

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดจากแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์ และแปลความหมายของข้อมูล ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์ การได้รับข้อมูลแล้วนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ กล่าวถึง ความบริการที่ตรงต่อเวลานัดหมาย การตอบสนอง กล่าวถึง ให้ความช่วยเหลือ การรับประกันความมั่นใจ กล่าวถึง ผู้ให้บริการที่มีความรู้ความชำนาญ มีความเชี่ยวชาญ และรูปลักษณะของการบริการที่สัมผัสได้ กล่าวถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าเคยใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	56	28.0
หญิง	144	72.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.0 และเพศชาย ร้อยละ 28.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15 – 25 ปี	15	7.5
25 – 35 ปี	64	32.0
36 – 45 ปี	98	49.0
46 – 65 ปี	23	11.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี ร้อยละ 49.0 รองลงมาอายุระหว่าง 25 – 35 ปี ร้อยละ 32.0 อายุระหว่าง 46 – 65 ปี ร้อยละ 11.5 และอายุระหว่าง 15– 25 ปี ร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	145	72.5
สมรส	55	27.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสดร้อยละ 72.5 และสมรส ร้อยละ 27.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษา / ปวช.	14	7.0
อนุปริญญา / ปวส.	15	7.5
ปริญญาตรี	107	53.5
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	64	32.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53.5 รองลงมา มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 32 จบการศึกษานอนปริญญา / ปวส. ร้อยละ 7.5 และจบการศึกษามัธยมศึกษา / ปวช. ร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	52	26.0
พนักงานบริษัทเอกชน	93	46.5
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	33	16.5
นักเรียน / นักศึกษา	6	3.0
รับจ้างทั่วไป	16	8.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 46.5 รองลงมา รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 26.0 ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 16.5 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 8.0 และนักเรียน / นักศึกษา ร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5,000 – 10,000 บาท	22	11.0
10,001 – 20,000 บาท	27	13.5
20,001 – 30,000 บาท	71	35.5
30,001 – 40,000 บาท	43	21.5
40,001 – 50,000 บาท	24	12.0
มากกว่า 50,001 บาท	13	6.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 35.5 รองลงมา 30,001 - 40,000 บาท ร้อยละ 21.5 รายได้ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 13.5 รายได้ 40,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 12.0 รายได้ 5,000 – 10,000 บาท ร้อยละ 11.0 และรายได้มากกว่า 50,001 บาท ร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วางแผนเพื่อการศึกษาบุตร	10	5.0
วางแผนเพื่อการจับจ่ายใช้สอย	34	17.0
วางแผนเพื่อการออม	70	35.0
วางแผนเพื่อการเกษียณอายุ	86	43.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีวัตถุประสงค์วางแผนเพื่อการเกษียณอายุ ร้อยละ 43.0 รองลงมาเพื่อการออม ร้อยละ 35.0 เพื่อการจับจ่ายใช้สอย ร้อยละ 17.0 และเพื่อการศึกษาบุตร ร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการนำข้อมูลไปใช้

การนำไปใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจจะใช้	49	24.5
ไม่แน่ใจ	124	62.0
อาจจะไม่ใช้	27	13.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่แน่ใจในการจะนำข้อมูลไปใช้ ร้อยละ 62.0 รองลงมาอาจจะใช้ข้อมูล ร้อยละ 24.5 และอาจจะไม่ใช้ข้อมูล ร้อยละ 13.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน

ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจในการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ผู้วางแผนมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี	34 (17.0)	115 (57.5)	51 (25.5)	0	0	3.92	มาก	1
ผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	27 (13.5)	121 (60.5)	51 (25.5)	1 (0.5)	0	3.87	มาก	2
ผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ทางการเงินเฉพาะบุคคลได้	26 (13.0)	122 (61.0)	51 (25.5)	1 (0.5)	0	3.87	มาก	3
มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการ มีการทบทวนข้อมูลที่ผู้วางแผนบันทึกกับที่ผู้รับบริการแจ้งให้ตรงกัน	23 (11.5)	117 (58.5)	59 (29.5)	1 (0.5)	0	3.81	มาก	4
ผู้วางแผนได้ให้บริการทันเวลาตามวัตถุประสงค์ทางการเงินของผู้รับบริการ	15 (7.5)	120 (60.0)	64 (32.0)	1 (0.5)	0	3.75	มาก	5

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจในการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
กระบวนการและขั้นตอนการวางแผนทางการเงินของบริการ K-WePlan มีระบบที่ถูกต้องเข้าใจง่ายตั้งแต่ครั้งแรกที่ใช้บริการ	15 (7.5)	119 (59.5)	65 (32.5)	1 (0.5)	0	3.74	มาก	6

หมายเหตุ 1. ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ  
 2. ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด  
 3. มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ผู้วางแผนมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.92 ผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้มีค่าเฉลี่ย 3.87 และผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากสถานภาพทางการเงินเฉพาะบุคคลได้มีค่าเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านความมั่นใจ

ด้านความมั่นใจของ ผู้รับบริการในการ ให้บริการ	ความพึงพอใจในการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ผู้วางแผนให้บริการแก่ ผู้รับบริการด้วยความสุภาพ และสม่ำเสมอ	22 (11.0)	133 (66.5)	45 (22.5)	0	0	3.89	มาก	1
ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่า สามารถนำผลจากการ ให้บริการ K-WePlan ของ ผู้วางแผนไปใช้ประโยชน์ ได้ตามเป้าหมายทางการ เงินของผู้รับบริการ	22 (11.0)	50 (25.0)	105 (52.5)	23 (11.5)	0	3.36	ปานกลาง	2
ผู้รับบริการเชื่อมั่นด้าน ความปลอดภัยของข้อมูล ส่วนบุคคลที่ให้ไว้แก่ ธนาคาร เช่น มีระบบ ป้องกันการขโมยข้อมูล	16 (8.0)	60 (30.0)	100 (50.0)	24 (12.0)	0	3.34	ปานกลาง	3

หมายเหตุ 1. ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ  
2. ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด

3. มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความมั่นใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าสามารถนำผลจากการให้บริการ K-WePlan ของผู้วางแผนไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายทางการเงินของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 3.36 และผู้รับบริการเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้ไว้แก่ธนาคาร เช่น มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 3.34 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้วางแผนให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก



ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ความพึงพอใจในการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงิน	29 (14.5)	128 (64.0)	43 (21.5)	0	0	3.93	มาก	1
ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงินในการให้บริการ	24 (12.0)	116 (58.0)	60 (30.0)	0	0	3.82	มาก	2
สภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K-WePlan	23 (11.5)	104 (52.0)	73 (36.5)	0	0	3.75	มาก	3
เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการวางแผนทางการเงิน เช่น โบวัวร์ เว็บไซต์	16 (8.0)	96 (48.0)	81 (40.5)	3 (1.5)	4 (2.0)	3.59	มาก	4

หมายเหตุ

1. ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80

น้อยที่สุด

3. มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงินมีค่าเฉลี่ย 3.93 ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนทางการเงินในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.82 และสภาพแวดล้อมของสถานที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K-WePlan ที่มีค่าเฉลี่ย 3.75

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการของผู้วางแผน	ความพึงพอใจในการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการ ได้ล่วงหน้าตาม เวลาที่ผู้รับบริการสะดวก	8 (4.0)	109 (54.5)	82 (41.0)	1 (0.5)	0	3.62	มาก	1
ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจน	0	2 (1.0)	127 (63.5)	54 (27.0)	17 (8.5)	2.57	น้อย	2
การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของวางแผนทางการเงินไปที่บ้าน โดยจดหมาย ลงทะเบียน	0	13 (6.5)	87 (43.5)	49 (24.5)	51 (25.5)	2.31	น้อย	3
การให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการรายบุคคลอย่างใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ติดตามผลจาก ผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้และมีปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่	0	0	61 (30.5)	55 (27.5)	84 (42.0)	1.89	น้อย	4
ผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การ ดูแลหลังการให้บริการ โดยทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ	0	0	51 (25.5)	60 (30.0)	89 (44.5)	1.81	น้อย	5

- หมายเหตุ
1. ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ
  2. ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด
  3. มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ในระดับน้อย ได้แก่ ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.57 การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้านโดยจดหมาย ลงทะเบียนมีค่าเฉลี่ย 1.89 และผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การ ดูแลหลังการให้บริการ โดยทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบมีค่าเฉลี่ย 1.81 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการได้ล่วงหน้าตาม เวลาที่ผู้รับบริการสะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.62 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มีต่อปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ	ความพึงพอใจในการใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ผู้วางแผนทางการเงินมี ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	23 (11.5)	131 (65.5)	46 (23.0)	0	0	3.89	มาก	1
ระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็ว	20 (10.0)	132 (66.0)	48 (24.0)	0	0	3.86	มาก	2

หมายเหตุ 1. ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ  
2. ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80  
น้อยที่สุด  
3. มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย  
ย่อยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้วางแผน  
ทางการเงินมีความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.89 และระบบการขอให้บริการ มีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย  
3.86

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน  
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านความ  
น่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน	เพศชาย (N = 56)	เพศหญิง (N = 144)
ผู้วางแผนมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)
ผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตรงตามที่ ประชาสัมพันธ์ไว้	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)
ผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์ และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจาก สถานภาพทางการเงินเฉพาะบุคคลได้	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)
มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของการ ให้บริการ มีการทบทวนข้อมูลที่ผู้วางแผน บันทึกกับที่ผู้รับบริการแจ้งให้ตรงกัน	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)
ผู้วางแผนได้ให้บริการทันเวลาตาม วัตถุประสงค์ทางการเงินของผู้รับบริการ	3.64 (มาก)	3.78 (มาก)
กระบวนการและขั้นตอนการวางแผนทาง การเงินของบริการ K-WePlan มีระบบที่ ถูกต้องเข้าใจง่ายตั้งแต่ครั้งแรกที่ใช้บริการ	3.68 (มาก)	3.76 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ  
ต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับ  
ความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ผู้วางแผนมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถในการให้  
คำปรึกษาได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย 3.92 มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการ มีการ

ทบทวนข้อมูลที่ผู้วางแผนบันทึกกับที่ผู้รับบริการแจ้งให้ตรงกันมีค่าเฉลี่ย 3.84 และผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้มีค่าเฉลี่ย 3.80

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ผู้วางแผนมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี 3.91 ผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ 3.90 และผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากสถานภาพทางการเงินเฉพาะบุคคลได้ 3.89

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้านำด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ	เพศชาย (N = 56)	เพศหญิง (N = 144)
ผู้วางแผนให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอ	3.98 (มาก)	3.85 (มาก)
ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าสามารถนำผลจากการให้บริการ K-WePlan ของผู้วางแผนไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายทางการเงินของผู้รับบริการ	3.36 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
ผู้รับบริการเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้ไว้แก่ธนาคาร เช่น มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูล	3.45 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ ในระดับปานกลาง คือ ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าสามารถนำผลจากการให้บริการ K-WePlan ของผู้วางแผนไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายทางการเงินของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 3.36 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องผู้วางแผนให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย 3.98 ผู้รับบริการเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้ไว้แก่ธนาคาร เช่น มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 3.45 ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ คือ ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าสามารถนำผลจากการให้บริการ K-WePlan ของผู้วางแผนไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายทางการเงินของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 3.35 ผู้รับบริการเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้ไว้แก่ธนาคาร เช่น มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 3.30 ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้วางแผนให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย 3.85 ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศชาย (N = 56)	เพศหญิง (N = 144)
การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงิน	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงินในการให้บริการ	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)
สภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K-WePlan	3.79 (มาก)	3.74 (มาก)
เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการวางแผนทางการเงิน เช่น โบวชัวร์ เว็บไซต์	3.66 (มาก)	3.56 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงินมีค่าเฉลี่ย 4.00 ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงินในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.86 และสภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K-WePlan มีค่าเฉลี่ย 3.79

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงินมีค่าเฉลี่ย 3.90 ความทันสมัยของเครื่องมือ



อุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงินในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.81 และสภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K-WePlan มีค่าเฉลี่ย 3.74

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน	เพศชาย (N = 56)	เพศหญิง (N = 144)
เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการ ได้ล่วงหน้าตาม เวลาที่ผู้รับบริการสะดวก	3.55 (มาก)	3.65 (มาก)
ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจน	2.55 (น้อย)	2.58 (น้อย)
การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้านโดยจดหมาย ลงทะเบียน	2.36 (น้อย)	2.29 (น้อย)
การให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ ระบุบุคคลอย่างใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ ติดตามผลจาก ผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้และมี ปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่	1.82 (น้อย)	1.91 (น้อย)
ผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การ ดูแลหลังการให้บริการ โดย ทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ ผู้รับบริการทราบ	1.82 (น้อย)	1.81 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน ในระดับน้อย ได้แก่ ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.55 การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้านโดย



จดหมาย ลงทะเบียนมีค่าเฉลี่ย 2.36 การให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ รายบุคคลอย่างใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ ติดตามผลจาก ผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้และมีปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่มีค่าเฉลี่ย 1.82 ผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การดูแลหลังการให้บริการ โดยทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบมีค่าเฉลี่ย 1.82 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อ ผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการ ได้ล่วงหน้าตาม เวลาที่ผู้รับบริการสะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.55 ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน ในระดับน้อย ได้แก่ ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงิน ทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.58 การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้าน โดยจดหมาย ลงทะเบียนมีค่าเฉลี่ย 2.29 การให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ รายบุคคลอย่างใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ ติดตามผลจาก ผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้ และมีปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่มีค่าเฉลี่ย 1.91 ผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การดูแลหลังการให้บริการ โดยทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบมีค่าเฉลี่ย 1.81 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อ ผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการ ได้ล่วงหน้าตาม เวลาที่ผู้รับบริการสะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.65 ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	เพศชาย (N = 56)	เพศหญิง (N = 144)
ผู้วางแผนทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.88 (มาก)	3.89 (มาก)
ระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็ว	3.80 (มาก)	3.88 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ได้แก่ ผู้วางแผนทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.88 และระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.80

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ได้แก่ ผู้วางแผนทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.89 และระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.88

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน  
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านความ  
น่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน	อายุ			
	15 – 25 ปี (N = 15)	26 – 35 ปี (N = 64)	36 – 45 ปี (N = 98)	46 – 65 ปี (N = 23)
ผู้วางแผนมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)
ผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	3.40 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.93 (มาก)	4.35 (มากที่สุด)
ผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากสถานภาพทางการเงินเฉพาะบุคคลได้	3.33 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.97 (มาก)	4.13 (มาก)
มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการ มีการทบทวนข้อมูลที่ผู้วางแผนบันทึกกับที่ผู้รับบริการแจ้งให้ตรงกัน	3.40 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.88 (มาก)	4.22 (มากที่สุด)
ผู้วางแผนได้ให้บริการทันเวลาตามวัตถุประสงค์ทางการเงินของผู้รับบริการ	3.20 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)
กระบวนการและขั้นตอนการวางแผนทางการเงินของบริการ K-WePlan มีระบบที่ถูกต้องเข้าใจง่าย ตั้งแต่ครั้งแรกที่ใช้บริการ	3.33 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 15 – 25 ปี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้มีค่าเฉลี่ย 3.40 มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการ มีการทบทวนข้อมูลที่ผู้วางแผนบันทึกกับที่ผู้รับบริการแจ้งให้ตรงกันมีค่าเฉลี่ย 3.40 กระบวนการและขั้นตอนการวางแผนทางการเงินของบริการ K-WePlan มีระบบที่ถูกต้องเข้าใจง่ายตั้งแต่ครั้งแรกที่ใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.33 ผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์และ

เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามาจากสถานภาพทางการเงินเฉพาะบุคคลได้มีค่าเฉลี่ย 3.33 และผู้วางแผนได้ให้บริการทันเวลาตามวัตถุประสงค์ทางการเงินของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 3.20 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้วางแผนมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย 3.93 ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26 – 35 ปี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ผู้วางแผนมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย 3.83 ผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามาจากสถานภาพทางการเงินเฉพาะบุคคลได้มีค่าเฉลี่ย 3.73 และผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้มีค่าเฉลี่ย 3.72

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36 – 45 ปี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ผู้วางแผนมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย 3.95 ผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้มีค่าเฉลี่ย 3.93 และผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามาจากสถานภาพทางการเงินเฉพาะบุคคลได้มีค่าเฉลี่ย 3.97

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 – 65 ปี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ในระดับมาก ได้แก่ ผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามาจากสถานภาพทางการเงินเฉพาะบุคคลได้มีค่าเฉลี่ย 4.13 ผู้วางแผนมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย 4.00 ผู้วางแผนได้ให้บริการทันเวลาตามวัตถุประสงค์ทางการเงินของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 3.96 และกระบวนการและขั้นตอนการวางแผนทางการเงินของบริการ K-WePlan มีระบบที่ถูกต้องเข้าใจง่ายตั้งแต่ครั้งแรกที่ใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.87 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้มีค่าเฉลี่ย 4.35 และมีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการ มีการทบทวนข้อมูลที่ผู้วางแผนบันทึกกับที่ผู้รับบริการแจ้งให้ตรงกันมีค่าเฉลี่ย 4.22 ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าน้ำด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ	อายุ			
	15 – 25 ปี (N = 15)	26 – 35 ปี (N = 64)	36 – 45 ปี (N = 98)	46 – 65 ปี (N = 23)
ผู้วางแผนให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอ	3.87 (มาก)	3.73 (มาก)	3.95 (มาก)	4.04 (มาก)
ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าสามารถนำผลจากการให้บริการ K-WePlan ของผู้วางแผนไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายทางการเงินของผู้รับบริการ	3.40 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
ผู้รับบริการเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้ไว้แก่ธนาคาร เช่น มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูล	3.47 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.48 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 15 – 25 ปี ให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าสามารถนำผลจากการให้บริการ K-WePlan ของผู้วางแผนไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายทางการเงินของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 3.40 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้วางแผนให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย 3.87 และผู้รับบริการเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้ไว้แก่ธนาคาร เช่น มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 3.47 ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26 – 35 ปี ให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าสามารถนำผลจากการให้บริการ K-WePlan ของผู้วางแผนไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายทางการเงินของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 3.28 และผู้รับบริการเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้ไว้แก่ธนาคาร เช่น มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 3.28 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้วางแผนให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย 3.73 ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36 – 45 ปี ให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าสามารถนำผลจากการให้บริการ K-WePlan ของผู้วางแผนไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายทางการเงินของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 3.34 และผู้รับบริการเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้ไว้แก่ธนาคาร เช่น มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 3.33 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้วางแผนให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย 3.95 ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 – 65 ปี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ได้แก่ ผู้วางแผนให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย 4.04 ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าสามารถนำผลจากการให้บริการ K-WePlan ของผู้วางแผนไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายทางการเงินของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 3.61 และผู้รับบริการเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้ไว้แก่ธนาคาร เช่น มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 3.48

**ตารางที่ 21** แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านลักษณะทางกายภาพ	อายุ			
	15 – 25 ปี (N = 15)	26 – 35 ปี (N = 64)	36 – 45 ปี (N = 98)	46 – 65 ปี (N = 23)
การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงิน	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)	3.96 (มาก)	4.09 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงินในการให้บริการ	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)
สภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K-WePlan	3.47 (มาก)	3.69 (มาก)	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)
เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการวางแผนทางการเงิน เช่น โบวชัวร์ เว็บไซต์	3.47 (มาก)	3.56 (มาก)	3.63 (มาก)	3.52 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด



จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 15 -25 ปี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงินมีค่าเฉลี่ย 3.80 ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงิน ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.67 และสภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K-WePlan มีค่าเฉลี่ย 3.47

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26 – 35 ปี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงินมีค่าเฉลี่ย 3.86 ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงิน ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.70 และสภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K-WePlan มีค่าเฉลี่ย 3.69

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36 – 45 ปี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงินมีค่าเฉลี่ย 3.96 ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงิน ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.90 และสภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K-WePlan มีค่าเฉลี่ย 3.81

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 – 65 ปี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงินมีค่าเฉลี่ย 4.09 ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงิน ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.91 และสภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K-WePlan มีค่าเฉลี่ย 3.87

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน	อายุ			
	15 – 25 ปี (N = 15)	26 – 35 ปี (N = 64)	36 – 45 ปี (N = 98)	46 – 65 ปี (N = 23)
เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการ ได้ล่วงหน้าตาม เวลาที่ผู้รับบริการสะดวก	3.27 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.78 (มาก)	3.43 (มาก)
ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจน	2.40 (น้อย)	2.56 (น้อย)	2.61 (ปานกลาง)	2.52 (น้อย)
การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้านโดยจดหมาย ลงทะเบียน	2.33 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.17 (น้อย)
การให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ ระบุบุคคลอย่างใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ ติดตามผลจาก ผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้และมี ปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่	2.00 (น้อย)	1.89 (น้อย)	1.88 (น้อย)	1.83 (น้อย)
ผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การดูแลหลังการให้บริการ โดยทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ	1.80 (น้อยที่สุด)	1.83 (น้อย)	1.81 (น้อย)	1.78 (น้อยที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 15 – 25 ปี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การ ดูแลหลังการให้บริการ โดยทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบมีค่าเฉลี่ย 1.80 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.40 การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้านโดยจดหมาย ลงทะเบียนมีค่าเฉลี่ย 2.33 และการให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ ระบุบุคคลอย่างใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ ติดตามผลจาก



ผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้และมี ปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่มีค่าเฉลี่ย 2.00 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อ ผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการ ได้ล่วงหน้าตาม เวลาที่ผู้รับบริการสะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.27 ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26 – 35 ปี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน ในระดับน้อย ได้แก่ ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.56 การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้านโดยจดหมาย ลงทะเบียนมีค่าเฉลี่ย 2.38 การให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ รายบุคคลอย่างใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ ติดตามผลจาก ผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้และมี ปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่มีค่าเฉลี่ย 1.89 และผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การ ดูแลหลังการให้บริการ โดยทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบมีค่าเฉลี่ย 1.83 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อ ผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการ ได้ล่วงหน้าตาม เวลาที่ผู้รับบริการสะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.53 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36 – 45 ปี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน ในระดับปานกลาง ได้แก่ การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้านโดยจดหมาย ลงทะเบียนมีค่าเฉลี่ย 2.30 การให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ รายบุคคลอย่างใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ ติดตามผลจาก ผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้และมี ปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่มีค่าเฉลี่ย 1.88 และผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การ ดูแลหลังการให้บริการ โดยทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบมีค่าเฉลี่ย 1.81ในระดับน้อย ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.61 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อ ผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการ ได้ล่วงหน้าตาม เวลาที่ผู้รับบริการสะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.78 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 – 65 ปี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การ ดูแลหลังการให้บริการ โดยทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบมีค่าเฉลี่ย 1.78 ส่วนปัจจัยย่อยในระดับความพึงพอใจน้อย

ได้แก่ ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.52 การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้านโดยจดหมาย ลงทะเบียนมีค่าเฉลี่ย 2.17 และการให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ รายบุคคลอย่างใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ ติดตามผลจากผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้และมี ปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่มีค่าเฉลี่ย 1.83 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อ ผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการได้ล่วงหน้าตาม เวลาที่ผู้รับบริการสะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.43 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

**ตารางที่ 23** แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้านำด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	อายุ			
	15 – 25 ปี (N = 15)	26 – 35 ปี (N = 64)	36 – 45 ปี (N = 98)	46 – 65 ปี (N = 23)
ผู้วางแผนทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.53 (มาก)	3.75 (มาก)	3.97 (มาก)	4.13 (มาก)
ระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็ว	3.40 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.97 (มาก)	4.09 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 15 - 25 ปี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.40 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้วางแผนทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.53 ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 15 - 25 ปี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ได้แก่ ผู้วางแผนทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.75 และระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.72

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36 - 45 ปี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ได้แก่ ผู้วางแผน

ทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.97 และระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.97

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 - 65 ปี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ได้แก่ ผู้วางแผนทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.13 และระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 4.09

**ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา**

**ตารางที่ 24** แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา			
	มัธยม/ปวช. (N = 14)	อนุปริญญา / ปวส. (N = 15)	ปริญญาตรี (N = 107)	สูงกว่า ปริญญาตรี (N = 64)
ผู้วางแผนมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี	3.71 (มาก)	3.87 (มาก)	3.92 (มาก)	3.97 (มาก)
ผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	3.29 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)
ผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากสถานภาพทางการเงินเฉพาะบุคคลได้	3.29 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.96 (มาก)	3.91 (มาก)
มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการ มีการทบทวนข้อมูลที่ผู้วางแผนบันทึกกับที่ผู้รับบริการแจ้งให้ตรงกัน	3.43 (มาก)	3.67 (มาก)	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)
ผู้วางแผนได้ให้บริการทันเวลาตามวัตถุประสงค์ทางการเงินของผู้รับบริการ	3.29 (ปานกลาง)	3.47 (มาก)	3.76 (มาก)	3.86 (มาก)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้านำความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา			
	มัธยม/ปวช. (N = 14)	อนุปริญญา / ปวส. (N = 15)	ปริญญาตรี (N = 107)	สูงกว่า ปริญญาตรี (N = 64)
กระบวนการและขั้นตอนการวางแผนทางการเงินของบริการ K-WePlan มีระบบที่ถูกต้องเข้าใจง่ายตั้งแต่ครั้งแรกที่ใช้บริการ	3.29 (ปานกลาง)	3.47 (มาก)	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตามตรงตามที่ประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ย 3.29 ผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากสถานภาพทางการเงินเฉพาะบุคคลได้มีค่าเฉลี่ย 3.29 กระบวนการและขั้นตอนการวางแผนทางการเงินของบริการ K-WePlan มีระบบที่ถูกต้องเข้าใจง่ายตั้งแต่ครั้งแรกที่ใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.29 และผู้วางแผนได้ให้บริการทันเวลาตามวัตถุประสงค์ทางการเงินมีค่าเฉลี่ย 3.29 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้วางแผนมีความรู้ความชำนาญ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย 3.71 และมีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการ มีการทบทวนข้อมูลที่ผู้วางแผนบันทึกกับที่ผู้รับบริการแจ้งให้ตรงกันมีค่าเฉลี่ย 3.43 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรี/ปวส. ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ผู้วางแผนมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย 3.87 มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการ มีการทบทวนข้อมูลที่ผู้วางแผนบันทึกกับที่ผู้รับบริการแจ้งให้ตรงกันมีค่าเฉลี่ย 3.67 และผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากสถานภาพทางการเงินเฉพาะบุคคลได้มีค่าเฉลี่ย 3.60

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย

ระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปีจ้อยแรก ได้แก่ ผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตามตรงตามที่  
 ประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ย 3.96 ผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์ และเสนอแนะแนว  
 ทางแก้ไขปัญหาจากสถานภาพทางการเงินเฉพาะบุคคลได้มีค่าเฉลี่ย 3.96 และผู้วางแผนมีความรู้  
 ความชำนาญ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย 3.92

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึง  
 พอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่  
 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปีจ้อยแรก ได้แก่ ผู้วางแผนมีความรู้ ความชำนาญ มี  
 ความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย 4.00 ผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตาม  
 ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ย 3.97 และผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์และ  
 เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากสถานภาพทางการเงินเฉพาะบุคคลได้มีค่าเฉลี่ย 3.91

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้านับด้านความมั่นใจ  
 ของผู้รับบริการในการให้บริการจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการ ให้บริการ	ระดับการศึกษา			
	มัธยม/ปวช. (N = 14)	อนุปริญญา / ปวส. (N = 15)	ปริญญาตรี (N = 107)	สูงกว่า ปริญญาตรี (N = 64)
ผู้วางแผนให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วย ความสุภาพและสม่ำเสมอ	3.64 (มาก)	3.60 (มาก)	3.96 (มาก)	3.89 (มาก)
ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าสามารถนำผลจาก การให้บริการ K-WePlan ของผู้วางแผน ไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายทางการ เงินของผู้รับบริการ	3.07 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ผู้รับบริการเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย ของข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้ไว้แก่ธนาคาร เช่น มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูล	3.00 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. ให้  
 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ในระดับ  
 ปานกลาง ได้แก่ ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าสามารถนำผลจากการให้บริการ K-WePlan ของผู้วางแผน



ไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายทางการเงินของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 3.07 ผู้รับบริการเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้ไว้แก่ธนาคาร เช่น มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 3.00 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้วางแผนให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย 3.64 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาตรี/ปวส. ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าสามารถนำผลจากการให้บริการ K-WePlan ของผู้วางแผนไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายทางการเงินของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 3.33 และผู้รับบริการเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้ไว้แก่ธนาคาร เช่น มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 3.27 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้วางแผนให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย 3.60 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าสามารถนำผลจากการให้บริการ K-WePlan ของผู้วางแผนไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายทางการเงินของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 3.30 และผู้รับบริการเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้ไว้แก่ธนาคาร เช่น มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 3.37 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้วางแผนให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย 3.96 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าสามารถนำผลจากการให้บริการ K-WePlan ของผู้วางแผนไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายทางการเงินของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 3.39 และผู้รับบริการเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้ไว้แก่ธนาคาร เช่น มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 3.38 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้วางแผนให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย 3.89 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้านักศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. และระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี/ปวส. ในการวางแผนทางการเงิน

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษา			
	มัธยม/ปวช. (N = 14)	อนุปริญญา / ปวส. (N = 15)	ปริญญาตรี (N = 107)	สูงกว่า ปริญญาตรี (N = 64)
การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงิน	3.71 (มาก)	3.87 (มาก)	3.95 (มาก)	3.95 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงินในการให้บริการ	3.57 (มาก)	3.80 (มาก)	3.87 (มาก)	3.80 (มาก)
สภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K-WePlan	3.43 (มาก)	3.60 (มาก)	3.82 (มาก)	3.73 (มาก)
เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการวางแผนทางการเงิน เช่น โบชัวร์ เว็บไซต์	3.42 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.52 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงินมีค่าเฉลี่ย 3.71 ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงินในการให้บริการค่าเฉลี่ย 3.57 และสภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K-WePlan มีค่าเฉลี่ย 3.43

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการวางแผนมีค่าเฉลี่ย 3.33 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงินมีค่าเฉลี่ย 3.87 ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงินในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.80 และสภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K-WePlan มีค่าเฉลี่ย 3.60 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงินมีค่าเฉลี่ย 3.95 ความ

ทัศนคติของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงินในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.87 และสภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K-WePlan มีค่าเฉลี่ย 3.82

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงินมีค่าเฉลี่ย 3.95 ความทัศนคติของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงินในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.80 และสภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K-WePlan มีค่าเฉลี่ย 3.73

**ตารางที่ 27** แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน	ระดับการศึกษา			
	มัธยม/ปวช. (N = 14)	อนุปริญญา / ปวส. (N = 56)	ปริญญาตรี (N = 107)	สูงกว่า ปริญญาตรี (N = 64)
เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการได้ล่วงหน้าตาม เวลาที่ผู้รับบริการสะดวก	3.29 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.67 (มาก)	3.61 (มาก)
ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจน	2.21 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.58 (น้อย)	2.72 (น้อย)
การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้านโดยจดหมาย ลงทะเบียน	1.93 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.44 (น้อย)
การให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการรายบุคคลอย่างใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ติดตามผลจาก ผู้รับบริการว่าได้นำแผน ไปใช้และมีปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่	1.71 (น้อยที่สุด)	1.53 (น้อยที่สุด)	1.93 (น้อย)	1.94 (น้อย)
ผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การ ดูแลหลังการให้บริการ โดย ทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ ผู้รับบริการทราบ	1.64 (น้อยที่สุด)	1.47 (น้อยที่สุด)	1.90 (น้อย)	1.78 (น้อยที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด



จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผนในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การดูแลหลังการให้บริการ โดยทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบมีค่าเฉลี่ย 1.64 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.21 การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้านโดยจดหมาย ลงทะเบียนมีค่าเฉลี่ย 1.93 และการให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ รายบุคคลอย่างใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ติดตามผลจาก ผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้และมี ปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่มีค่าเฉลี่ย 1.71 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการ ได้ล่วงหน้าตาม เวลาที่ผู้รับบริการสะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.29 ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผนในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การดูแลหลังการให้บริการ โดยทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบมีค่าเฉลี่ย 1.47 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.20 การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้านโดยจดหมาย ลงทะเบียนมีค่าเฉลี่ย 2.13 และการให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ รายบุคคลอย่างใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ติดตามผลจาก ผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้และมี ปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่มีค่าเฉลี่ย 1.53 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการ ได้ล่วงหน้าตาม เวลาที่ผู้รับบริการสะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.60 ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผนในระดับน้อย ได้แก่ การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้านโดยจดหมาย ลงทะเบียนมีค่าเฉลี่ย 2.31 การให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ รายบุคคลอย่างใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ติดตามผลจาก ผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้และมี ปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่มีค่าเฉลี่ย 1.93 และผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง

เช่น การดูแลหลังการให้บริการ โดยทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบมีค่าเฉลี่ย 1.90 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.58 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการได้ล่วงหน้าตามเวลาที่ผู้รับบริการสะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.67 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผนในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การดูแลหลังการให้บริการ โดยทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบมีค่าเฉลี่ย 1.78 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจน้อย ได้แก่ ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.52 การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้านโดยจดหมาย ลงทะเบียนมีค่าเฉลี่ย 2.44 และการให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ ราบรื่นคล้อย่างใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ติดตามผลจาก ผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้และมี ปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่มีค่าเฉลี่ย 1.94 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการได้ล่วงหน้าตามเวลาที่ผู้รับบริการสะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.61 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

**ตารางที่ 28** แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้านำด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ระดับการศึกษา			
	มัธยม/ปวช. (N = 14)	อนุปริญญา / ปวส. (N = 15)	ปริญญาตรี (N = 107)	สูงกว่า ปริญญาตรี (N = 64)
ผู้วางแผนทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.43 (มาก)	3.80 (มาก)	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)
ระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็ว	3.29 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)	3.86 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.29 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้วางแผนทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.43 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวส. ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในระดับมาก ได้แก่ ผู้วางแผนทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.80 และระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.80

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในระดับมาก ได้แก่ ผู้วางแผนทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.96 และระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.94

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในระดับมาก ได้แก่ ผู้วางแผนทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.88 และระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.86

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน  
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านความ  
น่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านความน่าเชื่อถือใน การปฏิบัติงาน	รายได้					
	5,000- 10,000 (N = 22)	10,001- 20,000 (N = 27)	20,001- 30,000 (N = 71)	30,001- 40,000 (N = 43)	40,001- 50,000 (N = 24)	50,001 ขึ้นไป (N = 13)
ผู้วางแผนมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถในการให้ คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)	3.94 (มาก)	3.93 (มาก)	4.17 (มาก)	4.08 (มาก)
ผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตรง ตามที่ประชาสัมพันธุ์ไว้	3.36 (ปานกลาง)	3.48 (มาก)	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)
ผู้วางแผนมีความสามารถในการ วิเคราะห์และเสนอแนะแนว ทางแก้ไขปัญหาจากสถานภาพ ทางการเงินเฉพาะบุคคลได้	3.32 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)
มีระบบการตรวจสอบความ ถูกต้องของการให้บริการ มีการ ทบทวนข้อมูลที่ผู้วางแผนบันทึก กับที่ผู้รับบริการแจ้งให้ตรงกัน	3.36 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)	4.17 (มาก)	3.92 (มาก)
ผู้วางแผนได้ให้บริการทันเวลา ตามวัตถุประสงค์ทางการเงินของ ผู้รับบริการ	3.23 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.85 (มาก)	3.81 (มาก)	4.08 (มาก)	3.69 (มาก)
กระบวนการและขั้นตอนการ วางแผนทางการเงินของบริการ K-WePlan มีระบบที่ถูกต้องเข้าใจ ง่ายตั้งแต่ครั้งแรกที่ใช้บริการ	3.32 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.86 (มาก)	3.70 (มาก)	4.04 (มาก)	3.85 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตามตรงตามที่ประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ย 3.36 มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการ มีการทบทวนข้อมูลที่ผู้วางแผนบันทึกกับที่ผู้รับบริการแจ้งให้ตรงกันมีค่าเฉลี่ย 3.36 ผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากสถานภาพทางการเงินเฉพาะบุคคลได้มีค่าเฉลี่ย 3.32 กระบวนการและขั้นตอนมีระบบที่ถูกต้องเข้าใจง่ายตั้งแต่ครั้งแรกมีค่าเฉลี่ย 3.32 ผู้วางแผนได้ให้บริการทันเวลาตามวัตถุประสงค์ทางการเงินของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 3.23 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้วางแผนมีความรู้ความชำนาญ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย 3.73 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ผู้วางแผนมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย 3.67 ผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากสถานภาพทางการเงินเฉพาะบุคคลได้มีค่าเฉลี่ย 3.56 และมีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการ มีการทบทวนข้อมูลที่ผู้วางแผนบันทึกกับที่ผู้รับบริการแจ้งให้ตรงกัน มีค่าเฉลี่ย 3.52

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตามตรงตามที่ประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ย 3.97 ผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากสถานภาพทางการเงินเฉพาะบุคคลได้มีค่าเฉลี่ย 3.96 และผู้วางแผนมีความรู้ความชำนาญ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย 3.94

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 -40,000 บาท ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากสถานภาพทางการเงินเฉพาะบุคคลได้มีค่าเฉลี่ย 4.00 ผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตามตรงตามที่ประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ย 3.98 และผู้วางแผนมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย 3.93



ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 – 50,000 บาท ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการ มีการทบทวนข้อมูลที่ผู้วางแผนบันทึกกับที่ผู้รับบริการแจ้งให้ตรงกันมีค่าเฉลี่ย 4.17 ผู้วางแผนมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย 4.17 และผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตามตรงตามที่ประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ย 4.13

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตามตรงตามที่ประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ย 4.15 ผู้วางแผนมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย 4.08 และผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากสถานภาพทางการเงินเฉพาะบุคคลได้มีค่าเฉลี่ย 4.00

**ตารางที่ 30** แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ	รายได้					
	5,000-10,000 (N = 22)	10,001-20,000 (N = 27)	20,001-30,000 (N = 71)	30,001-40,000 (N = 43)	40,001-50,000 (N = 24)	50,001 ขึ้นไป (N = 13)
ผู้วางแผนให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอ	3.68 (มาก)	3.59 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.38 (มาก)
ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าสามารถนำผลจากการให้บริการK-WePlan ของผู้วางแผนไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายทางการเงินของผู้รับบริการ	3.23 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.46 (มาก)
ผู้รับบริการเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้ไว้แก่ธนาคาร เช่น มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูล	3.18 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด



เชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้ไว้แก่ธนาคาร เช่น มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 3.29 และผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าสามารถนำผลจากการให้บริการ K-WePlan ของผู้วางแผนไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายทางการเงินของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 3.13 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้วางแผนให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย 4.00 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อยกเว้นปัจจัยย่อยด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้รับบริการเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้ไว้แก่ธนาคาร เช่น มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 3.38 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้วางแผนให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย 4.38 และผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าสามารถนำผลจากการให้บริการ K-WePlan ของผู้วางแผนไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายทางการเงินของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 3.46 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

**ตารางที่ 31** แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้					
	5,000-10,000 (N = 22)	10,001-20,000 (N = 27)	20,001-30,000 (N = 71)	30,001-40,000 (N = 43)	40,001-50,000 (N = 24)	50,001 ขึ้นไป (N = 13)
การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงิน	3.64 (มาก)	3.85 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)	4.21 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)
ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงินในการให้บริการ	3.55 (มาก)	3.67 (มาก)	3.86 (มาก)	3.67 (มาก)	4.21 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)
สภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K-WePlan	3.41 (มาก)	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)	3.72 (มาก)	4.13 (มาก)	3.92 (มาก)
เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการวางแผนทางการเงิน เช่น โบวัวร์ เว็บไซต์	3.36 (ปานกลาง)	3.48 (มาก)	3.72 (มาก)	3.53 (มาก)	3.67 (มาก)	3.46 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด



จากตารางที่ 31 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการวางแผนทางการเงิน เช่น โบวัวร์ เว็บไซต์มีค่าเฉลี่ย 3.36 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงินมีค่าเฉลี่ย 3.64 ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงินในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.55 และสภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K-WePlan มีค่าเฉลี่ย 3.41 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงินมีค่าเฉลี่ย 3.85 ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงินในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.67 และสภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K-WePlan มีค่าเฉลี่ย 3.63

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงินมีค่าเฉลี่ย 3.92 ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงินในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.86 และสภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K-WePlan มีค่าเฉลี่ย 3.76

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงินมีค่าเฉลี่ย 3.88 สภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K-WePlan มีค่าเฉลี่ย 3.72 และความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงินในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.67

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 – 50,000 บาท ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K-WePlan มีค่าเฉลี่ย 4.13 และเอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการวางแผนทางการเงิน เช่น โบวัวร์ เว็บไซต์มีค่าเฉลี่ย 3.67 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงินมีค่าเฉลี่ย 4.21 และความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงินในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.21 ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงินในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.15 สภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการ

ให้บริการ K-WePlan มีค่าเฉลี่ย 3.92 และเอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการวางแผนทางการเงิน เช่น โบวัวร์ เว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย 3.46 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงินมีค่าเฉลี่ย 4.31 ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

**ตารางที่ 32** แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ของผู้วางแผน	รายได้					
	5,000- 10,000 (N = 22)	10,001- 20,000 (N = 27)	20,001- 30,000 (N = 71)	30,001- 40,000 (N = 43)	40,001- 50,000 (N = 24)	50,001 ขึ้นไป (N = 13)
เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อ ผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการได้ล่วงหน้าตาม เวลาที่ผู้รับบริการสะดวก	3.27 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.65 (มาก)	3.74 (มาก)	3.75 (มาก)	3.54 (มาก)
ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจน	2.36 (น้อย)	2.41 (น้อย)	2.59 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)
การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้านโดยจดหมาย ลงทะเบียน	2.32 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.77 (ปานกลาง)
การให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ ระบุบุคคลอย่างใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ ติดตามผลจากผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้และมีปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่	1.95 (น้อย)	1.70 (น้อยที่สุด)	1.97 (น้อย)	1.79 (น้อยที่สุด)	1.96 (น้อย)	1.85 (น้อย)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ของผู้วางแผน	รายได้					
	5,000- 10,000 (N = 22)	10,001- 20,000 (N = 27)	20,001- 30,000 (N = 71)	30,001- 40,000 (N = 43)	40,001- 50,000 (N = 24)	50,001 ขึ้นไป (N = 13)
ผู้วางแผนทางการเงินสนใจ ผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การ ดูแลหลังการให้บริการ โดย ทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ	1.77 (น้อย ที่สุด)	1.74 (น้อย ที่สุด)	1.87 (น้อย)	1.77 (น้อย ที่สุด)	1.83 (น้อย)	1.77 (น้อย ที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตช่วยด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผนในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การ ดูแลหลังการให้บริการ โดยทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบมีค่าเฉลี่ย 1.77 ส่วนบัณฑิตช่วยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในเรื่อง ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.36 การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้านโดยจดหมายลงทะเบียนมีค่าเฉลี่ย 2.32 และการให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการรายบุคคลอย่างใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ ติดตามผลจาก ผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้และมี ปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่มีค่าเฉลี่ย 1.95 ยกเว้นบัณฑิตช่วยในเรื่อง เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อ ผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการได้ล่วงหน้าตาม เวลาที่ผู้รับบริการสะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.27 ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตช่วยด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผนในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การ ดูแลหลังการให้บริการ โดยทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบมีค่าเฉลี่ย 1.74 และการให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ รายบุคคลอย่างใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ ติดตามผล

จาก ผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้และมี ปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่มีค่าเฉลี่ย 1.70 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.41 และการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้าน โดยจดหมาย ลงทะเบียนมีค่าเฉลี่ย 2.15 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อ ผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการได้ล่วงหน้าตาม เวลาที่ผู้รับบริการสะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.56 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน ในระดับน้อย ได้แก่ การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้านโดยจดหมาย ลงทะเบียนมีค่าเฉลี่ย 2.30 การให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ รายบุคคลอย่างใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ ติดตามผลจาก ผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้และมี ปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่มีค่าเฉลี่ย 1.97 และผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การ ดูแลหลังการให้บริการ โดยทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบมีค่าเฉลี่ย 1.87 ยกเว้นปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.59 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการได้ล่วงหน้าตาม เวลาที่ผู้รับบริการสะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.65 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผนในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ การให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ รายบุคคลอย่างใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ ติดตามผลจาก ผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้และมี ปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่ 1.79 ผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การดูแลหลังการให้บริการ โดยทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ 1.77 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้าน โดยจดหมาย ลงทะเบียน 2.19 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจน 2.67 ปัจจัยย่อยในเรื่องเวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมาย

เวลาก่อนเข้ารับบริการได้ล่วงหน้าตาม เวลาที่ผู้รับบริการสะดวก 3.74 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 – 50,000 บาท ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผนในระดับน้อย ได้แก่ การให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ รายบุคคลอย่างใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ ติดตามผลจาก ผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้และมี ปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่ 1.96 การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้าน โดยจดหมายลงทะเบียน 2.50 และผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การดูแลหลังการให้บริการ โดยทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ 1.83 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจน 2.63 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อ ผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการได้ล่วงหน้าตาม เวลาที่ผู้รับบริการสะดวก 3.74 ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผนในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การ ดูแลหลังการให้บริการ โดยทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบมีค่าเฉลี่ย 1.77 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในเรื่อง การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้าน โดยจดหมาย ลงทะเบียนมีค่าเฉลี่ย 2.77 และการให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ รายบุคคลอย่างใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ ติดตามผลจาก ผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้และมี ปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่มีค่าเฉลี่ย 1.85 ส่วนปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.69 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อ ผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการได้ล่วงหน้าตามเวลาที่ผู้รับบริการสะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.54 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก



ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	รายได้					
	5,000-10,000 (N = 22)	10,001-20,000 (N = 27)	20,001-30,000 (N = 71)	30,001-40,000 (N = 43)	40,001-50,000 (N = 24)	50,001 ขึ้นไป (N = 13)
ผู้วางแผนทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.45 (มาก)	3.67 (มาก)	3.92 (มาก)	3.86 (มาก)	4.25 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)
ระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็ว	3.36 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)	4.21 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 มากที่สุด 3.41-4.20 มาก 2.61-3.40 ปานกลาง 1.81-2.60 น้อย และ 1.00-1.80 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.36 ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้วางแผนทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.45 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในระดับมาก ได้แก่ ผู้วางแผนทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.67 และระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.67

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในระดับมาก ได้แก่ ผู้วางแผนทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.92 และระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.89

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในระดับมาก ได้แก่ ผู้วางแผนทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.86 ระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.86



ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 – 50,001 บาท ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้วางแผนทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.25 และระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.21

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้วางแผนทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.31 ระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 4.31