)	10
บริการสอบถามยอดเงิน ทางโทรศัพท์	30 (9.3)	53 (16.5)	124 (38.6)	49 (15.3)	63 (19.6)	2 (0.6)	2.81 (ปานกลาง)	20
ค่าเฉลี่ยรวม							3.85 (มาก)	

หมายเหตุ : ในระดับไม่พอใจ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.38) บริการเงินฝากสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.34) บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.33) บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.11) บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต) (ค่าเฉลี่ย 4.09) บริการสินเชื่อธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.01) บริการสินเชื่อเคหะ สงเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 4.05) บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก (ค่าเฉลี่ย 4.01) บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.00) บริการ โอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.93) บริการ โอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 3.89) บริการเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.83) บริการชำระค่าสินค้าและบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.76) บริการสินเชื่อสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) บริการสินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.74) บริการชำระค่าสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์) (ค่าเฉลี่ย 3.64) บริการเงินฝากประเภทประจำรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.62) บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.62) บริการสินเชื่อโทรทอง (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ บริการรับฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.22) บริการสอบถามยอดเงินทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 2.81)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก เพื่อเรียก	26 (8.1)	132 (41.1)	113 (35.2)	14 (4.4)	0 (0.0)	36 (11.2)	3.59 (มาก)	9
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก เพื่อเรียกพิเศษ	6 (1.9)	16 (5.0)	12 (3.7)	2 (0.6)	0 (0.0)	285 (88.8)	3.76 (มาก)	5
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ประจำรายเดือน	2 (0.6)	16 (5.0)	16 (5.0)	2 (0.6)	0 (0.0)	285 (88.8)	3.50 (มาก)	10
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ประจำ 3 เดือน	0 (0.0)	10 (3.1)	10 (3.1)	6 (1.8)	0 (0.0)	295 (91.9)	3.36 (ปานกลาง)	18
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ประจำ 6 เดือน	0 (0.0)	4 (1.2)	8 (2.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	309 (96.3)	3.33 (ปานกลาง)	19
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ประจำ 12 เดือน	4 (1.2)	22 (6.9)	10 (3.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	285 (88.8)	3.83 (มาก)	4
รางวัลสลากออมสิน พิเศษ	36 (11.2)	70 (21.8)	22 (6.9)	8 (2.5)	0 (0.0)	185 (57.6)	4.01 (มาก)	2
ราคาสลากออมสิน พิเศษต่อหน่วย	16 (5.0)	72 (22.4)	46 (14.3)	2 (0.6)	0 (0.0)	185 (57.6)	3.73 (มาก)	6
อัตราค่าเบี้ยประกัน สงเคราะห์ชีวิต	4 (1.2)	42 (13.1)	4 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	271 (84.4)	4.00 (มาก)	3
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ สินเชื่อกะแจะ	4 (1.2)	56 (17.4)	20 (6.2)	2 (0.6)	2 (0.6)	237 (73.8)	3.69 (มาก)	7
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ สินเชื่อบุคคล	4 (1.2)	32 (10.0)	37 (11.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	248 (75.3)	3.60 (มาก)	8
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ สินเชื่อธนาคาร ประชาชน	10 (3.1)	22 (6.9)	8 (2.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	281 (87.5)	4.05 (มาก)	1

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ สินเชื่อโทรทอง	6 (1.9)	6 (1.9)	4 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	305 (95.0)	3.50 (มาก)	10
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ สินเชื่อพัฒนากลุ่ม อาชีพ	4 (1.2)	6 (1.9)	14 (4.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	297 (92.5)	3.38 (ปานกลาง)	17
อัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ เงินกู้	15 (4.7)	30 (9.3)	89 (27.7)	26 (8.1)	64 (19.9)	97 (30.2)	2.58 (ปานกลาง)	25
ค่าธรรมเนียมการฝาก เงินต่างสาขา	2 (0.6)	44 (13.7)	36 (11.2)	8 (2.5)	0 (0.0)	231 (72.0)	3.39 (ปานกลาง)	16
ค่าธรรมเนียมการโอน เงินต่างธนาคาร	0 (0.0)	24 (7.5)	22 (6.9)	8 (2.5)	0 (0.0)	267 (83.2)	3.30 (ปานกลาง)	20
ค่าธรรมเนียมการรักษา บัญชีกรณีไม่มีการ ติดต่อ	31 (9.7)	31 (9.7)	118 (36.8)	33 (10.3)	104 (32.4)	4 (1.2)	2.53 (ปานกลาง)	26
ค่าธรรมเนียมทำสมุด บัญชีใหม่กรณีหายหรือ ชำรุด	33 (10.3)	40 (12.5)	139 (43.3)	23 (7.2)	82 (25.5)	4 (1.2)	2.74 (ปานกลาง)	24
ค่าธรรมเนียมในการทำ บัตร ATM/VISA DEBIT	12 (3.7)	97 (30.2)	141 (43.9)	5 (1.6)	4 (1.2)	62 (19.3)	3.42 (ปานกลาง)	15
ค่าธรรมเนียมรายการ ใช้บัตร ATM/VISA DEBIT	6 (1.9)	112 (34.9)	131 (40.8)	8 (2.5)	2 (0.6)	62 (19.3)	3.43 (ปานกลาง)	14
ค่าธรรมเนียมการชำระ ค่าสาธารณูปโภค/ สินค้า/บัตรเครดิต	0 (0.0)	32 (10.0)	20 (6.2)	4 (1.2)	0 (0.0)	265 (82.6)	3.50 (มาก)	10

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าธรรมเนียมการรับ ฝากเช็คเรียกเก็บเงิน	0 (0.0)	8 (2.5)	2 (0.6)	2 (0.6)	0 (0.0)	309 (96.3)	3.50 (มาก)	10
ค่าธรรมเนียมการ ให้บริการสินเชื่อ	16 (5.0)	52 (16.2)	129 (40.2)	37 (11.5)	0 (0.0)	87 (27.1)	3.20 (ปานกลาง)	21
ค่าธรรมเนียมการ ประเมินราคา หลักทรัพย์	10 (3.1)	46 (14.3)	135 (42.1)	41 (12.8)	2 (0.6)	87 (27.1)	3.09 (ปานกลาง)	22
ค่าธรรมเนียมการได้ ถอนเงินกู้ก่อนกำหนด	8 (2.5)	32 (10.0)	126 (39.3)	50 (15.6)	18 (5.6)	87 (27.1)	2.84 (ปานกลาง)	23
ค่าเฉลี่ยรวม							3.42 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : ในระดับไม่พอใจ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.05) รางวัลสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.01) อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต (ค่าเฉลี่ย 4.00) อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.83) อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ราคาสลากออมสินพิเศษต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.73) อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียก (ค่าเฉลี่ย 3.59) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อทะเลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.69) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.60) อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำรายเดือน ค่าธรรมเนียมการชำระค่าสาธารณูปโภค/สินค้า/บัตรเครดิต ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.50) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อโทรทอง (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.42) ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.43) ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 3.39) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.38)

อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน(ค่าเฉลี่ย 3.36) อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 3.33) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร(ค่าเฉลี่ย 3.30) ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.20) ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์(ค่าเฉลี่ย 3.09) ค่าธรรมเนียมทำสมุดบัญชีใหม่กรณีหายหรือชำรุด(ค่าเฉลี่ย 2.74) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินก่อนกำหนด(ค่าเฉลี่ย) (ค่าเฉลี่ย 2.84) อัตราดอกเบี้ยคิคนัดเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 2.58) ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ(ค่าเฉลี่ย 2.53)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับใน การยกเว้นค่าธรรมเนียมใน การทำบัตร ATM และ VISA DEBIT	67 (20.9)	74 (23.1)	57 (17.8)	3 (0.9)	0 (0.0)	120 (37.4)	4.02 (มาก)	1
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับใน การยกเว้นค่าธรรมเนียมใน การให้บริการสินเชื่อ	57 (17.8)	68 (21.2)	47 (14.6)	9 (2.8)	0 (0.0)	140 (43.6)	3.96 (มาก)	3
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการ ในการยกเว้นค่าธรรมเนียม ในการประเมินราคา หลักทรัพย์	50 (15.6)	50 (15.6)	46 (14.3)	8 (2.5)	0 (0.0)	167 (52.0)	3.92 (มาก)	5
สิทธิพิเศษในการได้รับ อัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษใน ปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่	56 (17.4)	65 (20.2)	37 (11.5)	6 (1.9)	1 (0.3)	156 (48.6)	4.02 (มาก)	1
สิทธิพิเศษในการลด ดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้า เดิมขึ้นดี	48 (15.0)	64 (19.9)	41 (12.8)	6 (1.9)	2 (0.6)	160 (50.2)	3.93 (มาก)	4
มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	18 (5.6)	68 (21.2)	199 (62.0)	29 (9.0)	7 (2.2)	0 (0.0)	3.19 (ปานกลาง)	9
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลด้านการบริการ ของธนาคาร	18 (5.6)	76 (23.7)	183 (57.0)	37 (11.5)	7 (2.2)	8 (0.0)	3.15 (ปานกลาง)	10
มีการให้ข้อมูลข่าวสารของ ธนาคารครบถ้วนและ ทันสมัย	20 (6.2)	67 (20.9)	183 (57.0)	44 (13.7)	7 (2.2)	0 (0.0)	3.40 (ปานกลาง)	7

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีพนักงานธนาคารออก เยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อ ชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและ ให้คำแนะนำบริการนอก สถานที่	25 (7.8)	91 (28.3)	164 (51.1)	35 (10.9)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.40 (ปานกลาง)	7
มีของที่ระลึกมอบให้ ในช่วงเทศกาลหรือวัน สำคัญ เช่น วันออมนิติน วัน เด็ก สัปดาห์หอมทรัพย์ เป็น ต้น	62 (19.3)	96 (29.9)	146 (45.5)	14 (4.4)	3 (0.9)	0 (0.0)	3.62 (มาก)	6
ธนาคารมีบริการข่าวสาร ทางเศรษฐกิจ และความรู้อื่นๆ ต่างๆ ให้กับลูกค้า	19 (5.9)	67 (20.9)	180 (56.1)	50 (15.6)	5 (1.6)	0 (0.0)	3.14 (ปานกลาง)	11
ค่าเฉลี่ยรวม							3.60 (มาก)	

หมายเหตุ : ในระดับไม่พอใจ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.02) สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.96) สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมขึ้นดี (ค่าเฉลี่ย 3.93)

สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์(ค่าเฉลี่ย 3.92) มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสลิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ด้าน มีพนักงานธนาคาร ออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำบริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร(ค่าเฉลี่ย 3.19)มีการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารครบถ้วนและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.17) ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.14)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	90 (28.0)	171 (53.3)	54 (16.8)	6 (1.9)	0 (0.0)	4.07 (มาก)	1
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	75 (23.4)	167 (52.0)	69 (21.5)	10 (3.1)	0 (0.0)	3.96 (มาก)	2
มีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่	68 (21.2)	123 (38.3)	109 (34.0)	15 (4.7)	6 (1.9)	3.72 (มาก)	3
วันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์)	36 (11.2)	179 (55.8)	87 (27.1)	17 (5.3)	2 (0.6)	3.72 (มาก)	3
เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30-15.30 น.)	29 (9.0)	165 (51.4)	99 (30.8)	21 (6.5)	7 (2.2)	3.59 (มาก)	6
ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ	38 (11.8)	161 (50.2)	108 (33.6)	12 (3.7)	2 (0.6)	3.69 (มาก)	5
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต	31 (9.7)	102 (31.8)	108 (33.6)	62 (19.3)	18 (5.6)	3.21 (ปานกลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวม						3.71 (มาก)	

หมายเหตุ : ในระดับไม่พอใจ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับ คือสถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ(ค่าเฉลี่ย 3.96) มีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ และวันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์) (ค่าเฉลี่ย 3.72)เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร(8.30-15.30 น.)

(ค่าเฉลี่ย 3.59) ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ(ค่าเฉลี่ย 3.69) มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยปานกลาง คือ ลูกค้านำสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.21)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีกริยามารยาท สุภาพ และอัธยาศัยที่ดี	141 (43.9)	147 (45.8)	31 (9.7)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.33 (มาก)	1
พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	101 (31.5)	166 (51.7)	52 (16.2)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.14 (มาก)	4
พนักงานมีความรู้ ความ ชำนาญและมีความสามารถในการ ให้บริการ	108 (33.6)	159 (49.5)	54 (16.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.17 (มาก)	2
พนักงานมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	109 (34.0)	145 (45.2)	67 (20.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	5
พนักงานมีความสามารถในการ แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า	95 (29.6)	136 (42.4)	90 (28.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.02 (มาก)	7
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดี และแต่งกาย เหมาะสม	111 (34.6)	154 (48.0)	56 (17.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.17 (มาก)	2
พนักงานให้คำแนะนำและ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษา ที่เข้าใจง่าย	99 (30.8)	150 (46.7)	72 (22.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	6
พนักงานให้บริการทัดเทียม เป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้า ทุกคน	88 (27.4)	145 (45.2)	87 (27.1)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	8
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับ การให้บริการ	52 (16.2)	136 (42.4)	121 (27.7)	12 (3.7)	0 (0.0)	3.71 (มาก)	9
ค่าเฉลี่ยรวม						4.08 (มาก)	

หมายเหตุ : ในระดับไม่พอใจ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับคือ พนักงานมีกิจกรรมารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.17) พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.14) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.08) พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.02) พนักงานให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.00) จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ชื่อเสียงและที่น่าเชื่อถือของธนาคารอมสิน	141 (43.9)	173 (53.9)	7 (2.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.42 (มาก)	1
มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ	54 (16.8)	175 (54.5)	84 (26.2)	8 (2.5)	0 (0.0)	3.86 (มาก)	2
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม	50 (15.6)	150 (46.7)	113 (35.2)	8 (2.5)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	3
มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน	46 (14.3)	139 (43.3)	132 (41.1)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.71 (มาก)	4
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย	52 (16.2)	134 (41.7)	119 (37.1)	16 (5.0)	0 (0.0)	3.69 (มาก)	5
ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ	40 (12.5)	132 (41.1)	133 (41.4)	16 (5.0)	0 (0.0)	3.61 (มาก)	8
ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	40 (12.5)	142 (44.2)	117 (36.4)	22 (6.9)	0 (0.0)	3.62 (มาก)	7
ความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ	35 (10.9)	155 (48.3)	129 (40.2)	2 (0.6)	0 (0.0)	3.69 (มาก)	5
						3.79 (มาก)	

หมายเหตุ : ในระดับไม่พอใจ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.42) มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.86) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.71) ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย ความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.69) ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร (3.62) ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	57 (17.8)	196 (61.1)	66 (20.6)	2 (0.6)	0 (0.0)	3.96 (มาก)	1
ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม	37 (11.5)	173 (53.9)	109 (34.0)	2 (0.6)	0 (0.0)	3.76 (มาก)	2
มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	35 (10.9)	158 (49.2)	116 (36.1)	12 (3.7)	0 (0.0)	3.67 (มาก)	4
มีช่องให้บริการเพียงพอในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก	28 (8.7)	145 (45.2)	141 (43.9)	7 (2.2)	0 (0.0)	3.60 (มาก)	8
เอกสารแบบฟอร์มต่างๆในการใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	29 (9.0)	149 (46.4)	134 (41.7)	9 (2.8)	0 (0.0)	3.62 (มาก)	7
ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	28 (8.7)	158 (49.2)	131 (40.8)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.65 (มาก)	5
ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ	28 (8.7)	147 (45.8)	146 (45.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.63 (มาก)	6
มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้	43 (13.4)	152 (47.4)	124 (38.6)	2 (0.6)	0 (0.0)	3.74 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.70 (มาก)	

หมายเหตุ : ในระดับไม่พอใจ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.76) มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.74) มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.62) มีช่องให้บริการเพียงพอ ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60)

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's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The border contains the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 สรุปค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.08	มาก	1
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.85	มาก	2
ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.79	มาก	3
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.71	มาก	4
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.70	มาก	5
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.60	มาก	6
ปัจจัยด้านราคา	3.42	ปานกลาง	7

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับปัจจัยด้านราคา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน และร้อยละ ปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
รูปแบบการให้บริการมีน้อยกว่าธนาคารอื่น	137	42.7
ตู้บริการ ATM ของธนาคารออมสินมีเพียง 1 ตู้	114	35.5
ไม่มีระบบบัตรคิว	94	29.3
ตู้บริการ ATM ของธนาคารออมสินเบิกเงินสดได้ในจำนวนน้อย (ไม่เกิน 40,000.-บาทต่อวัน)	71	22.1
ไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวก เช่น เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ	68	21.2
ตู้บริการ ATM ของธนาคารออมสินขัดข้องบ่อย	62	19.3
บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่และไม่สม่ำเสมอ	59	18.4
ระบบการทำงาน (ONLINE) ขัดข้องบ่อย	52	16.2
การดูแลรักษาความปลอดภัยไม่เพียงพอ	36	11.2
ห้องน้ำสำหรับลูกค้ามีไม่เพียงพอ	29	9.0
วงเงินอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงกับความต้องการ	28	8.7
พนักงานมีการสับเปลี่ยน โยกย้ายบ่อย ทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่อง	28	8.7
ค่าธรรมเนียมในการให้บริการบางประเภทสูงกว่าธนาคารอื่น (เช่น การโอนเงินต่างธนาคาร)	27	8.4
เงื่อนไขขกกฎเกณฑ์ต่างๆ ในการขอสินเชื่อมีความยุ่งยาก	27	8.4
ไม่มีพนักงานประจำที่จอดรถ	27	8.4
บริการโอนเงินต่างธนาคารมีกำหนดเวลาให้บริการก่อน 13.00 น. ซึ่งไม่สะดวกในการใช้บริการ	26	8.1
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานล้ำสมัยมีปัญหาขัดข้องบ่อย (เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์ เป็นต้น)	22	6.9
ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า	22	6.9

ตารางที่ 22 (ต่อ) แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเชิงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน	21	6.5
โทรศัพท์สายไม่ว่าง ติดต่อยาก	14	4.4
เอกสารแบบฟอร์มคำขอต่าง ๆ ในการใช้บริการมีความยุ่งยากในการกรอกข้อความ	13	4.0
ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากธนาคารออมสิน	13	4.0
ระยะเวลาในการรอรับบริการฝาก-ถอนนานเกินไป	12	3.7
แกลขนบัตร หรือ เหยียด ใต้น้อยหรือบางครั้งไม่มี	12	3.7
พนักงานไม่ทราบความต้องการของลูกค้า	12	3.7
พนักงานสิ้นเชื่อ ไม่มีการติดตามให้บริการหลังได้รับการอนุมัติสิ้นเชื่อแล้ว	11	3.4
ความยุ่งยากในการหาแบบฟอร์มสำหรับการใช้บริการเฉพาะอย่าง เช่น แบบฟอร์มชำระบัตรเครดิต, ค่าสินค้า, ค่าไฟฟ้า, ค่าน้ำประปา	8	2.5
พนักงานไม่อยู่ประจำโต๊ะทำงาน ต้องใช้เวลาคอยนาน	7	2.2
ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ไม่อยู่	5	1.6
การบันทึกรายการและข้อมูล พบข้อผิดพลาดบ่อย	4	1.2
พนักงานจ่ายเงินผิดพลาดบ่อย	4	1.2
เอกสารแบบฟอร์มและอุปกรณ์ต่าง ๆ หน้าเคาน์เตอร์มีบริการไม่เพียงพอ (เช่น ใบฝาก-ถอน, ปากกา)	2	0.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 321 ราย

จากตารางที่ 22 พบว่าปัญหาในการใช้บริการธนาคารออมสินที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ 3 ลำดับแรกคือ รูปแบบการให้บริการมีน้อยกว่าธนาคารอื่น ร้อยละ 42.7 รองลงมาคือ ตู้บริการ ATM ของธนาคารออมสินมีเพียง 1 ตู้ ร้อยละ 35.5 ไม่มีระบบบัตรคิว ร้อยละ 29.3

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่
จำแนกตามอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการใช้บริการ

4.1 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัด
เชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/
บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-35 ปี	36-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก	3.88 (มาก)	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	3.67 (มาก)	3.89 (มาก)	4.01 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ	4.75 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.23 (มาก)	4.00 (มาก)	-	4.33 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทประจำรายเดือน	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	3.92 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	-	4.00 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน	4.00 (มาก)	3.62 (มาก)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.62 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	-	-	3.83 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน	-	4.21 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)
บริการเงินฝากสลากออมสิน	3.33 (ปานกลาง)	4.34 (มาก)	4.41 (มาก)	4.20 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)
บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต)	2.50 (ปานกลาง)	4.30 (มาก)	3.94 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)
บริการสินเชื่อเคหะสงเคราะห์	-	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	4.05 (มาก)
บริการสินเชื่อธุรกิจ	-	4.11 (มาก)	3.91 (มาก)	3.80 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.01 (มาก)

ตารางที่ 23 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-35 ปี	36-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน	-	4.38 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	-	4.38 (มาก)
บริการสินเชื่อโทรทอง	-	3.43 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	-	3.60 (มาก)
บริการสินเชื่อสวัสดิการ	-	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.69 (มาก)
บริการสินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ	-	3.78 (มาก)	3.91 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	-	3.74 (มาก)
บริการชำระค่าสาธารณูปโภค(ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์)	3.00 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)	-	3.64 (มาก)
บริการชำระค่าสินค้าและบัตรเครดิต	-	3.76 (มาก)	3.86 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	-	3.76 (มาก)
บริการรับฝากนอกสถานที่	3.33 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
บริการโอนเงินต่างสาขา	5.00 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)	3.78 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)
บริการโอนเงินต่างธนาคาร	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
บริการสอบถามยอดเงินทางโทรศัพท์	2.94 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	2.81 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (มาก)	3.90 (มาก)	3.85 (มาก)	3.62 (มาก)	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.90, 3.85, 3.62, 3.87)

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการโอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือบริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.75) และ บริการเงินฝากประเภทประจำรายเดือน บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน และบริการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-35 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือ บริการเงินฝากสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.34) และบริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต) (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-50 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ บริการเงินฝากสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.41) และ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51-60 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต) (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ บริการเงินฝากสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และบริการสินเชื่อธนาคารประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการเงินฝากสลากออมสิน บริการสินเชื่อธุรกิจ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต) บริการโอนเงินต่างสาขา บริการโอนเงินต่างธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และบริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-35 ปี	36-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียก	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)	3.56 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.59 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ	4.50 (มากที่สุด)	3.75 (มาก)	3.55 (มาก)	3.67 (มาก)		3.76 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำรายเดือน	3.50 (มาก)	3.63 (มาก)	3.50 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)		3.50 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน		3.25 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 6 เดือน	3.00 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)			3.33 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน		3.83 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)
รางวัลสลากออมสินพิเศษ	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
ราคาสลากออมสินพิเศษต่อหน่วย	4.33 (มาก)	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)
อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต	4.33 (มาก)	4.04 (มาก)	3.95 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกุหลาบ		3.82 (มาก)	3.81 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคล		3.69 (มาก)	3.41 (มาก)	3.40 (มาก)	4.00 (มาก)	3.55 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคลประชาชน	-	4.44 (มาก)	3.86 (มาก)	3.75 (มาก)		4.05 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคลเกษตรกร	-	3.33 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)			3.50 (มาก)

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-35 ปี	36-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อพัฒนากลุ่ม อาชีพ	-	3.11 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	2.00 (น้อย)	-	3.38 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยค่านัดเงินกู้	-	2.47 (น้อย)	2.59 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา	3.00 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.39 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่าง ธนาคาร	4.00 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.30 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่ มีการติดต่อ	2.72 (ปานกลาง)	2.26 (น้อย)	2.69 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมทำสมุดบัญชีใหม่กรณี หายหรือชำรุด	3.06 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM/VISA DEBIT	3.73 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT	3.73 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการชำระค่า สาธารณูปโภค/สินค้า/บริการ	3.00 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.60 (มาก)	-	3.50 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บ เงิน	3.00 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	-	3.50 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ	3.14 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคา หลักทรัพย์	3.00 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการไถ่ถอนเงินกู้ก่อน กำหนด	3.07 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-35 ปี 36-50 ปี 51-60 ปี และมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41, 3.44, 3.25, 3.29)

ในปีจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ ราคาสลากออมสินพิเศษต่อหน่วย อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน รางวัลสลากออมสินพิเศษ และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-35 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบัตรประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต (ค่าเฉลี่ย 4.04) และรางวัลสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-50 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ รางวัลสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.95) และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบัตรประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51-60 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ รางวัลสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบัตรประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน รางวัลสลากออมสินพิเศษ ราคาสลากออมสินพิเศษต่อหน่วย อัตราดอกเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกะโหลก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบริษัท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM/VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.70) และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียก (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-35 ปี	36-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
สิทธิพิเศษที่ถูกค่าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT	4.11 (มาก)	3.88 (มาก)	4.19 (มาก)	4.21 (มาก)	3.00 (มาก)	4.02 (มาก)
สิทธิพิเศษที่ถูกค่าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ	5.00 (มากที่สุด)	3.79 (มาก)	4.09 (มาก)	4.24 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.96 (มาก)
สิทธิพิเศษที่ถูกค่าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์	5.00 (มากที่สุด)	3.81 (มาก)	4.03 (มาก)	3.93 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.92 (มาก)
สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่	5.00 (มากที่สุด)	3.91 (มาก)	4.10 (มาก)	4.13 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)
สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมขึ้นดี	5.00 (มากที่สุด)	3.73 (มาก)	4.12 (มาก)	4.19 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	3.20 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร	3.07 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
มีการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารครบถ้วนและทันสมัย	2.93 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้าชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำบริการนอกสถานที่	3.15 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.58 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น	3.94 (มาก)	3.50 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	3.89 (มาก)	3.69 (มาก)

ตารางที่ 25 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-35 ปี	36-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า	3.07 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 (มาก)	3.57 (มาก)	3.64 (มาก)	3.74 (มาก)	3.54 (มาก)	3.61 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95, 3.97, 3.64, 3.74, 3.54)

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิม ชั้นดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันอมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-35 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.88) และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-50 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 4.19)

รองลงมาคือ สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี (ค่าเฉลี่ย 4.12) และสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51-60 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 4.21) และสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการการให้บริการสินเชื่อ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-35 ปี	36-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.11 (มาก)	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)	3.85 (มาก)	4.10 (มาก)	3.96 (มาก)
มีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)	3.70 (มาก)	3.80 (มาก)	3.72 (มาก)
วันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์)	3.72 (มาก)	3.68 (มาก)	3.77 (มาก)	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)
เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30-15.30 น.)	3.78 (มาก)	3.50 (มาก)	3.66 (มาก)	3.56 (มาก)	3.50 (มาก)	3.59 (มาก)
ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ	3.78 (มาก)	3.66 (มาก)	3.72 (มาก)	3.56 (มาก)	3.90 (มาก)	3.69 (มาก)
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต	3.17 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (มาก)	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)	3.64 (มาก)	3.76 (มาก)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76, 3.69, 3.73, 3.64, 3.76)

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30-15.30 น.) ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และวันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์) (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-35 ปี และ 51-60 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04, 4.07) รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.94, 3.85) และ มีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.72, 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-50 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และวันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์) (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-35 ปี	36-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและ อัธยาศัยที่ดี	4.22 (มาก)	4.27 (มาก)	4.42 (มาก)	4.30 (มาก)	4.40 (มาก)	4.33 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	3.72 (มาก)	4.08 (มาก)	4.28 (มาก)	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)	4.14 (มาก)
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมี ความสามารถในการให้บริการ	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	4.28 (มาก)	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)	4.17 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	3.89 (มาก)	4.05 (มาก)	4.24 (มาก)	4.15 (มาก)	4.30 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไข ปัญหาให้แก่ลูกค้า	3.78 (มาก)	3.95 (มาก)	4.14 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	4.28 (มาก)	4.15 (มาก)	4.30 (มาก)	4.17 (มาก)
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา อย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	3.78 (มาก)	4.04 (มาก)	4.17 (มาก)	4.04 (มาก)	4.20 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานให้บริการทัดเทียมเป็น มาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการ ให้บริการ	3.67 (มาก)	3.76 (มาก)	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 (มาก)	4.02 (มาก)	4.17 (มาก)	4.06 (มาก)	4.17 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88, 4.02, 4.17, 4.06, 4.17)

ในปีจ้อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอธยาศยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-35 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอธยาศยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-50 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอธยาศยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51-60 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอธยาศยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอธยาศยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.30) และพนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและ
การนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-35 ปี	36-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคารออมสิน	4.39 (มาก)	4.32 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)
มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการ เพียงพอ	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)	3.70 (มาก)	4.10 (มาก)	3.86 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม	3.83 (มาก)	3.78 (มาก)	3.73 (มาก)	3.63 (มาก)	3.90 (มาก)	3.75 (มาก)
มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคาร มองเห็นได้ชัดเจน	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย	3.56 (มาก)	3.71 (มาก)	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ให้บริการ	3.50 (มาก)	3.65 (มาก)	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)	3.80 (มาก)	3.61 (มาก)
ระบบรักษาความปลอดภัยของ ธนาคาร	3.56 (มาก)	3.63 (มาก)	3.61 (มาก)	3.56 (มาก)	4.00 (มาก)	3.62 (มาก)
ความเป็นระเบียบของการจัดวาง อุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ	3.44 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.68 (มาก)	3.59 (มาก)	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72 (มาก)	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	3.95 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72, 3.80, 3.79, 3.75, 3.95)

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.83) และมีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-35 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-50 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51-60 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.70) และ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ					รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	21-35 ปี	36-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	3.56 (มาก)	3.93 (มาก)	4.05 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.39 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)	3.90 (มาก)	3.76 (มาก)
มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	3.44 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)	3.56 (มาก)	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)
มีช่องให้บริการเพียงพอ ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก	3.33 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)
เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.33 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.69 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.62 (มาก)
ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.39 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.65 (มาก)
ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ	3.39 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.63 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	3.50 (มาก)	3.70 (มาก)	3.82 (มาก)	3.63 (มาก)	3.90 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.77 (มาก)	3.59 (มาก)	3.76 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-35 ปี 36-50 ปี 51-60 ปี และมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70, 3.77, 3.59, 3.76)

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-35 36-50 ปี และ 51-60 ปีมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.93, 4.05, 3.96) รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.76, 3.83, 3.67) และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.70, 3.82, 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.90) และขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	อาชีพ									รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว	ค้าขาย	เกษตรกร	อาชีพอิสระ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก	3.91 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก พิเศษ	4.67 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	-	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทประจำราย เดือน	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	-	3.67 (มาก)	4.25 (มาก)	4.25 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	2.00 (น้อย)	-	3.83 (มาก)	-	3.62 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน	3.00 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	-	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	-	3.83 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน	-	4.08 (มาก)	-	4.25 (มาก)	4.25 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	-	4.11 (มาก)
บริการเงินฝากสลากออมสิน	3.60 (มาก)	4.31 (มาก)	4.11 (มาก)	4.17 (มาก)	4.40 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.34 (มาก)

ตารางที่ 30 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	อาชีพ									รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว	ค้าขาย	เกษตรกร	อาชีพอิสระ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต)	3.00 (ปานกลาง)	4.10 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	3.75 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	-	4.09 (มาก)
บริการสินเชื่อเคหะสงเคราะห์	-	4.04 (มาก)	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	-	4.02 (มาก)
บริการสินเชื่อธุรกิจ	-	4.16 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	4.38 (มาก)	3.69 (มาก)	3.80 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	-	4.03 (มาก)
บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน	-	4.39 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)
บริการสินเชื่อโทรทอง	-	3.25 (ปานกลาง)	-	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	-	3.63 (มาก)
บริการสินเชื่อสวัสดิการ	-	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.50 (มากที่สุด)	3.75 (มาก)	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
บริการสินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ	-	3.57 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	5.00 (มากที่สุด)	3.67 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)

ตารางที่ 30 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	อาชีพ									รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว	ค้าขาย	เกษตรกร	อาชีพอิสระ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
บริการชำระค่าสาธารณูปโภค(ไฟฟ้า,น้ำประปา,โทรศัพท์)	3.67 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.29 (มาก)	3.67 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)		3.64 (มาก)
บริการชำระค่าสินค้าและบัตรเครดิต	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)
บริการรับฝากนอกสถานที่	3.36 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
บริการโอนเงินต่างสาขา	4.25 (มาก)	3.81 (มาก)	3.83 (มาก)	4.25 (มาก)	4.10 (มาก)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)	-	3.89 (มาก)
บริการโอนเงินต่างธนาคาร	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	3.67 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	-	3.93 (มาก)
บริการสอบถามยอดเงินทางโทรศัพท์	3.14 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	3.08 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	2.20 (น้อย)	2.81 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย และเกษตรกร มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.74, 3.45, 3.38, 3.39, 3.42) และผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อาชีพ พนักงานบริษัท รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57, 3.62, 3.60, 3.54)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ บริการโอนเงินต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.25) และ บริการเงินฝากประเภทประจำรายเดือน บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน บริการชำระค่าสินค้าและบริการ และบริการ โอนต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.39) และบริการเงินฝากสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ บริการเงินฝากสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.11) และบริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน บริการเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน บริการสินเชื่อธุรกิจ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน บริการสินเชื่อสวัสดิการ บริการชำระค่าสินค้าและบริการ บริการ โอนเงินต่างธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก บริการสินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ บริการสินเชื่อสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และ บริการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ บริการสินเชื่อเคหะสงเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 4.71) และ บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต) (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ บริการเงินฝากสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และบริการชำระค่าสาธารณูปโภค(ไฟฟ้า,น้ำประปา, โทรศัพท์) (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก บริการเงินฝากสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ บริการเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน บริการเงิน

ฝากประเภทประจำ 12 เดือน บริการสินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ บริการโอนเงินต่างธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก บริการสินเชื่อธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ บริการเงินฝากสลากออมสิน บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต) เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และบริการสินเชื่อธนาคารประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก บริการเงินฝากสลากออมสิน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และบริการรับฝากนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ									รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว	ค้าขาย	เกษตรกร	อาชีพอิสระ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียก	3.73 (มาก)	3.58 (มาก)	3.76 (มาก)	3.56 (มาก)	3.77 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียก พิเศษ	4.33 (มาก)	3.57 (มาก)	-	3.50 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.71 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.76 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำราย เดือน	4.00 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	-	3.33 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	2.00 (น้อย)	3.50 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	-	3.67 (มาก)	-	3.36 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 6 เดือน	3.00 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	-	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	-	3.33 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)	-	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	-	3.83 (มาก)
รางวัลสลากออมสินพิเศษ	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	4.29 (มาก)	4.25 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	4.01 (มาก)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ									รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว	ค้าขาย	เกษตรกร	อาชีพอิสระ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ราคาสลากออมสินพิเศษต่อหน่วย	4.33 (มาก)	3.69 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.93 (มาก)	3.57 (มาก)	3.80 (มาก)	3.88 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต	4.20 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	3.89 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	-	4.00 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกะหร่ฯ	-	3.81 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	-	3.69 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคล	-	3.56 (มาก)	3.83 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	-	3.60 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคล ประชาชน	-	4.11 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อโทร ทอง	-	3.50 (มาก)	-	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	-	3.50 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อพัฒนา กลุ่มอาชีพ	-	3.43 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	1.00 (น้อยที่สุด)	3.38 (ปานกลาง)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ									รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว	ค้าขาย	เกษตรกร	อาชีพอิสระ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยผิดนัดเงินกู้	-	2.52 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.27 (น้อย)	2.76 (ปานกลาง)	2.48 (น้อย)	2.47 (น้อย)	1.00 (น้อยที่สุด)	2.58 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่าง สาขา	3.40 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	-	3.39 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่าง ธนาคาร	3.80 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	-	3.30 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณี ไม่มีการติดต่อ	2.73 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	3.22 (ปานกลาง)	2.09 (น้อย)	1.88 (น้อย)	2.62 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมทำสมุดบัญชีใหม่ กรณีหายหรือชำรุด	2.91 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM/VISA DEBIT	3.79 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT	3.71 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ									รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว	ค้าขาย	เกษตรกร	อาชีพอิสระ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ค่าธรรมเนียมการชำระค่า สาธารณูปโภค/สินค้า/บัตรเครดิต	3.50 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	-	3.50 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียก เก็บเงิน	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	-	4.00 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	-	3.00 (ปานกลาง)	-	3.50 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ	3.22 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคา หลักทรัพย์	3.11 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการไถ่ถอนเงินกู้ ก่อนกำหนด	2.94 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.78 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 31 พบว่า ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา และรับจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58, 3.28) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย เกษตรกร และอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35, 3.46, 3.28, 3.46, 3.44, 3.35, 2.89, 3.42)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ราคาสลากออมสินพิเศษต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต (ค่าเฉลี่ย 4.20) และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบริษัทประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.91) และอัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต รางวัลสลากออมสินพิเศษ ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.83) และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียก (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบริษัทประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ รางวัลสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และอัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบริษัทประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำรายเดือน อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน รางวัลสลากออมสินพิเศษ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบริษัท ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบริษัทประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ รางวัลสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก รางวัลสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ อัตรา

ดอกเบี๋ยเงินฝักประจำ 12 เดือน อัตราค่าเบี๋ยประกันสงเคราะห์ชีวิต อัตราดอกเบี๋ยเงินกู้สินเชือไทรทอง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และราคาสลากออมสินพิเศษต่อหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก อัตราดอกเบี๋ยเงินฝักประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ รางวัลสลากออมสินพิเศษ อัตราดอกเบี๋ยประกันสงเคราะห์ชีวิต เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) และอัตราดอกเบี๋ยเงินกู้สินเชือธนาคารประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก อัตราดอกเบี๋ยเงินฝักเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี๋ยเงินกู้สินเชือธนาคารประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM/VISA DEBIT ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ									รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว	ค้าขาย	เกษตรกร	อาชีพอิสระ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการ ขกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)	4.13 (มาก)	3.88 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)	4.20 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการ ขกเว้นค่าธรรมเนียมในการการ ให้บริการสินเชื่อ	2.50 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	4.09 (มาก)	4.14 (มาก)	3.69 (มาก)	3.86 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	3.96 (มาก)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการ ขกเว้นค่าธรรมเนียมในการ ประเมินราคาหลักทรัพย์	3.50 (มาก)	3.71 (มาก)	4.10 (มาก)	4.23 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	3.92 (มาก)
สิทธิพิเศษในการได้รับอัตรา ดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรก สำหรับลูกค้าใหม่	3.50 (มาก)	3.90 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)	3.56 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.42 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)
สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้ สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)	4.33 (มาก)	4.09 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	4.33 (มาก)	4.42 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	3.93 (มาก)

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ									รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐบาล	พนักงาน บริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว	ค้าขาย	เกษตรกร	อาชีพอิสระ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	3.00 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล ด้านการบริการของธนาคาร	2.84 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	3.21 (ปานกลาง)
มีการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคาร ครบถ้วนและทันสมัย	2.78 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	3.17 (ปานกลาง)
มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ ชุมชนและให้คำแนะนำบริการนอก สถานที่	3.12 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	2.60 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาล หรือวันสำคัญ เช่น วันอมสิน วัน เด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น	3.76 (มาก)	3.59 (มาก)	3.50 (มาก)	3.64 (มาก)	3.50 (มาก)	3.62 (มาก)	3.97 (มาก)	4.21 (มาก)	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)
ธนาคารมีบริการข่าวสารทาง เศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับ ลูกค้า	2.94 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.26 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.70 (มาก)	3.59 (มาก)	3.51 (มาก)	3.62 (มาก)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)	3.62 (มาก)	3.61 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย เกษตรกร และอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56, 3.70, 3.59, 3.51, 3.62, 3.73, 3.80, 3.62)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการการให้บริการสินเชื่อ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) และสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.56) และ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.75) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.67) และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ									รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว	ค้าขาย	เกษตรกร	อาชีพอิสระ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.14 (มาก)	4.21 (มาก)	4.06 (มาก)	3.82 (มาก)	4.04 (มาก)	3.98 (มาก)	4.06 (มาก)	3.96 (มาก)	4.20 (มาก)	4.07 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.09 (มาก)	4.03 (มาก)	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)	3.84 (มาก)	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)	3.69 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
มีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่	3.59 (มาก)	3.84 (มาก)	3.72 (มาก)	3.64 (มาก)	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.69 (มาก)	3.77 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)
วันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์)	3.77 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.62 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)
เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30-15.30 น.)	3.82 (มาก)	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)	3.50 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.58 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
ช่องบริการด้านฝาก-ถอน มีเพียงพอ	3.73 (มาก)	3.79 (มาก)	3.61 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.62 (มาก)	3.69 (มาก)	3.69 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต	3.09 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)	3.69 (มาก)	3.55 (มาก)	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)	3.65 (มาก)	3.62 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามระดับอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย และเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.83, 3.69, 3.55, 3.65, 3.66, 3.65, 3.62) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และเวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30-15.30 น.) (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ วันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์) เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และวันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์) (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

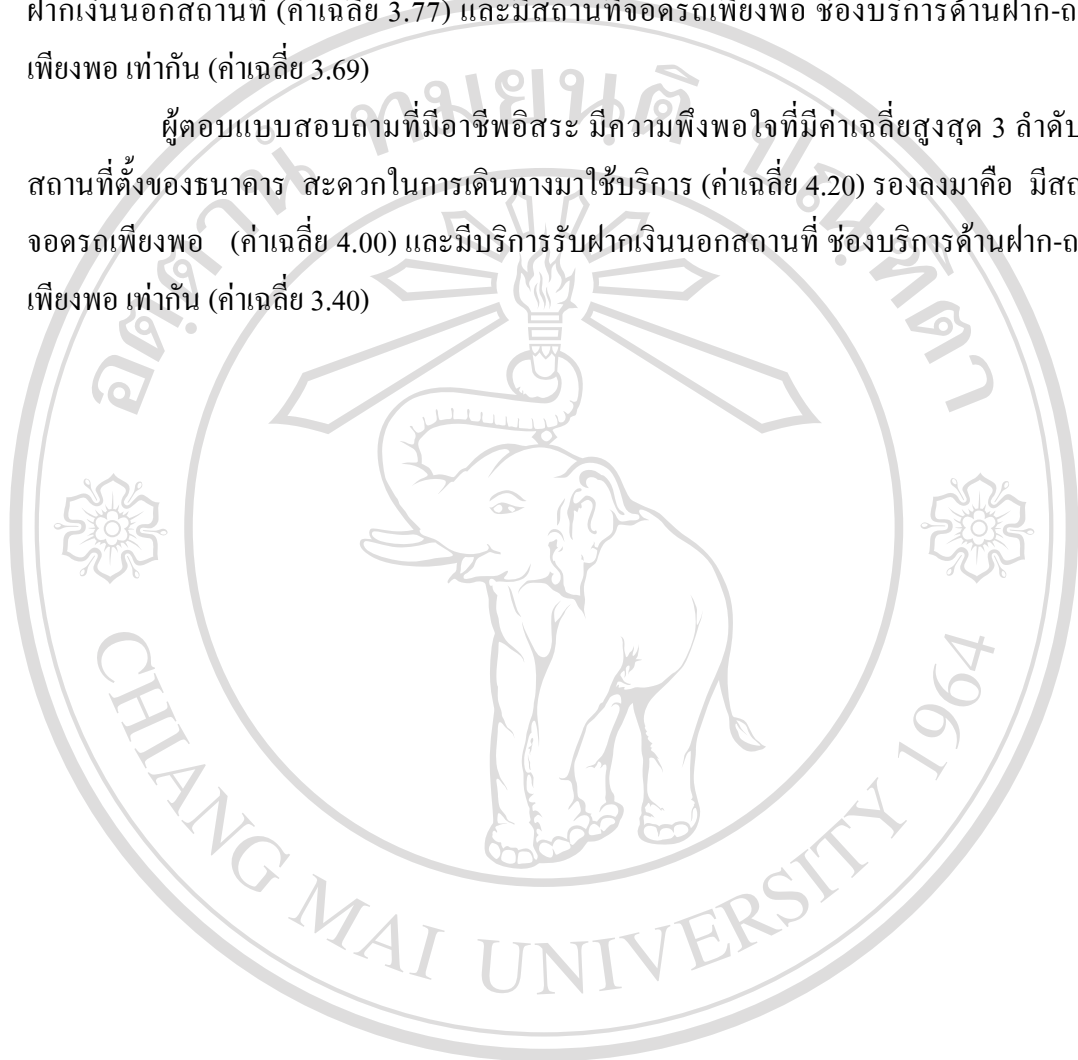
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และวันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์) (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ มีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และวันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์) (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ มีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.40)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ									รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว	ค้าขาย	เกษตรกร	อาชีพอิสระ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานมีกรีฑามารยาท สุภาพ และอัธยาศัยที่ดี	4.32 (มาก)	4.30 (มาก)	4.39 (มาก)	4.32 (มาก)	4.24 (มาก)	4.35 (มาก)	4.36 (มาก)	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)	4.33 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	3.86 (มาก)	4.17 (มาก)	4.28 (มาก)	4.05 (มาก)	4.12 (มาก)	4.17 (มาก)	4.11 (มาก)	4.27 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ และมีความสามารถในการ ให้บริการ	4.18 (มาก)	4.17 (มาก)	4.28 (มาก)	3.86 (มาก)	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)	4.17 (มาก)	4.31 (มาก)	4.20 (มาก)	4.17 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ	3.95 (มาก)	4.15 (มาก)	4.28 (มาก)	3.95 (มาก)	4.12 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)	4.31 (มาก)	4.40 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการ แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า	3.86 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	3.94 (มาก)	4.12 (มาก)	4.20 (มาก)	4.02 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดี และแต่งกาย เหมาะสม	4.09 (มาก)	4.15 (มาก)	4.39 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)	4.31 (มาก)	4.40 (มาก)	4.17 (มาก)

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ									รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว	ค้าขาย	เกษตรกร	อาชีพอิสระ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานให้คำแนะนำและ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่ เข้าใจง่าย	3.86 (มาก)	4.15 (มาก)	4.11 (มาก)	3.91 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)	4.23 (มาก)	3.80 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานให้บริการทัดเทียมเป็น มาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	3.68 (มาก)	4.06 (มาก)	4.17 (มาก)	3.95 (มาก)	3.80 (มาก)	4.02 (มาก)	3.89 (มาก)	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการ ให้บริการ	3.50 (มาก)	3.76 (มาก)	3.72 (มาก)	3.55 (มาก)	3.64 (มาก)	3.87 (มาก)	3.61 (มาก)	3.77 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 (มาก)	4.11 (มาก)	4.19 (มาก)	3.95 (มาก)	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)	4.21 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอาชีพมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92, 4.11, 4.19, 3.95, 4.03, 4.11, 4.05, 4.21, 4.09)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และพนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.17) และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) และพนักงานให้บริการหัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09) และ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และพนักงานมีความซื่อสัตย์

นำเชื่อถือและไว้วางใจได้ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม
เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก
พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความ
ชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่ง
กายเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.17) และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย
4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก
พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความ
ชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ
พนักงานมีความซื่อสัตย์ นำเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก
พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40)
รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ พนักงานมี
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า พนักงานให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับ
ลูกค้าทุกคน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ นำเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย
4.00)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบัณฑิตด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างและการ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ									รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว	ค้าขาย	เกษตรกร	อาชีพอิสระ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคารออมสิน	4.41 (มาก)	4.36 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.38 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.20 (มาก)	4.42 (มาก)
มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการ เพียงพอ	3.77 (มาก)	4.07 (มาก)	3.72 (มาก)	3.55 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.78 (มาก)	3.69 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม	3.77 (มาก)	3.95 (มาก)	3.67 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)	3.61 (มาก)	3.54 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)
มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคาร มองเห็นได้ชัดเจน	3.59 (มาก)	3.88 (มาก)	3.56 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.65 (มาก)	3.64 (มาก)	3.54 (มาก)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย	3.50 (มาก)	3.88 (มาก)	3.89 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.65 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.60 (มาก)	3.69 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.45 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.53 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	4.00 (มาก)	3.61 (มาก)

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ									รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว	ค้าขาย	เกษตรกร	อาชีพอิสระ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	3.50 (มาก)	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.57 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.80 (มาก)	3.62 (มาก)
ความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ	3.45 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.72 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.65 (มาก)	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68 (มาก)	3.95 (มาก)	3.79 (มาก)	3.57 (มาก)	3.81 (มาก)	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)	3.93 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอาชีพมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68, 3.95, 3.79, 3.57, 3.81, 3.75, 3.68, 3.66, 3.93)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.89) และระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ ความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ ความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ									รวม
	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว	ค้าขาย	เกษตรกร	อาชีพอิสระ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	3.59 (มาก)	4.07 (มาก)	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)	4.04 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	3.60 (มาก)	3.96 (มาก)
ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.41 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.72 (มาก)	3.82 (มาก)	3.76 (มาก)	3.72 (มาก)	3.69 (มาก)	3.81 (มาก)	3.60 (มาก)	3.76 (มาก)
มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	3.45 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.78 (มาก)	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)	3.63 (มาก)	3.58 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.67 (มาก)
มีช่องให้บริการเพียงพอ ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก	3.32 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.58 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.36 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.72 (มาก)	3.55 (มาก)	3.64 (มาก)	3.52 (มาก)	3.50 (มาก)	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)	3.62 (มาก)
ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.41 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.72 (มาก)	3.64 (มาก)	3.72 (มาก)	3.58 (มาก)	3.53 (มาก)	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)
ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ	3.41 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.83 (มาก)	3.55 (มาก)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)	3.50 (มาก)	3.65 (มาก)	3.60 (มาก)	3.63 (มาก)
มีระบบการทำงาน ที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	3.55 (มาก)	3.87 (มาก)	3.72 (มาก)	3.59 (มาก)	3.76 (มาก)	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)	3.85 (มาก)	3.60 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.78 (มาก)	3.63 (มาก)	3.73 (มาก)	3.64 (มาก)	3.61 (มาก)	3.69 (มาก)	3.58 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย เกษตรกร และอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84, 3.78, 3.63, 3.73, 3.64, 3.61, 3.69, 3.58)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ มีช่องให้บริการเพียงพอ ในช่วงที่มีผู้ให้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.82) และขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.76) และขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.72) และมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.81) และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมาคือ มีช่องให้บริการเพียงพอ ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก (ค่าเฉลี่ย 3.40)

4.3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียก	3.86 (มาก)	4.14 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ	4.50 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.36 (มาก)	3.75 (มาก)	4.38 (มาก)	4.33 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทประจำรายเดือน	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)	2.25 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.62 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)	3.93 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)
บริการเงินฝากสลากออมสิน	3.89 (มาก)	4.39 (มาก)	4.38 (มาก)	4.26 (มาก)	4.39 (มาก)	4.34 (มาก)
บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต)	3.86 (มาก)	4.33 (มาก)	4.27 (มาก)	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)	4.09 (มาก)
บริการสินเชื่อเคหะสงเคราะห์	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	3.91 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
บริการสินเชื่อธุรกิจ	4.33 (มาก)	4.18 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	4.01 (มาก)
บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน	5.00 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.35 (มาก)	4.20 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)
บริการสินเชื่อโทรทอง		3.33 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)

ตารางที่ 37 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการสินเชื่อสวัสดิการ	4.00 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)	3.69 (มาก)
บริการสินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.74 (มาก)
บริการชำระค่าสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์)	3.67 (มาก)	3.92 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)
บริการชำระค่าสินค้าและบัตรเครดิต		3.92 (มาก)	3.50 (มาก)	3.89 (มาก)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)
บริการรับฝากนอกสถานที่	3.37 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
บริการโอนเงินต่างสาขา	4.14 (มาก)	3.79 (มาก)	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)
บริการโอนเงินต่างธนาคาร	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)	4.10 (มาก)		4.33 (มาก)	3.93 (มาก)
บริการสอบถามยอดเงินทางโทรศัพท์	3.03 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)	3.96 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน (ค่าเฉลี่ย 5.00) และบริการสินเชื่อธุรกิจ (4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.40) และบริการเงินฝากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการเงินฝากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และบริการสินเชื่อธนาคารประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการสินเชื่อเคหสงเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 5.00) และบริการเงินฝากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ บริการเงินฝากสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.39) และบริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียก	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)	3.59 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)	4.00 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำรายเดือน	3.50 (มาก)	3.79 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน	3.00 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 6 เดือน	3.00 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน	4.25 (มาก)	3.70 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)
รางวัลสลากออมสินพิเศษ	4.20 (มาก)	4.03 (มาก)	3.91 (มาก)	4.16 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
ราคาสลากออมสินพิเศษต่อหน่วย	4.09 (มาก)	3.82 (มาก)	3.78 (มาก)	3.63 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต	4.20 (มาก)	3.82 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกะแจะ	3.11 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.70 (มาก)	3.90 (มาก)	3.81 (มาก)	3.69 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคล	3.60 (มาก)	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคลราชการประชาชน	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคลทหาร		3.33 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)

ตารางที่ 38 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อโทร ทอง		3.33 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อพัฒนา กลุ่มอาชีพ	3.00 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยค่านัดเงินกู้	2.54 (ปานกลาง)	2.26 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่าง สาขา	3.29 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่าง ธนาคาร	3.67 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการรักษานับบัญชีกรณี ไม่มีการติดต่อ	2.54 (ปานกลาง)	2.16 (น้อย)	2.60 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมทำสมุดบัญชีใหม่ กรณีหายหรือชำรุด	2.69 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM/VISA DEBIT	3.59 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT	3.56 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.52 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการชำระค่า สาธารณูปโภค/สินค้า/บัตรเครดิต	3.50 (มาก)	3.73 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียก เก็บเงิน	3.00 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)			3.50 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการให้บริการ สินเชื่อ	3.15 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคา หลักทรัพย์	3.04 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมการไถ่ถอนเงินกู้ก่อนกำหนด	2.89 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.41 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียก และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ รางวัลสลากออกสินพิเศษ และอัตราดอกเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต (ค่าเฉลี่ย 4.20) และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อนาการประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อนาการประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ รางวัลสลากออกสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ (4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อนาการประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และรางวัลสลากออกสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ รางวัลสลากออกสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อโทรทอง (ค่าเฉลี่ย 4.00) และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเคหะฯ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน รางวัลสลากออกสินพิเศษ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อนาการประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.91) และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเคหะฯ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT	3.90 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	4.23 (มาก)	4.02 (มาก)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำให้บริการสินเชื่อ	3.40 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.87 (มาก)	4.10 (มาก)	4.33 (มาก)	3.96 (มาก)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์	3.33 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.78 (มาก)	4.11 (มาก)	4.39 (มาก)	3.92 (มาก)
สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่	3.33 (ปานกลาง)	4.13 (มาก)	3.84 (มาก)	4.24 (มาก)	4.25 (มาก)	4.02 (มาก)
สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมขึ้นดี	3.33 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.72 (มาก)	4.16 (มาก)	4.37 (มาก)	3.93 (มาก)
มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	3.09 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร	2.97 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
มีการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารครบถ้วนและทันสมัย	2.86 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำบริการนอกสถานที่	3.11 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)

ตารางที่ 39 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีของขวัญที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์หอมทรัพย์ เป็นต้น	3.74 (มาก)	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)	3.62 (มาก)
ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า	3.03 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.28 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.54 (มาก)	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ มีของขวัญที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก สัปดาห์หอมทรัพย์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.74) และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.95) และสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมขึ้นดี (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมขึ้นดี (ค่าเฉลี่ย 4.37) และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทาง การจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)	3.98 (มาก)	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.11 (มาก)	3.96 (มาก)	4.01 (มาก)	3.80 (มาก)	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)
มีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่	3.66 (มาก)	3.76 (มาก)	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.80 (มาก)	3.72 (มาก)
วันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์)	3.77 (มาก)	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)	3.72 (มาก)
เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30-15.30 น.)	3.77 (มาก)	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.59 (มาก)
ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ	3.86 (มาก)	3.64 (มาก)	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)	3.57 (มาก)	3.69 (มาก)
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต	3.31 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.65 (มาก)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทาง การจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และวันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์) และเวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30-15.30น.) (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ และวันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์) (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพ และอธยาศัยที่ดี	4.23 (มาก)	4.36 (มาก)	4.29 (มาก)	4.29 (มาก)	4.46 (มาก)	4.33 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.91 (มาก)	4.24 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.14 (มาก)
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ และมีความสามารถในการให้บริการ	4.09 (มาก)	4.26 (มาก)	4.12 (มาก)	4.09 (มาก)	4.23 (มาก)	4.17 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.94 (มาก)	4.23 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า	3.94 (มาก)	4.11 (มาก)	4.01 (มาก)	3.91 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม	4.09 (มาก)	4.29 (มาก)	4.15 (มาก)	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)	4.08 (มาก)	3.93 (มาก)	4.14 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานให้บริการทัดเทียมเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	3.86 (มาก)	4.05 (มาก)	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ	3.71 (มาก)	3.92 (มาก)	3.77 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97 (มาก)	4.18 (มาก)	4.07 (มาก)	3.99 (มาก)	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09) และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.29) และพนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และพนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน	4.49 (มาก)	4.32 (มาก)	4.43 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.42 (มาก)
มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ	3.83 (มาก)	3.86 (มาก)	4.02 (มาก)	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)	3.86 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม	3.74 (มาก)	3.79 (มาก)	3.84 (มาก)	3.64 (มาก)	3.64 (มาก)	3.75 (มาก)
มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)	3.86 (มาก)	3.51 (มาก)	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)	3.85 (มาก)	3.51 (มาก)	3.59 (มาก)	3.69 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.57 (มาก)	3.62 (มาก)	3.81 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.62 (มาก)
ความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ	3.60 (มาก)	3.77 (มาก)	3.76 (มาก)	3.56 (มาก)	3.63 (มาก)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)	3.65 (มาก)	3.71 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และมีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	3.69 (มาก)	3.96 (มาก)	4.08 (มาก)	3.98 (มาก)	3.89 (มาก)	3.96 (มาก)
ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.51 (มาก)	3.79 (มาก)	3.90 (มาก)	3.76 (มาก)	3.64 (มาก)	3.76 (มาก)
มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	3.57 (มาก)	3.70 (มาก)	3.79 (มาก)	3.53 (มาก)	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)
มีช่องให้บริการเพียงพอ ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก	3.46 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)	3.51 (มาก)	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)
เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ในการใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.46 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.71 (มาก)	3.58 (มาก)	3.52 (มาก)	3.62 (มาก)
ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.54 (มาก)	3.69 (มาก)	3.72 (มาก)	3.67 (มาก)	3.54 (มาก)	3.65 (มาก)
ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ	3.49 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.73 (มาก)	3.71 (มาก)	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	3.57 (มาก)	3.73 (มาก)	3.85 (มาก)	3.78 (มาก)	3.61 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.54 (มาก)	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)	3.69 (มาก)	3.60 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมาคือ มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.64) และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.61)

4.4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/
บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ	ระยะเวลาที่ใช้บริการ					รวม
	ต่ำกว่า 1 ปี	2 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการเงินฝากประเภทเพื่อ เรียก	3.95 (มาก)	4.05 (มาก)	3.95 (มาก)	4.14 (มาก)	3.96 (มาก)	4.01 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทเพื่อ เรียกพิเศษ	4.33 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	4.33 (มาก)	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทประจำ รายเดือน	3.67 (มาก)	4.08 (มาก)	3.71 (มาก)	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	3.62 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน	-	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)
บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	4.29 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)
บริการเงินฝากสลากออมสิน	4.24 (มาก)	4.35 (มาก)	4.46 (มาก)	4.18 (มาก)	4.37 (มาก)	4.34 (มาก)
บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต)	4.17 (มาก)	3.91 (มาก)	4.27 (มาก)	3.78 (มาก)	4.43 (มาก)	4.09 (มาก)
บริการสินเชื่อเคหะสงเคราะห์	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)
บริการสินเชื่อธุรกิจ	4.27 (มาก)	4.09 (มาก)	3.71 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	4.03 (มาก)
บริการสินเชื่อธนาคาร ประชาชน	4.25 (มาก)	4.32 (มาก)	4.17 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)
บริการสินเชื่อโทรทอง	3.00 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.63 (มาก)

ตารางที่ 44 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ	ระยะเวลาที่ใช้บริการ					รวม
	ต่ำกว่า 1 ปี	2 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
บริการสินเชื่อสวัสดิการ	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.50 (มาก)	3.88 (มาก)	3.73 (มาก)
บริการสินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.25 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
บริการชำระค่าสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์)	3.67 (มาก)	3.62 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.86 (มาก)	3.64 (มาก)
บริการชำระค่าสินค้าและบัตร เครดิต	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)
บริการรับฝากนอกสถานที่	3.05 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
บริการโอนเงินต่างสาขา	3.57 (มาก)	3.96 (มาก)	4.06 (มาก)	3.69 (มาก)	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)
บริการโอนเงินต่างธนาคาร	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
บริการสอบถามยอดเงินทาง โทรศัพท์	2.46 (น้อย)	3.02 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72 (มาก)	4.09 (มาก)	3.95 (มาก)	4.10 (มาก)	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72, 4.09, 3.95, 4.10, 4.14)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ บริการสินเชื่อธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และบริการสินเชื่อธนาคารประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 2-3 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ บริการเงินฝากสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.35) และบริการสินเชื่อธนาคารประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 4 – 6 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บริการเงินฝากสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต) (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 7-10 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ บริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และบริการสินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ มากกว่า 10 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาคือ บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต) (ค่าเฉลี่ย 4.43) และ บริการเงินฝากสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา	ระยะเวลาที่ใช้บริการ					รวม
	ต่ำกว่า 1 ปี	2 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียก	3.71 (มาก)	3.62 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.51 (มาก)	3.59 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	3.75 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.76 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำรายเดือน	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 3 เดือน	3.00 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 6 เดือน	-	3.00 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน	3.86 (มาก)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)
รางวัลสลากออมสินพิเศษ	4.10 (มาก)	4.11 (มาก)	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)	4.05 (มาก)	4.01 (มาก)
ราคาสลากออมสินพิเศษต่อหน่วย	3.77 (มาก)	3.85 (มาก)	3.57 (มาก)	3.77 (มาก)	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)
อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต	4.25 (มาก)	3.92 (มาก)	4.09 (มาก)	3.91 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกะแจะฯ	3.42 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.94 (มาก)	3.54 (มาก)	3.71 (มาก)	3.69 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคล	3.55 (มาก)	3.83 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.60 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคล ประชาชน	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	4.43 (มาก)	4.05 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบุคคล ไทรทอง	-	3.50 (มาก)	3.71 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)

ตารางที่ 45 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา	ระยะเวลาที่ใช้บริการ					รวม
	ต่ำกว่า 1 ปี	2 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อพัฒนากลุ่ม อาชีพ	3.20 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	4.25 (มาก)	2.00 (น้อย)	3.38 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยคิณคเงินกู้	2.25 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการฝากเงินต่างสาขา	3.29 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.56 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร	3.20 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มี การติดต่อ	2.07 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.51 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมทำสมุดบัญชีใหม่กรณี หายหรือชำรุด	2.32 (น้อย)	2.68 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM/VISA DEBIT	3.34 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมรายปีการใช้บัตร ATM/VISA DEBIT	3.37 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการชำระค่า สาธารณูปโภค/สินค้า/บัตรเครดิต	3.58 (มาก)	3.69 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บ เงิน	4.00 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)		4.00 (มาก)	3.50 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ	3.10 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคา หลักทรัพย์	3.03 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

ตารางที่ 45 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา	ระยะเวลาที่ใช้บริการ					รวม
	ต่ำกว่า 1 ปี	2 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมการไถ่ถอนเงินกู้ก่อนกำหนด	2.93 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 45 พบว่า ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38, 3.46, 3.29, 3.44, 3.35)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ รางวัลสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.10) และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 2-3 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ รางวัลสลากออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 4 – 6 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือ รางวัลสลากออมสินพิเศษ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเคหะฯ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.94) และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 7-10 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และอัตราเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ มากกว่า 10 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบริการประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือรางวัลสลากออมสินพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็คเรียกเก็บเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาที่ใช้บริการ					รวม
	ต่ำกว่า 1 ปี	2 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT	3.68 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	4.11 (มาก)	4.21 (มาก)	4.02 (มาก)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ	3.59 (มาก)	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)	4.07 (มาก)	4.23 (มาก)	3.96 (มาก)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์	3.67 (มาก)	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)	4.04 (มาก)	4.19 (มาก)	3.92 (มาก)
สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่	3.86 (มาก)	4.04 (มาก)	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)	4.02 (มาก)
สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมขึ้นดี	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	3.93 (มาก)
มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	3.50 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร	3.56 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
มีการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารครบถ้วนและทันสมัย	3.33 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)

ตารางที่ 46 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาที่ใช้บริการ					รวม
	ต่ำกว่า 1 ปี	2 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชน และให้คำแนะนำบริการนอกสถานที่	3.34 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาล หรือวันสำคัญ เช่น วันอมสิน วันเด็ก สัปดาห์ออมทรัพย์ เป็นต้น	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)	3.58 (มาก)	3.69 (มาก)
ธนาคารมีบริการข่าวสารทาง เศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับ ลูกค้า	3.36 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (มาก)	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)	3.59 (มาก)	3.64 (มาก)	3.61 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุก ระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57, 3.62, 3.59, 3.64)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับ ลูกค้าใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมขั้นดี (ค่าเฉลี่ย 3.78) และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 2-3 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรก

สำหรับลูกค้าใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 4 – 6 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 7-10 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่ สิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ มากกว่า 10 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT (ค่าเฉลี่ย 4.21) และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับการในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย	ระยะเวลาที่ใช้บริการ					รวม
	ต่ำกว่า 1 ปี	2 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3.85 (มาก)	3.98 (มาก)	4.20 (มาก)	4.11 (มาก)	4.19 (มาก)	4.07 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.85 (มาก)	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)	3.91 (มาก)	4.12 (มาก)	3.96 (มาก)
มีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่	3.90 (มาก)	3.65 (มาก)	3.73 (มาก)	3.79 (มาก)	3.63 (มาก)	3.72 (มาก)
วันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์)	3.78 (มาก)	3.68 (มาก)	3.75 (มาก)	3.77 (มาก)	3.63 (มาก)	3.72 (มาก)
เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร (8.30-15.30 น.)	3.66 (มาก)	3.58 (มาก)	3.62 (มาก)	3.64 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ	3.78 (มาก)	3.68 (มาก)	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)	3.69 (มาก)
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต	3.41 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (มาก)	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.69, 3.71, 3.70)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และวันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์) และช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 2-3 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.85) และวันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์) ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 4 – 6 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และวันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์) ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 7-10 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ มากกว่า 10 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระยะเวลาที่ใช้บริการ					รวม
	ต่ำกว่า 1 ปี	2 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและ อัธยาศัยที่ดี	4.22 (มาก)	4.33 (มาก)	4.38 (มาก)	4.32 (มาก)	4.35 (มาก)	4.33 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	4.05 (มาก)	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)	4.21 (มาก)	4.04 (มาก)	4.14 (มาก)
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมี ความสามารถในการให้บริการ	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)	4.27 (มาก)	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	3.95 (มาก)	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)	4.21 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไข ปัญหาให้แก่ลูกค้า	3.95 (มาก)	4.03 (มาก)	3.99 (มาก)	4.11 (มาก)	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม	4.07 (มาก)	4.18 (มาก)	4.19 (มาก)	4.21 (มาก)	4.15 (มาก)	4.17 (มาก)
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา อย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	3.95 (มาก)	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)	4.14 (มาก)	4.04 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานให้บริการทัดเทียมเป็น มาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	3.88 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)	4.13 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการ ให้บริการ	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)	3.56 (มาก)	3.77 (มาก)	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	4.15 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99, 4.10, 4.08, 4.15, 4.06)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี และ 4-6 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.22, 4.38) รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.07, 4.19) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.05, 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 2-3 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.18) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 7-10 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ มากกว่า 10 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และพนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระยะเวลาที่ใช้บริการ					รวม
	ต่ำกว่า 1 ปี	2 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคารออมสิน	4.32 (มาก)	4.42 (มาก)	4.42 (มาก)	4.46 (มาก)	4.44 (มาก)	4.42 (มาก)
มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการ เพียงพอ	3.83 (มาก)	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)	3.77 (มาก)	3.98 (มาก)	3.86 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะ รอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม	3.66 (มาก)	3.80 (มาก)	3.73 (มาก)	3.63 (มาก)	3.92 (มาก)	3.75 (มาก)
มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคาร มองเห็นได้ชัดเจน	3.68 (มาก)	3.76 (มาก)	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)	3.77 (มาก)	3.71 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)	3.69 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ ให้บริการ	3.61 (มาก)	3.66 (มาก)	3.59 (มาก)	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)
ระบบรักษาความปลอดภัยของ ธนาคาร	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)	3.61 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
ความเป็นระเบียบของการจัดวาง อุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ	3.76 (มาก)	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77 (มาก)	3.83 (มาก)	3.78 (มาก)	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77, 3.83, 3.78, 3.75, 3.82)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี และ 7-10 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน

(ค่าเฉลี่ย 4.32, 4.46) รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.83, 3.77) และความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ตลอดจนแบบฟอร์มต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.76, 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 2-3 ปี 4-6 ปี และมากกว่า 10 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน (ค่าเฉลี่ย 4.42, 4.42, 4.44) รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.88, 3.82, 3.98) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.80, 3.73, 3.92)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระยะเวลาที่ใช้บริการ					รวม
	ต่ำกว่า 1 ปี	2 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)	3.99 (มาก)	3.91 (มาก)	4.04 (มาก)	3.96 (มาก)
ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)
มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	3.66 (มาก)	3.72 (มาก)	3.62 (มาก)	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)
มีช่องให้บริการเพียงพอ ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก	3.59 (มาก)	3.69 (มาก)	3.51 (มาก)	3.64 (มาก)	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)
เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.61 (มาก)	3.61 (มาก)	3.56 (มาก)	3.70 (มาก)	3.63 (มาก)	3.62 (มาก)
ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)	3.61 (มาก)	3.66 (มาก)	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)
ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)	3.53 (มาก)	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	3.71 (มาก)	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)	3.66 (มาก)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามทุก ระยะเวลาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72, 3.73, 3.66, 3.71)

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาคือ

ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.80) และขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 2-3 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 4 – 6 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.75) และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ 7-10 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ใช้บริการ มากกว่า 10 ปีมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.81) และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.73)