

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย โดยสอบถามจากลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางที่มียอดขายต่อปีตั้งแต่ 50 - 400 ล้านบาท จำนวน 50 ราย และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมที่มียอดขายต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท จำนวน 39 ราย รวมจำนวน 89 ราย ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ผล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร และข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระยะเวลาในการใช้บริการ ความถี่ในการทำรายการ บริการที่เคยใช้ และสาเหตุที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ตารางที่ 1 - 11)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ตารางที่ 12 - 20)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ ยอดขายต่อปีของกิจการ และระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ตารางที่ 21 - 52)

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 53 - 61)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	50	56.2
หญิง	39	43.8
รวม	89	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.2 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 43.8

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	11	12.4
30 - 40 ปี	34	38.2
41 - 50 ปี	41	46.1
มากกว่า 50 ปี	3	3.4
รวม	89	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41 - 50 ปี มากที่สุดร้อยละ 46.1 รองลงมาคือ อายุ 30 - 40 ปี ร้อยละ 38.2 อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 12.4 และอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	9.0
ปริญญาตรี	65	73.0
ปริญญาโท	16	18.0
รวม	89	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 73.0 รองลงมาคือ ปริญญาโท ร้อยละ 18.0 และต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการก่อตั้งธุรกิจ

ลักษณะการก่อตั้งธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทจำกัด	65	73.0
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	17	19.1
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	1	1.1
ร้านค้าจดทะเบียน	3	3.4
โรงงานจดทะเบียน	1	1.1
โรงเรียน	2	2.2
รวม	89	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลักษณะการก่อตั้งธุรกิจบริษัทจำกัด ร้อยละ 73.0 รองลงมาคือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 19.1 ร้านค้าจดทะเบียน ร้อยละ 3.4 โรงเรียน ร้อยละ 2.2 ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ร้อยละ 1.1 และโรงงานจดทะเบียน ร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
การเกษตร	23	25.8
การผลิต	9	10.1
ก่อสร้าง	8	9.0
โรงแรมและภัตตาคาร	4	4.5
การขนส่ง สถานที่เก็บสินค้า และการคมนาคม	5	5.6
การขายส่ง ขายปลีก	34	38.2
บริการด้านอสังหาริมทรัพย์ การให้เช่า และบริการทางธุรกิจ	6	6.7
รวม	89	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทการขายส่ง ขายปลีก มากที่สุด ร้อยละ 38.2 รองลงมาคือ การเกษตร ร้อยละ 25.8 การผลิต ร้อยละ 10.1 ก่อสร้าง ร้อยละ 9.0 บริการด้านอสังหาริมทรัพย์ การให้เช่า และบริการทางธุรกิจ ร้อยละ 6.7 การขนส่งสถานที่เก็บสินค้า และการคมนาคม ร้อยละ 5.6 และ โรงแรมและภัตตาคาร ร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ยอดขายต่อปีของกิจการ (ล้านบาท)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	39	43.8
ตั้งแต่ 50 - 400 ล้านบาท	50	56.2
รวม	89	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มียอดขายต่อปีของกิจการตั้งแต่ 50 - 400 ล้านบาท ร้อยละ 56.2 และยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท ร้อยละ 43.8

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ
บริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	68	76.4
1 ปี ขึ้นไป	21	23.6
รวม	89	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระยะเวลาที่ใช้บริการบริหาร
การเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 76.4 และ ระยะเวลาที่ใช้บริการ 1 ปีขึ้นไป
ร้อยละ 23.6

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ทำรายการใน
บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

จำนวนครั้งที่ทำรายการในบริการ บริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	26	29.2
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	27	30.3
5 - 6 ครั้ง/สัปดาห์	17	19.1
มากกว่า 6 ครั้ง/สัปดาห์	19	21.3
รวม	89	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนครั้งที่ทำรายการในบริการบริหาร
การเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด ร้อยละ 30.3 รองลงมาคือ จำนวนครั้ง
ที่ทำรายการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ร้อยละ 29.2 จำนวนครั้งที่ทำรายการมากกว่า 6 ครั้ง/สัปดาห์ ร้อยละ
21.3 และจำนวนครั้งที่ทำรายการ 5 - 6 ครั้ง/สัปดาห์ ร้อยละ 19.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่เคยใช้

บริการที่เคยใช้	จำนวน	ร้อยละ
บริการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (Inter-account Funds Transfer)	82	92.1
บริการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (Third Party Funds Transfer)	77	86.5
บริการเข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (Direct Credit)	36	40.4
บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (BAHTNET)	17	19.1
บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบอัตโนมัติ (SMART Credit)	29	32.6
บริการสอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน	84	94.4
บริการสอบถามข้อมูลบัญชีย้อนหลัง	61	68.5
บริการสอบถามข้อมูลบัญชีฝากประจำ	11	12.4
รายงานด้านชำระเงิน (Payment Report)	60	67.4
รายงานด้านข้อมูลทางบัญชี (Statement Report)	63	70.8
รายงานการรับชำระเงิน (Collection Report)	25	28.1

หมายเหตุ : เลือกตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ (จากผู้ตอบแบบสอบถาม 89 คน)

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ บริการที่เคยใช้ คือ บริการสอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน ร้อยละ 94.4 รองลงมาคือ บริการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท ร้อยละ 92.1 บริการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม ร้อยละ 86.5 รายงานด้านข้อมูลทางบัญชี ร้อยละ 70.8 บริการสอบถามข้อมูลบัญชีย้อนหลัง ร้อยละ 68.5 รายงานด้านชำระเงิน ร้อยละ 67.4 บริการเข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ ร้อยละ 40.4 บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบอัตโนมัติ ร้อยละ 32.6 รายงานการรับชำระเงิน ร้อยละ 28.1 บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน ร้อยละ 19.1 และ บริการสอบถามข้อมูลบัญชีฝากประจำ ร้อยละ 12.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่ใช้บริการ

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ที่บ้าน	19	21.3
ที่ทำงาน	70	78.7
รวม	89	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานที่ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ ที่ทำงาน ร้อยละ 78.7 รองลงมาคือ ที่บ้าน ร้อยละ 21.3

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการ

สาเหตุที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ความสะดวก	81	91.0
ความปลอดภัย	25	28.1
ประหยัดเวลาเดินทาง	61	68.5
ประหยัดค่าน้ำมัน	47	52.8
ไม่เสียเวลารอแถว	30	33.7
ประหยัดค่าใช้จ่าย	44	49.4
ทันสมัย	25	28.1
ความรวดเร็วของระบบ	30	33.7

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (จากผู้ตอบแบบสอบถาม 89 คน)

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สาเหตุที่ใช้บริการเพราะความสะดวก ร้อยละ 91.0 รองลงมาคือ ประหยัดเวลาเดินทาง ร้อยละ 68.5 ประหยัดค่าน้ำมัน ร้อยละ 52.8 ประหยัดค่าใช้จ่าย ร้อยละ 49.4 ไม่เสียเวลารอแถว ร้อยละ 33.7 ความรวดเร็วของระบบ ร้อยละ 33.7 ความปลอดภัย ร้อยละ 28.1 และทันสมัย ร้อยละ 28.1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน
จังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย
จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด
ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของบริการ
บริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
บริการโอนเงินระหว่าง บัญชีบริษัท (Inter-account Funds Transfer)	48 (27.0)	31 (34.8)	2 (2.2)	-	1 (1.1)	89 (4.56)	มาก ที่สุด	1
บริการ โอนเงินเพื่อบุคคล ที่สาม (Third Party Funds Transfer)	28 (15.7)	36 (40.4)	10 (11.2)	1 (1.1)	2 (2.2)	89 (4.25)	มาก	5
บริการเข้าบัญชีเงินฝาก อัตโนมัติ (Direct Credit)	59 (33.1)	29 (32.6)	31 (34.8)	5 (5.6)	4 (4.5)	89 (3.63)	มาก	11
บริการ โอนเงินเข้าบัญชี ต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (BAHTNET)	52 (29.2)	21 (23.6)	31 (34.8)	22 (24.7)	11 (12.4)	89 (2.83)	ปาน กลาง	15
บริการ โอนเงินเข้าบัญชี ต่างธนาคารอัตโนมัติ (SMART Credit)	8 (9.0)	26 (29.2)	27 (30.3)	18 (20.2)	10 (11.2)	89 (3.04)	ปาน กลาง	14
บริการสอบถามข้อมูล บัญชีระหว่างวัน	44 (49.4)	39 (43.8)	5 (5.6)	1 (1.1)	-	89 (4.42)	มาก	2
บริการสอบถามข้อมูล บัญชีย้อนหลัง	39 (43.8)	45 (50.6)	4 (4.5)	1 (1.1)	-	89 (4.37)	มาก	4

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของบริการ
บริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
บริการสอบถามข้อมูล บัญชีฝากประจำ	24 (27.0)	34 (38.2)	29 (32.6)	2 (2.2)	-	89 (3.90)	มาก	10
รายงานด้านชำระเงิน (Payment Report)	41 (46.1)	42 (47.2)	5 (5.6)	1 (1.1)	-	89 (4.38)	มาก	3
รายงานการรับชำระเงิน (Collection Report)	26 (29.2)	38 (42.7)	21 (23.6)	4 (4.5)	-	89 (3.97)	มาก	8
รายงานด้านข้อมูลทาง บัญชี (Statement Report)	42 (47.2)	43 (48.3)	3 (3.4)	1 (1.1)	-	89 (4.42)	มาก	2
ความทันสมัยของบริการ	23 (25.8)	43 (48.3)	22 (24.7)	22 (24.7)	-	89 (3.99)	มาก	6
ความสะดวกรวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูล	27 (30.3)	35 (39.3)	23 (25.8)	23 (25.8)	-	89 (3.96)	มาก	9
ความง่ายในการใช้งาน	7 (7.9)	23 (25.8)	35 (39.3)	35 (39.3)	4 (4.5)	89 (3.10)	ปาน กลาง	13
ประเภทบริการมี ครอบคลุมความต้องการ ในการใช้งาน	11 (12.4)	39 (43.8)	31 (34.8)	31 (34.8)	-	89 (3.60)	มาก	12
ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ ของธนาคาร	21 (23.6)	45 (50.6)	23 (25.8)	23 (25.8)	-	89 (3.98)	มาก	7
รวม						3.90	มาก	

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ บริการโอนเงิน ระหว่างบัญชีบริษัท (Inter-account Funds Transfer) (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ บริการสอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน และรายงานข้อมูลทางด้านบัญชี (Statement Report) (ค่าเฉลี่ย 4.42 เท่ากัน) รายงานด้านชำระเงิน (Payment Report) (ค่าเฉลี่ย 4.38) บริการสอบถาม ข้อมูลบัญชีย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.37) บริการ โอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (Third Party Funds Transfer) (ค่าเฉลี่ย 4.25) ความทันสมัยของบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.96) บริการสอบถามข้อมูลบัญชีเงินฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.90) บริการเข้าบัญชีเงินฝาก อัตโนมัติ (Direct Credit) (ค่าเฉลี่ย 3.63) และประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้ งาน (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรก เข้า	63 (70.8)	23 (25.8)	3 (3.4)	-	-	89 (4.67)	มากที่สุด	1
ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปี ในปีแรก	48 (53.9)	27 (30.3)	14 (15.7)	-	-	89 (4.38)	มาก	3
ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน ระหว่างบัญชีบริษัท	47 (52.8)	34 (38.2)	6 (6.7)	2 (2.2)	-	89 (4.39)	มาก	2
ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน เพื่อบุคคลที่สาม	21 (23.6)	30 (33.7)	28 (31.5)	5 (5.6)	5 (5.6)	89 (3.64)	มาก	5
ค่าธรรมเนียมเข้าบัญชีเงิน ฝากอัตโนมัติ	23 (25.8)	28 (31.5)	27 (30.3)	7 (7.9)	4 (4.5)	89 (3.66)	มาก	4
ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้า บัญชีต่างธนาคารแบบ เร่งด่วน	5 (5.6)	14 (15.7)	41 (46.1)	19 (21.3)	10 (11.2)	89 (2.83)	ปาน กลาง	7
ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้า บัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ	8 (9.0)	20 (22.5)	38 (42.7)	14 (15.7)	9 (10.1)	89 (3.04)	ปาน กลาง	6
	รวม					3.80	มาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.80)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.39) ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 4.38) ค่าธรรมเนียมเข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และค่าธรรมเนียมการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (ค่าเฉลี่ย 3.64)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ความสะดวกในการใช้ บริการ	35 (39.3)	38 (42.7)	13 (14.6)	2 (2.2)	1 (1.1)	89 (4.17)	มาก	2
สามารถทำรายการได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	33 (37.1)	33 (37.1)	17 (19.1)	4 (4.5)	2 (2.2)	89 (4.02)	มาก	4
ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน	33 (37.1)	34 (38.2)	19 (21.3)	2 (2.2)	1 (1.1)	89 (4.08)	มาก	3
สามารถทำรายการต่างๆ ได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต)	36 (40.4)	39 (43.8)	12 (13.5)	1 (1.1)	1 (1.1)	89 (4.21)	มาก	1
รวม						4.12	มาก	

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.12)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ สามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 4.21) ความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และสามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของ
บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่นหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ ของธนาคาร นิตยสาร แผ่น พับ โทรทัศน์ วิทยุ	1 (1.1)	11 (12.4)	34 (38.2)	33 (37.1)	10 (11.2)	89 (2.55)	ปานกลาง	4
การจัด โปรโมชัน เช่น ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี ในปีแรก ยกเว้นค่าเครื่อง อนุมัติรายการ	29 (32.6)	30 (33.7)	21 (23.6)	7 (7.9)	2 (2.2)	89 (3.87)	มาก	1
การประชาสัมพันธ์บริการ บริหารการเงินผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (K-Cash Connect) ให้เป็นที่รู้จัก	8 (9.0)	28 (31.5)	40 (44.9)	13 (14.6)	-	89 (3.35)	ปานกลาง	3
การประชาสัมพันธ์ระบบ รักษาความปลอดภัย เพียงพอ	5 (5.6)	30 (33.7)	46 (51.7)	8 (9.0)	-	89 (3.36)	ปานกลาง	2
			รวม			3.28	ปานกลาง	

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริม
การตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.28)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ การจัด โปรโมชัน
เช่น ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก ยกเว้นค่าเครื่องอนุมัติรายการ
(ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านบุคคล	ระดับความพึงพอใจ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน	11 (12.4)	32 (36.0)	41 (46.1)	5 (5.6)	-	89 (3.55)	มาก	1
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	11 (12.4)	30 (37.7)	44 (49.4)	4 (4.5)	-	89 (3.54)	มาก	2
พนักงานอธิบายลำดับขั้นตอนการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ในเว็บไซต์อย่างชัดเจน	8 (9.0)	33 (37.1)	29 (32.6)	18 (20.2)	1 (1.1)	89 (3.33)	ปาน กลาง	4
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	7 (7.9)	36 (40.4)	42 (47.2)	4 (4.5)	-	89 (3.52)	มาก	3
			รวม			3.49	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.49) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.55) พนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และพนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของ
บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ขั้นตอนสมัครใช้บริการ เป็นไปด้วยความง่ายและ รวดเร็ว	4 (4.5)	25 (28.1)	30 (33.7)	25 (28.1)	5 (5.6)	89 (2.98)	ปาน กลาง	4
ขั้นตอนการชำระเงิน เป็นไปด้วยความสะดวก และรวดเร็ว	2 (2.2)	36 (40.4)	38 (42.7)	10 (11.2)	3 (3.4)	89 (3.27)	ปาน กลาง	3
ขั้นตอนการสอบถาม ข้อมูลทางด้านบัญชี เป็นไปด้วยความสะดวก และรวดเร็ว	5 (5.6)	32 (36.0)	43 (48.3)	6 (6.7)	3 (3.4)	89 (3.34)	ปาน กลาง	2
ขั้นตอนการสอบถาม ข้อมูลรายงานเป็นไปด้วย ความสะดวกและรวดเร็ว	8 (9.0)	40 (44.9)	37 (41.6)	2 (2.2)	2 (2.2)	89 (3.56)	มาก	1
ศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอย ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ให้ลูกค้า	6 (6.7)	31 (34.8)	36 (40.4)	13 (14.6)	3 (3.4)	89 (3.27)	ปาน กลาง	3
รวม						3.28	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ
ให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.28)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ขั้นตอนการสอบถาม
ข้อมูลรายงานเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ปรากฏ	ระดับความพึงพอใจ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
รูปแบบและความสวยงาม ของเว็บไซต์	5 (5.6)	40 (44.9)	38 (42.7)	6 (6.7)	-	89 (3.49)	ปาน กลาง	2
ความถูกต้องและความ ทันสมัยของข้อมูล	17 (19.1)	39 (43.8)	31 (34.8)	1 (1.1)	1 (1.1)	89 (3.79)	มาก	1
การจัดกลุ่มการเลือกใช้ เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนู ชำระเงิน เมนูข้อมูล ทางด้านบัญชี เมนูรายงาน	7 (7.9)	27 (30.3)	36 (40.4)	15 (16.9)	4 (4.5)	89 (3.20)	ปาน กลาง	3
รวม						3.49	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.49)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ตารางที่ 19 สรุปความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1	ด้านการจัดจำหน่าย	4.12 (มาก)
2	ด้านผลิตภัณฑ์	3.90 (มาก)
3	ด้านราคา	3.80 (มาก)
4	ด้านบุคคล	3.49 (ปานกลาง)
5	ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	3.49 (ปานกลาง)
6	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.28 (ปานกลาง)
7	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.28 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 19 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 4.12) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 3.80)

ตารางที่ 20 สรุปความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อย 10 ลำดับแรก

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1	ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า	ด้านราคา	4.67 (มากที่สุด)
2	บริการ โอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (Inter-account Funds Transfer)	ด้านผลิตภัณฑ์	4.56 (มากที่สุด)
3	บริการสอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน	ด้านผลิตภัณฑ์	4.42 (มาก)
4	รายงานด้านข้อมูลทางบัญชี (Statement Report)	ด้านผลิตภัณฑ์	4.42 (มาก)
5	ค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท	ด้านราคา	4.39 (มาก)
6	รายงานด้านชำระเงิน (Payment Report)	ด้านผลิตภัณฑ์	4.38 (มาก)
7	ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก	ด้านราคา	4.38 (มาก)
8	บริการสอบถามข้อมูลบัญชีย้อนหลัง	ด้านผลิตภัณฑ์	4.37 (มาก)
9	บริการ โอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (Third Party Funds Transfer)	ด้านผลิตภัณฑ์	4.25 (มาก)
10	สามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต)	ด้านการจัดจำหน่าย	4.21 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่า ปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.67) บริการ โอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (Inter-account Funds Transfer) (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ บริการสอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน และรายงานด้านข้อมูลทางบัญชี (Statement Report) (ค่าเฉลี่ย 4.42 เท่ากัน) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.39) รายงานด้านชำระเงิน (Payment Report) และไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 4.38 เท่ากัน) บริการสอบถามข้อมูลบัญชีย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.37) บริการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (Third Party Fund Transfer) (ค่าเฉลี่ย 4.25) และสามารถทำรายการต่างๆ ได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 4.21)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ ยอดขายต่อปีของกิจการ และระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปรผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ชาย (n = 50)	หญิง (n = 39)	
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	
บริการ โอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (Inter-account Funds Transfer)	4.58 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
บริการ โอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (Third Party Funds Transfer)	4.28 (มาก)	4.21 (มาก)	4.25 (มาก)
บริการ เข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (Direct Credit)	3.62 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)
บริการ โอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (BAHTNET)	2.78 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
บริการ โอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (SMART Credit)	2.98 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
บริการ สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน	4.50 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)	4.42 (มาก)
บริการ สอบถามข้อมูลบัญชีย้อนหลัง	4.42 (มาก)	4.31 (มาก)	4.37 (มาก)
บริการ สอบถามข้อมูลบัญชีฝากประจำ	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)	3.90 (มาก)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n = 50)	หญิง (n = 39)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
รายงานด้านชำระเงิน (Payment Report)	4.44 (มาก)	4.31 (มาก)	4.38 (มาก)
รายงานการรับชำระเงิน (Collection Report)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
รายงานด้านข้อมูลทางบัญชี (Statement Report)	4.46 (มาก)	4.36 (มาก)	4.42 (มาก)
ความทันสมัยของบริการ	4.10 (มาก)	3.85 (มาก)	3.99 (มาก)
ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	3.88 (มาก)	4.05 (มาก)	3.96 (มาก)
ความง่ายในการใช้งาน	3.10 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน	3.60 (มาก)	3.59 (มาก)	3.60 (มาก)
ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร	3.94 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)
รวม	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ บริการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (Inter-account Funds Transfer) (ค่าเฉลี่ย 4.58) และ บริการสอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ รายงานด้านข้อมูลทางบัญชี (Statement Report) (ค่าเฉลี่ย 4.46) รายงานด้านชำระเงิน (Payment Report) (ค่าเฉลี่ย 4.44) บริการสอบถามข้อมูลบัญชีย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.42) บริการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (Third Party Funds Transfer) (ค่าเฉลี่ย 4.28) ความทันสมัยของบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รายงานการรับชำระเงิน (Collection Report) และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.94 เท่ากัน) ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.88) บริการเข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (Direct Credit) (ค่าเฉลี่ย 3.62) และประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.89)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ บริการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (Inter-account Funds Transfer) (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ รายงานด้านข้อมูลทางบัญชี (Statement Report) (ค่าเฉลี่ย 4.36) บริการสอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน บริการสอบถามข้อมูลบัญชีย้อนหลัง และรายงานด้านชำระเงิน (Payment Report) (ค่าเฉลี่ย 4.31 เท่ากัน) บริการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (Third Party Funds Transfer) (ค่าเฉลี่ย 4.21) ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.05) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.03) รายงานการรับชำระเงิน (Collection Report) (ค่าเฉลี่ย 4.00) บริการสอบถามข้อมูลบัญชีฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ความทันสมัยของบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) บริการเข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (Direct Credit) (ค่าเฉลี่ย 3.64) และประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคาในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ

ด้านราคา	เพศ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n = 50)	หญิง (n = 39)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า	4.72 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก	4.40 (มาก)	4.36 (มาก)	4.38 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท	4.46 (มาก)	4.31 (มาก)	4.39 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม	3.74 (มาก)	3.51 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าธรรมเนียมเข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ	3.72 (มาก)	3.59 (มาก)	3.66 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบ เร่งด่วน	2.84 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ	3.06 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
รวม	3.85 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.85)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.72)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.46) ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก

(ค่าเฉลี่ย 4.40) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (ค่าเฉลี่ย 3.74) และค่าธรรมเนียมเข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.74)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 4.36) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.31) ค่าธรรมเนียมเข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และค่าธรรมเนียมการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (ค่าเฉลี่ย 3.51)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a decorative border. Below the elephant, the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a semi-circle. On either side of the elephant, there is a stylized floral or sun-like symbol. The entire logo is rendered in a light gray color.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ

ด้านการจัดจำหน่าย	เพศ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n = 50)	หญิง (n = 39)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความสะดวกในการใช้บริการ	4.20 (มาก)	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)
สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.98 (มาก)	4.08 (มาก)	4.02 (มาก)
ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน	4.12 (มาก)	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)
สามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต)	4.26 (มาก)	4.15 (มาก)	4.21 (มาก)
รวม	4.14 (มาก)	4.10 (มาก)	4.12 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.14)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ สามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 4.26) ความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน (ค่าเฉลี่ย 4.12) และสามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.10)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ สามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 4.15) ความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.08) และความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน (ค่าเฉลี่ย 4.03)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n = 50)	หญิง (n = 39)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ของธนาคาร นิตยสาร แผ่นพับ โทรทัศน์ วิทยุ	2.48 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)
การจัดโปรโมชั่น เช่น ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก ยกเว้นค่าเครื่อง อนุมัติรายการ	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)
การประชาสัมพันธ์บริการบริหารการเงินผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (K-Cash Connect) ให้เป็นที่รู้จัก	3.36 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์ระบบรักษาความปลอดภัย เพียงพอ	3.44 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
รวม	3.29 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.29)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ การจัดโปรโมชั่น เช่น ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก ยกเว้นค่าเครื่องอนุมัติรายการ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.28)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ การจัดโปรโมชั่น เช่น ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก ยกเว้นค่าเครื่องอนุมัติรายการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคลในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ

ด้านบุคคล	เพศ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n = 50)	หญิง (n = 39)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน	3.62 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	3.56 (มาก)	3.51 (มาก)	3.54 (มาก)
พนักงานอธิบายลำดับขั้นตอนการทำงานและ เงื่อนไขต่างๆ ในเว็บไซต์อย่างชัดเจน	3.42 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	3.60 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
รวม	3.55 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.55)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.62) พนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.40)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n = 50)	หญิง (n = 39)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ขั้นตอนสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว	2.90 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	3.28 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	3.38 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลรายงานเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	3.60 (มาก)	3.51 (มาก)	3.56 (มาก)
ศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า	3.36 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
รวม	3.30 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.30)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลรายงานเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.26)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลรายงานเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับและการแปลผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ

ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	เพศ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n = 50)	หญิง (n = 39)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
รูปแบบและความสวยงามของเว็บไซต์	3.54 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)	3.79 (มาก)
การจัดกลุ่มการเลือกใช้งานเมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระ เงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน	3.18 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
รวม	3.51 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.51)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.80) และรูปแบบและความสวยงามของเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.48)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 28 สรุปความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ	
		ชาย	หญิง
		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1	ด้านผลิตภัณฑ์	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)
2	ด้านราคา	3.85 (มาก)	3.74 (มาก)
3	ด้านการจัดจำหน่าย	4.14 (มาก)	4.10 (มาก)
4	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.29 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
5	ด้านบุคคล	3.55 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
6	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.30 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
7	ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	3.51 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 4.14) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 3.85) ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ยรวม 3.55) และด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 4.10) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.89) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 3.74)

ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัด
เชียงใหม่ต่อบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ใน
การใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์	อายุ				รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 30 ปี (n = 11)	30 - 40 ปี (n = 34)	41 - 50 ปี (n = 41)	มากกว่า 50ปี (n = 3)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
บริการโอนเงินระหว่าง บัญชีบริษัท (Inter- account Funds Transfer)	4.73 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
บริการโอนเงินเพื่อบุคคล ที่สาม (Third Party Funds Transfer)	3.91 (มาก)	4.18 (มาก)	4.39 (มาก)	4.33 (มาก)	4.25 (มาก)
บริการเข้าบัญชีเงินฝาก อัตโนมัติ (Direct Credit)	3.45 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.68 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
บริการโอนเงินเข้าบัญชี ต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (BAHTNET)	2.91 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.83 (ปานกลาง)
บริการโอนเงินเข้าบัญชี ต่างธนาคารอัตโนมัติ (SMART Credit)	3.00 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
บริการสอบถามข้อมูล บัญชีระหว่างวัน	4.55 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.39 (มาก)	4.33 (มาก)	4.42 (มาก)
บริการสอบถามข้อมูล บัญชีย้อนหลัง	4.55 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.29 (มาก)	4.00 (มาก)	4.37 (มาก)
บริการสอบถามข้อมูล บัญชีฝากประจำ	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	3.67 (มาก)	3.90 (มาก)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	อายุ				รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 30 ปี (n = 11)	30 - 40 ปี (n = 34)	41 - 50 ปี (n = 41)	มากกว่า 50 ปี (n = 3)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
รายงานด้านชำระเงิน (Payment Report)	4.45 (มาก)	4.47 (มาก)	4.29 (มาก)	4.33 (มาก)	4.38 (มาก)
รายงานการรับชำระเงิน (Collection Report)	4.09 (มาก)	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)
รายงานด้านข้อมูลทาง บัญชี (Statement Report)	4.55 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.37 (มาก)	4.00 (มาก)	4.42 (มาก)
ความทันสมัยของบริการ	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)
ความสะดวกรวดเร็วใน การเข้าถึงข้อมูล	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
ความง่ายในการใช้งาน	3.18 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	1.67 (น้อย)	3.10 (ปานกลาง)
ประเภทบริการมี ครอบคลุมความต้องการ ในการใช้งาน	3.73 (มาก)	3.50 (มาก)	3.66 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ ของธนาคาร	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)	4.10 (มาก)	4.33 (มาก)	3.98 (มาก)
รวม	3.93 (มาก)	3.87 (มาก)	3.94 (มาก)	3.62 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ บริการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (Inter-account Funds Transfer) (ค่าเฉลี่ย 4.73)

บริการสอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน บริการสอบถามข้อมูลบัญชีย้อนหลัง และรายงานด้านข้อมูลทางบัญชี (Statement Report) (ค่าเฉลี่ย 4.55 เท่ากัน)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ รายงานด้านชำระเงิน (Payment Report) (ค่าเฉลี่ย 4.45) รายงานการรับชำระเงิน (Collection Report) (ค่าเฉลี่ย 4.09) ความทันสมัยของบริการ ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน) บริการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (Third Party Funds Transfer) (ค่าเฉลี่ย 3.91) บริการสอบถามข้อมูลบัญชีฝากประจำ และประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.73 เท่ากัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 30 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.87)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ บริการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (Inter-account Funds Transfer) รายงานด้านชำระเงิน (Payment Report) และรายงานด้านข้อมูลทางบัญชี (Statement Report) (ค่าเฉลี่ย 4.47 เท่ากัน) บริการสอบถามข้อมูลบัญชีย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.44) บริการสอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) บริการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (Third Party Funds Transfer) (ค่าเฉลี่ย 4.18) บริการสอบถามข้อมูลบัญชีฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รายงานการรับชำระเงิน (Collection Report) (ค่าเฉลี่ย 3.97) ความทันสมัยของบริการ และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.79 เท่ากัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ บริการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (Inter-account Funds Transfer) (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ บริการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (Third Party Funds Transfer) และบริการสอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน (ค่าเฉลี่ย 4.39 เท่ากัน) รายงานด้านข้อมูลทางบัญชี (Statement Report) (ค่าเฉลี่ย 4.37) บริการสอบถามข้อมูลบัญชีย้อนหลัง และรายงานด้านชำระเงิน (Payment Report) (ค่าเฉลี่ย 4.29 เท่ากัน) ความทันสมัยของบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.10 เท่ากัน) รายงานการรับชำระเงิน (Collection Report) (ค่าเฉลี่ย 3.98) บริการสอบถามข้อมูลบัญชีฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.88) บริการเข้าบัญชีเงินฝาก

อัตโนมัติ (Direct Credit) (ค่าเฉลี่ย 3.68) และประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.62)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ บริการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (Inter-account Funds Transfer) บริการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (Third Party Funds Transfer) บริการสอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน รายงานด้านชำระเงิน (Payment Report) และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.33 เท่ากัน) บริการสอบถามข้อมูลบัญชีย้อนหลัง รายงานด้านข้อมูลทางบัญชี (Statement Report) ความทันสมัยของบริการ และความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน) และบริการสอบถามข้อมูลบัญชีฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคาในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ

ด้านราคา	อายุ				รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 30 ปี (n = 11)	30 - 40 ปี (n = 34)	41 - 50 ปี (n = 41)	มากกว่า 50 ปี (n = 3)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรก เข้า	4.64 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปี ในปีแรก	4.55 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)	4.44 (มาก)	4.00 (มาก)	4.38 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน ระหว่างบัญชีบริษัท	4.09 (มาก)	4.32 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน เพื่อบุคคลที่สาม	3.36 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.78 (มาก)	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าธรรมเนียมเข้าบัญชีเงิน ฝากอัตโนมัติ	3.55 (มาก)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้า บัญชีต่างธนาคารแบบ เร่งด่วน	3.00 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้า บัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ	3.27 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
รวม	3.78 (มาก)	3.77 (มาก)	3.85 (มาก)	3.72 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.64) และไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.09) และค่าธรรมเนียมเข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 30 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.77)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.68)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.32) ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 4.29) ค่าธรรมเนียมเข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และค่าธรรมเนียมการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.85)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.68) และค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 4.44) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (ค่าเฉลี่ย 3.78) และค่าธรรมเนียมเข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.72)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า และค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.67 เท่ากัน)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และค่าธรรมเนียมการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านการจัดจำหน่ายในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ

ด้านการจัดจำหน่าย	อายุ				รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 30 ปี (n = 11)	30 - 40 ปี (n = 34)	41 - 50 ปี (n = 41)	มากกว่า 50 ปี (n = 3)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความสะดวกในการใช้บริการ	4.09 (มาก)	3.94 (มาก)	4.39 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)
สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.00 (มาก)	3.74 (มาก)	4.29 (มาก)	3.67 (มาก)	4.02 (มาก)
ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน	3.73 (มาก)	3.97 (มาก)	4.29 (มาก)	3.67 (มาก)	4.08 (มาก)
สามารถทำรายการต่างๆ ได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต)	4.36 (มาก)	3.97 (มาก)	4.39 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)
รวม	4.05 (มาก)	3.91 (มาก)	4.34 (มาก)	3.84 (มาก)	4.12 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.05)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ สามารถทำรายการต่างๆ ได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 4.36) ความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.00) และความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 30 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน และสามารถทำรายการต่างๆ ได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 3.97 เท่ากัน) ความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และสามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.34)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ความสะดวกในการใช้บริการ และสามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 4.39 เท่ากัน) สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน (ค่าเฉลี่ย 4.29 เท่ากัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.84)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ความสะดวกในการใช้บริการ และสามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน) สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน (ค่าเฉลี่ย 3.67 เท่ากัน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ				รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 30 ปี (n = 11)	30 - 40 ปี (n = 34)	41 - 50 ปี (n = 41)	มากกว่า 50 ปี (n = 3)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ ของธนาคาร นิตยสาร แผ่นพับ โทรทัศน์ วิทยุ	2.73 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)
การจัดโปรโมชั่น เช่น ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก ยกเว้นค่าธรรมเนียมโอนมัติรายการ	4.18 (มาก)	3.68 (มาก)	3.90 (มาก)	4.33 (มาก)	3.87 (มาก)
การประชาสัมพันธ์บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-Cash Connect) ให้เป็นที่รู้จัก	3.55 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์ระบบรักษาความปลอดภัยมีเพียงพอ	3.64 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
รวม	3.53 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.53)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ การจัดโปรโมชั่น เช่น ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก ยกเว้นค่าธรรมเนียมโอนมัติรายการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) การประชาสัมพันธ์ระบบรักษาความปลอดภัยมีเพียงพอ

(ค่าเฉลี่ย 3.64) และการประชาสัมพันธ์บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-Cash Connect) ให้เป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 30 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.19)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ การจัดโปรโมชั่น เช่น ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก ยกเว้นค่าธรรมเนียมตราสาร (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.30)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ การจัดโปรโมชั่น เช่น ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก ยกเว้นค่าธรรมเนียมตราสาร (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.17)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ การจัดโปรโมชั่น เช่น ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก ยกเว้นค่าธรรมเนียมตราสาร (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ

ด้านบุคคล	อายุ				รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 30 ปี (n = 11)	30 - 40 ปี (n = 34)	41 - 50 ปี (n = 41)	มากกว่า 50 ปี (n = 3)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน	3.45 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.66 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	3.55 (มาก)	3.53 (มาก)	3.56 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
พนักงานอธิบายลำดับขั้นตอนการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ในเว็บไซต์อย่างชัดเจน	3.55 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	3.82 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
รวม	3.59 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.59)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.82) พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานอธิบายลำดับขั้นตอนการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ในเว็บไซต์อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.55 เท่ากัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 30 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.39)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และพนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.56)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.66) พนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.08)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ				รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 30 ปี (n = 11)	30 - 40 ปี (n = 34)	41 - 50 ปี (n = 41)	มากกว่า 50 ปี (n = 3)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ขั้นตอนสมัครใช้บริการ เป็นไปด้วยความง่ายและ รวดเร็ว	2.45 (น้อย)	2.91 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการชำระเงิน เป็นไปด้วยความสะดวก และรวดเร็ว	3.36 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการสอบถาม ข้อมูลทางด้านบัญชี เป็นไปด้วยความสะดวก และรวดเร็ว	3.36 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	3.34 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการสอบถาม ข้อมูลรายงานเป็นไปด้วย ความสะดวกและรวดเร็ว	3.45 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
ศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอย ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ให้ลูกค้า	3.36 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
รวม	3.20 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 30 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.40)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลรายงานเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.87)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ

ด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ปรากฏ	อายุ				รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 30 ปี (n = 11)	30 - 40 ปี (n = 34)	41 - 50 ปี (n = 41)	มากกว่า 50ปี (n = 3)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
รูปแบบและความสวยงาม ของเว็บไซต์	3.45 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	4.00 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
ความถูกต้องและความ ทันสมัยของข้อมูล	3.64 (มาก)	3.68 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)
การจัดกลุ่มการเลือกใช้ เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนู ชำระเงิน เมนูข้อมูล ทางด้านบัญชี เมนูรายงาน	3.45 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.20 (ปานกลาง)
รวม	3.51 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.51)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 30 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.42)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.60)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.90) และรูปแบบและความสวยงามของเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.33)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ รูปแบบและความสวยงามของเว็บไซต์ และความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 สรุปความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อายุ			
		ต่ำกว่า 30 ปี	30 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1	ด้านผลิตภัณฑ์	3.93 (มาก)	3.87 (มาก)	3.94 (มาก)	3.62 (มาก)
2	ด้านราคา	3.78 (มาก)	3.77 (มาก)	3.85 (มาก)	3.72 (มาก)
3	ด้านการจัดจำหน่าย	4.05 (มาก)	3.91 (มาก)	4.34 (มาก)	3.84 (มาก)
4	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.53 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
5	ด้านบุคคล	3.59 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)
6	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.20 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
7	ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	3.51 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 4.05) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78) ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ยรวม 3.59) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ยรวม 3.53) และด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 30 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.87) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม

4.34) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 3.85) ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.60) และด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ยรวม 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.84) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 3.72) และด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.62)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัด
เชียงใหม่ต่อบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ
ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้
บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ด้านผลิตภัณฑ์	ยอดขายต่อปีของกิจการ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท (n = 39)	ตั้งแต่ 50 - 400 ล้านบาท (n = 50)	
บริการ โอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (Inter-account Funds Transfer)	4.49 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
บริการ โอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (Third Party Funds Transfer)	4.18 (มาก)	4.30 (มาก)	4.25 (มาก)
บริการ เข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (Direct Credit)	3.38 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.63 (มาก)
บริการ โอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (BAHTNET)	2.62 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
บริการ โอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (SMART Credit)	2.74 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
บริการ สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน	4.38 (มาก)	4.44 (มาก)	4.42 (มาก)
บริการ สอบถามข้อมูลบัญชีย้อนหลัง	4.38 (มาก)	4.36 (มาก)	4.37 (มาก)
บริการ สอบถามข้อมูลบัญชีฝากประจำ	3.79 (มาก)	3.98 (มาก)	3.90 (มาก)
รายงานด้านชำระหนี้ (Payment Report)	4.38 (มาก)	4.38 (มาก)	4.38 (มาก)
รายงานการรับชำระหนี้ (Collection Report)	3.87 (มาก)	4.04 (มาก)	3.97 (มาก)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ยอดขายต่อปีของกิจการ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท (n = 39)	ตั้งแต่ 50 - 400 ล้านบาท (n = 50)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
รายงานด้านข้อมูลทางบัญชี (Statement Report)	4.49 (มาก)	4.36 (มาก)	4.42 (มาก)
ความทันสมัยของบริการ	4.08 (มาก)	3.92 (มาก)	3.99 (มาก)
ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)
ความง่ายในการใช้งาน	3.15 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการ ในการใช้งาน	3.59 (มาก)	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)
ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร	4.08 (มาก)	3.90 (มาก)	3.98 (มาก)
รวม	3.85 (มาก)	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.85)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ บริการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (Inter-account Funds Transfer) และรายงานด้านข้อมูลทางบัญชี (Statement Report) (ค่าเฉลี่ย 4.49 เท่ากัน) บริการสอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน บริการสอบถามข้อมูลบัญชีย้อนหลัง และรายงานด้านชำระเงิน (Payment Report) (ค่าเฉลี่ย 4.38 เท่ากัน) บริการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (Third Party Funds Transfer) (ค่าเฉลี่ย 4.18) ความทันสมัยของบริการ และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.08 เท่ากัน) ความสะดวกรวดเร็วในการ

เข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.97) รายงานการรับชำระเงิน (Collection Report) (ค่าเฉลี่ย 3.87) บริการสอบถามข้อมูลบัญชีฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายตั้งแต่ 50 - 400 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ บริการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (Inter-account Funds Transfer) (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ บริการสอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน (ค่าเฉลี่ย 4.44) รายงานด้านชำระเงิน (Payment Report) (ค่าเฉลี่ย 4.38) บริการสอบถามข้อมูลบัญชีย้อนหลัง และรายงานด้านข้อมูลทางบัญชี (Statement Report) (ค่าเฉลี่ย 4.36 เท่ากัน) บริการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (Third Party Funds Transfer) (ค่าเฉลี่ย 4.30) รายงานการรับชำระเงิน (Collection Report) (ค่าเฉลี่ย 4.04) บริการสอบถามข้อมูลบัญชีฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.94) ความทันสมัยของบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.90) บริการเข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (Direct Credit) (ค่าเฉลี่ย 3.82) และประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ด้านราคา	ยอดขายต่อปีของกิจการ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท (n = 39)	ตั้งแต่ 50 - 400 ล้านบาท (n = 50)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า	4.72 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก	4.59 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)	4.38 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท	4.41 (มาก)	4.38 (มาก)	4.39 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม	3.77 (มาก)	3.54 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าธรรมเนียมเข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ	3.54 (มาก)	3.76 (มาก)	3.66 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบ เร่งด่วน	2.72 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ	2.85 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
รวม	3.80 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.80)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.72) และไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.41) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (ค่าเฉลี่ย 3.77) และค่าธรรมเนียมเข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายตั้งแต่ 50 - 400 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.38) ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 4.22) ค่าธรรมเนียมเข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และค่าธรรมเนียมการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในการให้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ด้านการจัดจำหน่าย	ยอดขายต่อปีของกิจการ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท (n = 39)	ตั้งแต่ 50 - 400 ล้านบาท (n = 50)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความสะดวกในการใช้บริการ	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.17 (มาก)
สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.18 (มาก)	3.90 (มาก)	4.02 (มาก)
ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน	3.95 (มาก)	4.18 (มาก)	4.08 (มาก)
สามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต)	4.33 (มาก)	4.12 (มาก)	4.21 (มาก)
รวม	4.15 (มาก)	4.10 (มาก)	4.12 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.15)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ สามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 4.33) สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.18) ความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายตั้งแต่ 50 - 400 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.10)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน (ค่าเฉลี่ย 4.18) สามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 4.12) และสามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ยอดขายต่อปีของกิจการ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท (n = 39)	ตั้งแต่ 50 - 400 ล้านบาท (n = 50)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ของธนาคาร นิตยสาร แผ่นพับ โทรทัศน์ วิทยุ	2.67 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)
การจัดโปรโมชั่น เช่น ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก ยกเว้นค่าเครื่อง อนุมัติรายการ	3.69 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)
การประชาสัมพันธ์บริการบริหารการเงินผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (K-Cash Connect) ให้เป็นที่รู้จัก	3.28 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์ระบบรักษาความปลอดภัยมี เพียงพอ	3.44 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
รวม	3.27 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 45 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.27)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ การจัดโปรโมชั่น เช่น ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก ยกเว้นค่าเครื่องอนุมัติรายการ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายตั้งแต่ 50 - 400 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.29)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ การจัดโปรโมชั่น เช่น ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก ยกเว้นค่าเครื่องอนุมัติรายการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ด้านบุคคล	ยอดขายต่อปีของกิจการ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท (n = 39)	ตั้งแต่ 50 - 400 ล้านบาท (n = 50)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน	3.62 (มาก)	3.50 (มาก)	3.55 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	3.67 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
พนักงานอธิบายลำดับขั้นตอนการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ในเว็บไซต์อย่างชัดเจน	3.62 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	3.69 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
รวม	3.65 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.65)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.69) พนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.67) พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน และพนักงานอธิบายลำดับขั้นตอนการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ในเว็บไซต์อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.62 เท่ากัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายตั้งแต่ 50-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.36)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ยอดขายต่อปีของกิจการ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท (n = 39)	ตั้งแต่ 50 - 400 ล้านบาท (n = 50)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ขั้นตอนสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว	2.79 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	3.21 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	3.26 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลรายงานเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	3.38 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.56 (มาก)
ศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า	3.31 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
รวม	3.19 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายตั้งแต่ 50 - 400 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.26)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลรายงานเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	ยอดขายต่อปีของกิจการ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท (n = 39)	ตั้งแต่ 50 - 400 ล้านบาท (n = 50)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
รูปแบบและความสวยงามของเว็บไซต์	3.62 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล	3.67 (มาก)	3.88 (มาก)	3.79 (มาก)
การจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระ เงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน	3.21 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
รวม	3.50 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.50)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.67) และ รูปแบบและความสวยงามของเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายตั้งแต่ 50 - 400 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.49)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ตารางที่ 44 สรุปความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ยอดขายต่อปีของกิจการ	
		ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	ตั้งแต่ 50 - 400 ล้านบาท
		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1	ด้านผลิตภัณฑ์	3.85 (มาก)	3.94 (มาก)
2	ด้านราคา	3.80 (มาก)	3.81 (มาก)
3	ด้านการจัดจำหน่าย	4.15 (มาก)	4.10 (มาก)
4	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.27 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
5	ด้านบุคคล	3.65 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
6	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.19 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
7	ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	3.50 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่ำกว่า 50 ล้านบาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 4.15) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.85) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 3.80) ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ยรวม 3.65) และด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายตั้งแต่ 50 - 400 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 4.10) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81)

ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัด
เชียงใหม่ต่อบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้
บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่าน
ระบบอิเล็กทรอนิกส์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาที่ใช้บริการบริหาร การเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยกว่า 1 ปี	1 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
บริการ โอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (Inter-account Funds Transfer)	4.59 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
บริการ โอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (Third Party Funds Transfer)	4.22 (มาก)	4.33 (มาก)	4.25 (มาก)
บริการ เข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (Direct Credit)	3.59 (มาก)	3.76 (มาก)	3.63 (มาก)
บริการ โอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (BAHTNET)	2.85 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
บริการ โอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (SMART Credit)	2.99 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
บริการ สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน	4.43 (มาก)	4.38 (มาก)	4.42 (มาก)
บริการ สอบถามข้อมูลบัญชีย้อนหลัง	4.38 (มาก)	4.33 (มาก)	4.37 (มาก)
บริการ สอบถามข้อมูลบัญชีฝากประจำ	3.91 (มาก)	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)
รายงานด้านชำระหนี้ (Payment Report)	4.40 (มาก)	4.33 (มาก)	4.38 (มาก)
รายงานการรับชำระหนี้ (Collection Report)	3.93 (มาก)	4.10 (มาก)	3.97 (มาก)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์		รวมค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยกว่า 1 ปี	1 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
รายงานด้านข้อมูลทางบัญชี (Statement Report)	4.46 (มาก)	4.29 (มาก)	4.42 (มาก)
ความทันสมัยของบริการ	4.10 (มาก)	3.62 (มาก)	3.99 (มาก)
ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	3.99 (มาก)	3.86 (มาก)	3.96 (มาก)
ความง่ายในการใช้งาน	3.07 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน	3.63 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร	4.04 (มาก)	3.76 (มาก)	3.98 (มาก)
รวม	3.91 (มาก)	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 45 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ บริการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (Inter-account Funds Transfer) (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ รายงานด้านข้อมูลทางบัญชี (Statement Report) (ค่าเฉลี่ย 4.46) บริการสอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รายงานด้านชำระเงิน (Payment Report) (ค่าเฉลี่ย 4.40) บริการสอบถามข้อมูลบัญชีย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.38) บริการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (Third Party Funds Transfer)

(ค่าเฉลี่ย 4.22) ความทันสมัยของบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.04) ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.99) รายงานการรับชำระเงิน (Collection Report) (ค่าเฉลี่ย 3.93) บริการสอบถามข้อมูลบัญชีฝากประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.63) และบริการเข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (Direct Credit) (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 1 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.86)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ บริการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (Inter-account Funds Transfer) (ค่าเฉลี่ย 4.48) บริการสอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน (ค่าเฉลี่ย 4.38) บริการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (Third Party Funds Transfer) บริการสอบถามข้อมูลบัญชีย้อนหลัง และรายงานด้านชำระเงิน (Payment Report) (ค่าเฉลี่ย 4.33 เท่ากัน) รายงานด้านข้อมูลทางบัญชี (Statement Report) (ค่าเฉลี่ย 4.29) รายงานการรับชำระเงิน (Collection Report) (ค่าเฉลี่ย 4.10) บริการสอบถามข้อมูลบัญชีฝากประจำ และความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.86 เท่ากัน) บริการเข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (Direct Credit) และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.76 เท่ากัน) และความทันสมัยของบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยราคาในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ด้านราคา	ระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์		รวมค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยกว่า 1 ปี	1 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า	4.74 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)
ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.38 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท	4.40 (มาก)	4.38 (มาก)	4.39 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม	3.57 (มาก)	3.86 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าธรรมเนียมเข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)	3.66 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน	2.78 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ	2.94 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
รวม	3.79 (มาก)	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 46 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.79)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.74) และไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.40) ค่าธรรมเนียมเข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และค่าธรรมเนียมการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 1 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.84)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.48) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.38) ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (ค่าเฉลี่ย 3.86) และค่าธรรมเนียมเข้าบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a decorative border. Below the elephant, the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a semi-circle. On either side of the elephant, there are stylized floral or sun-like symbols.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ด้านการจัดจำหน่าย	ระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์		รวมค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยกว่า 1 ปี	1 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความสะดวกในการใช้บริการ	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)
สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.97 (มาก)	4.19 (มาก)	4.02 (มาก)
ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน	3.97 (มาก)	4.43 (มาก)	4.08 (มาก)
สามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต)	4.21 (มาก)	4.24 (มาก)	4.21 (มาก)
รวม	4.08 (มาก)	4.26 (มาก)	4.12 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.08)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ สามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 4.21) ความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน (ค่าเฉลี่ย 3.97 เท่ากัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 1 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.26)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน (ค่าเฉลี่ย 4.43) สามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 4.24) ความสะดวกในการใช้บริการ และสามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.19 เท่ากัน)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์		รวมค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยกว่า 1 ปี	1 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ ของธนาคาร นิตยสาร แผ่นพับ โทรทัศน์ วิทยุ	2.62 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)
การจัดโปรโมชั่น เช่น ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก ยกเว้นค่าธรรมเนียมบัตรรายการ	3.84 (มาก)	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)
การประชาสัมพันธ์บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-Cash Connect) ให้เป็นที่รู้จัก	3.43 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์ระบบรักษาความปลอดภัยมีเพียงพอ	3.38 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
รวม	3.32 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.32)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ การจัดโปรโมชั่น เช่น ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก ยกเว้นค่าธรรมเนียมบัตรรายการ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 1 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.16)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ การจัดโปรโมชั่น เช่น ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก ยกเว้นค่าธรรมเนียมบัตรรายการ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ด้านบุคคล	ระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์		รวมค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยกว่า 1 ปี	1 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน	3.62 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	3.62 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
พนักงานอธิบายลำดับขั้นตอนการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ในเว็บไซต์อย่างชัดเจน	3.46 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	3.60 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
รวม	3.58 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.58)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.62 เท่ากัน) และพนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 1 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.19)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์		รวมค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยกว่า 1 ปี	1 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ขั้นตอนสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว	2.91 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	3.22 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	3.29 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลรายงานเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	3.57 (มาก)	3.52 (มาก)	3.56 (มาก)
ศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า	3.24 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
รวม	3.25 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.25)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลรายงานเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 1 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.40)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลรายงานเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏในการใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	ระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์		รวมค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยกว่า 1 ปี	1 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
รูปแบบและความสวยงามของเว็บไซต์	3.46 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล	3.72 (มาก)	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)
การจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน	3.15 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
รวม	3.44 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 51 พบว่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.44)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 1 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.67)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.00) และรูปแบบและความสวยงามของเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ตารางที่ 52 สรุปความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระยะเวลาที่ใช้บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	
		น้อยกว่า 1 ปี	1 ปีขึ้นไป
		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1	ด้านผลิตภัณฑ์	3.91 (มาก)	3.86 (มาก)
2	ด้านราคา	3.79 (มาก)	3.84 (มาก)
3	ด้านการจัดจำหน่าย	4.08 (มาก)	4.26 (มาก)
4	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.32 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
5	ด้านบุคคล	3.58 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)
6	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.25 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
7	ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	3.44 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 4.08) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 3.79) และด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ยรวม 3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 1 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 4.26) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.86) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 3.84) และด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.67)

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 53 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับปัญหาที่พบต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัญหาที่พบ					รวมจำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
บริการด้านชำระเงิน (Payment)	1 (1.1)	5 (5.6)	32 (36.0)	33 (37.1)	18 (20.2)	89 (2.30)	น้อย	3
บริการข้อมูลทางด้านบัญชี (Statement)	-	4 (4.5)	24 (27.0)	47 (52.8)	14 (15.7)	89 (2.20)	น้อย	5
บริการให้ข้อมูลรายงาน (Report)	-	2 (2.2)	11 (12.4)	47 (52.8)	29 (32.6)	89 (1.84)	น้อย	6
บริการไม่ทันสมัย	-	1 (1.1)	15 (16.9)	35 (39.3)	38 (42.7)	89 (1.76)	น้อย	7
ความไม่สะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	-	5 (5.6)	29 (32.6)	35 (39.3)	20 (22.5)	89 (2.21)	น้อย	4
บริการใช้งานยาก เช่น เงื่อนไขการทำรายการโอนเงินแต่ละบริการ การอนุมัติรายการโอนเงินด้วยเครื่องอนุมัติรายการ (Secure Pass)	7 (7.9)	14 (15.7)	37 (41.6)	24 (27.0)	7 (7.9)	89 (2.89)	ปานกลาง	1

ตารางที่ 53 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับปัญหาที่พบต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัญหาที่พบ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ประเภทบริการไม่ครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน	1 (1.1)	14 (15.7)	25 (28.1)	34 (38.2)	15 (16.9)	89 (2.46)	น้อย	2
รวม						2.24	น้อย	

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 2.24)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง คือ บริการใช้งานยาก (ค่าเฉลี่ย 2.89)

ตารางที่ 54 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับปัญหาที่พบต่อปัจจัยด้านราคาของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านราคา	ระดับปัญหาที่พบ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ค่าธรรมเนียมในบริการ ต่างๆ ของบริการบริหาร การเงินผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ไม่ เหมาะสม	1 (1.1)	3 (3.4)	24 (27.0)	32 (36.0)	29 (32.6)	89 (2.04)	น้อย	1
รวม						2.04	น้อย	

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 2.04)

ตารางที่ 55 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับปัญหาที่พบต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายของบริการ
บริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับปัญหาที่พบ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ความไม่สะดวกในการใช้ บริการ	1 (1.1)	1 (1.1)	23 (25.8)	44 (49.4)	20 (22.5)	89 (2.09)	น้อย	2
ไม่สามารถทำรายการได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	3 (3.4)	3 (3.4)	17 (19.1)	45 (50.6)	21 (23.6)	89 (2.12)	น้อย	1
ความไม่ปลอดภัยของ ระบบ	1 (1.1)	1 (1.1)	14 (15.7)	40 (44.9)	33 (37.1)	89 (1.84)	น้อย	3
รวม						2.11	น้อย	

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย
โดยรวมในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 2.11)

ตารางที่ 56 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับปัญหาที่พบต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของ
บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับปัญหาที่พบ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ ของธนาคาร นิตยสาร แผ่นพับ โทรทัศน์ วิทยุ ไม่ ทั่วถึง	8 (9.0)	7 (7.9)	26 (29.2)	39 (43.8)	9 (10.1)	89 (2.62)	ปาน กลาง	1
ไม่ได้รับการ ประชาสัมพันธ์บริการ บริหารการเงินผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (K-Cash Connect) จากธนาคาร	1 (1.1)	2 (2.2)	26 (29.2)	38 (42.7)	22 (24.7)	89 (2.12)	น้อย	3
การประชาสัมพันธ์ระบบ รักษาความปลอดภัยไม่ เพียงพอ	5 (5.6)	30 (33.7)	46 (51.7)	8 (9.0)	-	89 (3.36)	ปาน กลาง	2
รวม						2.40	น้อย	

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาต่อปัจจัยด้านการส่งเสริม
การตลาดโดยรวมในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 2.40)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง คือ การประชาสัมพันธ์
ระบบรักษาความปลอดภัยไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.36) และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น
หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ของธนาคาร นิตยสาร แผ่นพับ โทรทัศน์ วิทยุ ไม่ทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 2.62)

ตารางที่ 57 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับปัญหาที่พบต่อปัจจัยด้านบุคคลของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านบุคคล	ระดับปัญหาที่พบ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบไม่เพียงพอ	-	-	15 (16.9)	53 (59.6)	21 (23.6)	89 (1.93)	น้อย	1
รวม						1.93	น้อย	

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 1.93)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 58 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับปัญหาที่พบต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของ
บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับปัญหาที่พบ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ขั้นตอนสมัครใช้บริการ เป็นไปด้วยความล่าช้า เช่น การติดต่อสมัครใช้บริการ จนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ ใช้งานได้	7 (7.9)	20 (22.5)	34 (38.2)	24 (27.0)	4 (4.5)	89 (3.02)	ปาน กลาง	1
ขั้นตอนการชำระเงิน เป็นไปด้วยความยุ่งยาก ซับซ้อน เช่น การทำ รายการโอนเงิน การตั้ง เวลาทำรายการล่วงหน้า	1 (1.1)	8 (9.0)	28 (31.5)	44 (49.4)	8 (9.0)	89 (2.44)	น้อย	2
ขั้นตอนการสอบถาม ข้อมูลทางด้านบัญชี เป็นไปด้วยความยุ่งยาก ซับซ้อน เช่น สอบถาม ข้อมูลบัญชีระหว่างวัน	-	4 (4.5)	33 (37.1)	43 (48.3)	9 (10.1)	89 (2.36)	น้อย	3
ขั้นตอนการสอบถาม ข้อมูลรายงานเป็นไปด้วย ความยุ่งยากซับซ้อน เช่น รายงานการชำระเงิน รายงานการรับชำระเงิน	-	3 (3.4)	16 (18.0)	53 (59.6)	17 (19.1)	89 (2.06)	น้อย	5

ตารางที่ 58 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับปัญหาที่พบต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของ
บริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับปัญหาที่พบ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและ แก้ไขปัญหาให้ลูกค้า	-	7 (7.9)	20 (22.5)	48 (53.9)	14 (15.7)	89 (2.22)	น้อย	4
รวม						2.42	น้อย	

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาต่อปัจจัยด้านกระบวนการ
ให้บริการโดยรวมในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 2.42)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนสมัครใช้
บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า เช่น การติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้
(ค่าเฉลี่ย 3.02)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 59 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับปัญหาที่พบต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ
ของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	ระดับปัญหาที่พบ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
การจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจยาก เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน	1 (1.1)	9 (10.1)	26 (29.2)	39 (43.8)	14 (15.7)	89 (2.37)	น้อย	1
รวม						2.37	น้อย	

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 2.37)

ตารางที่ 60 สรุปปัญหาที่พบโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1	ด้านกระบวนการให้บริการ	2.42 (น้อย)
2	ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.40 (น้อย)
3	ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	2.37 (น้อย)
4	ด้านผลิตภัณฑ์	2.24 (น้อย)
5	ด้านการจัดจำหน่าย	2.11 (น้อย)
6	ด้านราคา	2.04 (น้อย)
7	ด้านบุคคล	1.93 (น้อย)

จากตารางที่ 60 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมในระดับน้อย

ตารางที่ 61 สรุปปัญหาที่พบโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อย 10 ลำดับแรก

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1	การประชาสัมพันธ์ระบบรักษาความปลอดภัยไม่เพียงพอ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.36 (ปานกลาง)
2	ขั้นตอนสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า เช่น การติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.02 (ปานกลาง)
3	บริการใช้งานยาก เช่น เงื่อนไขการทำรายการโอนเงิน แต่ละบริการ การอนุมัติรายการโอนเงินด้วยเครื่องมือรายการ (Secure Pass)	ด้านผลิตภัณฑ์	2.89 (ปานกลาง)
4	การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ของธนาคาร นิตยสาร แผ่นพับโทรทัศน์ วิทยุ ไม่ทั่วถึง	ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.62 (ปานกลาง)
5	ประเภทบริการไม่ครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน	ด้านผลิตภัณฑ์	2.46 (น้อย)
6	ขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความยุ่งยากซับซ้อน เช่น การทำรายการโอนเงิน การตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า	ด้านกระบวนการให้บริการ	2.44 (น้อย)
7	การจัดกลุ่มการเลือกเมนูเข้าใจยาก เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน	ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	2.37 (น้อย)
8	ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความยุ่งยากซับซ้อน เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน	ด้านกระบวนการให้บริการ	2.36 (น้อย)
9	บริการด้านชำระเงิน (Payment)	ด้านผลิตภัณฑ์	2.30 (น้อย)
10	ศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า	ด้านกระบวนการให้บริการ	2.22 (น้อย)

จากตารางที่ 61 พบว่า ปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลางเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ การประชาสัมพันธ์ระบบรักษาความปลอดภัยไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.36) ขั้นตอนสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า เช่น การติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.02) บริการใช้งานยาก เช่น เงื่อนไข

การทำรายการโอนเงินแต่ละบริการ การอนุมัติรายการโอนเงินด้วยเครื่องอนุมัติรายการ (Secure Pass) (ค่าเฉลี่ย 2.89) และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ของธนาคาร นิตยสาร แผ่นพับโทรทัศน์ วิทยุ ไม่ทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 2.62)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved