

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการด้านเงินฝากของธนาคาร กสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย สามารถแบ่งผลการศึกษออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับ ความสำคัญ ของลูกค้าที่มีต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	112	31.7
หญิง	241	68.3
รวม	353	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.3 รองลงมา เป็นเพศชาย ร้อยละ 31.7

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	66	18.7
อายุ 25 – 34 ปี	148	41.9
35 – 44 ปี	61	17.3
สูงกว่า 44 ปี ขึ้นไป	78	22.1
รวม	353	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 25 – 34 ปี ร้อยละ 41.9 รองลงมา สูงกว่า 44 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 22.1 ต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 18.7 และ 35 – 44 ปี ร้อยละ 17.3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	186	52.7
สมรส	151	42.8
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	16	4.5
รวม	353	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพโสด ร้อยละ 52.7 รองลงมา สมรส ร้อยละ 42.8 และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ 4.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา/มัธยมศึกษา	28	7.9
ปวช./ปวส.	24	6.8
ปริญญาตรี	226	64.0
สูงกว่าปริญญาตรี	75	21.2
รวม	353	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 64.0 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 21.2 ต่ำกว่ามัธยมศึกษา /มัธยมศึกษา ร้อยละ 7.9 และ ปวช./ปวส. ร้อยละ 6.8

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน – นักศึกษา	31	8.8
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน	198	56.1
ข้าราชการ	18	5.1
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	4.2
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	65	18.4
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	26	7.4
รวม	353	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 56.1 รองลงมา ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 18.4 นักเรียน – นักศึกษา ร้อยละ 8.8 พ่อบ้าน / แม่บ้าน ร้อยละ 7.4 ข้าราชการ ร้อยละ 5.1 และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 4.2

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	63	17.8
10,001 – 25,000 บาท	181	51.3
25,001 – 40,000 บาท	35	9.9
40,001 – 55,000 บาท	56	15.9
55,001 บาทขึ้นไป	18	5.1
รวม	353	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 51.3 รองลงมา ไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 17.8 40,001 – 55,000 บาท ร้อยละ 15.9 25,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 9.9 และ 55,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 5.1

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระยะเวลา ใช้บริการ
ธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย

ระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อม น้อย	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	76	21.5
6 เดือน - 1 ปี	92	26.1
2 - 3 ปี	44	12.5
3- 5 ปี	87	24.6
5- 10 ปี	19	5.4
มากกว่า 10 ปี	35	9.9
รวม	353	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุดระยะเวลา ใช้บริการธนาคารกสิกร
ไทย สาขาอ้อมน้อย 6 เดือน - 1 ปี ร้อยละ 26.1 รองลงมา 3- 5 ปี ร้อยละ 24.6 น้อยกว่า 6 เดือน
ร้อยละ 21.5 2 - 3 ปี ร้อยละ 12.5 มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 9.9 และ 5- 10 ปี ร้อยละ 5.4

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย โดยเฉลี่ยก็ครั้งต่อเดือน เช่น ติดต่อกำธุรกรรมทางการเงิน ฝาก-ถอน ปรับสมุด โอนเงิน

การใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย โดยเฉลี่ยก็ครั้งต่อเดือน เช่น ติดต่อกำธุรกรรมทางการเงิน ฝาก-ถอน ปรับสมุด โอนเงิน	จำนวน	ร้อยละ
ปีละครั้ง	64	18.1
6 เดือนครั้ง	19	5.4
2 เดือนครั้ง	42	11.9
เดือนละครั้ง	36	10.2
2-3 ครั้ง/เดือน	91	25.8
4 – 5 ครั้ง /เดือน	71	20.1
6 – 7 ครั้ง /เดือน	12	3.4
มากกว่า 7 ครั้ง /เดือน	18	5.1
รวม	353	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่การใช้ บริการด้านเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย โดยเฉลี่ยก็ครั้งต่อเดือน เช่น ติดต่อกำธุรกรรมทางการเงิน ฝาก-ถอน ปรับสมุด โอนเงิน 2-3 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 25.8 4 – 5 ครั้ง /เดือน ร้อยละ 20.1 ปีละครั้ง ร้อยละ 18.1 2 เดือนครั้ง ร้อยละ 11.9 เดือนละครั้ง ร้อยละ 10.2 6 เดือนครั้ง ร้อยละ 5.4 มากกว่า 7 ครั้ง /เดือน ร้อยละ 5.1 และ 6 – 7 ครั้ง /เดือน ร้อยละ 3.4

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ช่วงวันที่มาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย บ่อยที่สุด

ช่วงวันที่มาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคาร กสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย บ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	43	12.2
วันอังคาร	4	1.1
วันพุธ	18	5.1
วันพฤหัสบดี	23	6.5
วันศุกร์	28	7.9
ไม่แน่นอน	237	67.1
รวม	353	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ช่วงวันที่มาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย บ่อยที่สุด คือ ไม่แน่นอน ร้อยละ 67.1 รองลงมา วันจันทร์วันจันทร์ ร้อยละ 12.2 วันศุกร์ ร้อยละ 7.9 วันพฤหัสบดี ร้อยละ 6.5 วันพุธ ร้อยละ 5.1 และ วันอังคาร ร้อยละ 1.1

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ด้านเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย บ่อยที่สุด

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคาร กสิกรไทย บ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 10.00 น.	75	21.2
10.01-11.30 น.	93	26.3
11.31 - 13.30 น.	86	24.4
13.31-14.30 น.	56	15.9
14.31-15.30 น.	43	12.2
รวม	353	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ช่วงเวลาที่มาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย บ่อยที่สุด คือ เวลา 10.01-11.30 น. ร้อยละ 26.3 รองลงมา เวลา 11.31 - 13.30 น. เวลา 11.31 - 13.30 น. ร้อยละ 24.4 เวลา 8.30 – 10.00 น ร้อยละ 21.2 เวลา 13.31-14.30 น. ร้อยละ 15.9 และ เวลา 14.31-15.30 น. ร้อยละ 12.2

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย

ประเภทเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย	จำนวน	ร้อยละ
เงินฝากออมทรัพย์	336	95.2
เงินฝากประจำ	125	35.4
เงินฝากกระแสรายวัน	76	21.5
เงินฝากทวีทรัพย์	148	41.9
เงินฝากโครงการพิเศษ	25	7.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 353 ราย

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่ คือ เงินฝากออมทรัพย์ ร้อยละ 95.2 รองลงมา เงินฝากทวีทรัพย์ ร้อยละ 41.9 เงินฝากประจำ ร้อยละ 35.4 เงินฝากกระแสรายวัน ร้อยละ 21.5 และเงินฝากโครงการพิเศษ ร้อยละ 7.1

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนบัญชีเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย

จำนวนบัญชีเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย	จำนวน	ร้อยละ
1 บัญชี	130	36.8
2 บัญชี	118	33.4
3 บัญชี	51	14.4
มากกว่า 3 บัญชี	54	15.3
รวม	353	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จำนวนบัญชีเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย คือ 1 บัญชี ร้อยละ 36.8 รองลงมา 2 บัญชี ร้อยละ 33.4 มากกว่า 3 บัญชี ร้อยละ 15.3 และ 3 บัญชี ร้อยละ 14.4

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกฝากเงินกับธนาคารกสิกรไทย

เหตุผลที่ท่านเลือกฝากเงินกับธนาคารกสิกรไทย	จำนวน	ร้อยละ
รับเงินเดือนผ่านธนาคารนี้	176	49.9
ชื่อเสียง ความมั่นคงของทางธนาคารฯ	211	59.8
สะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน	199	56.4
เป็นทางผ่านกลับบ้าน	57	16.1
การให้บริการที่ดีของพนักงาน	136	38.5
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	87	24.6
มีพนักงานเพียงพอให้บริการ	68	19.3
การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง	104	29.5
ภาพลักษณ์ใหม่ ทันสมัย	89	25.2
มีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่น่าพอใจ	30	8.5
มีตู้ ATM สะดวกในการโอนเงิน	165	46.7
ได้รับการแนะนำจากพนักงาน	43	12.2
จอดรถสะดวก กว้างขวาง เพียงพอ	37	10.5
มีความเชื่อถือไว้วางใจผู้บริหารสาขา	68	19.3
มีบริการรับฝากเงินหลายประเภท	55	15.6
อุปกรณ์ในการให้บริการครบ ทันสมัย	60	17.0
มีความปลอดภัยในการติดต่อทำธุรกรรม	60	17.0
สถานที่ทำการธนาคารสะอาดทันสมัยน่าเชื่อถือ	71	20.1
บริการรับฝากนอกสถานที่ กรณีลูกค้ารายใหญ่	22	6.2

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 353 ราย

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เหตุผลที่เลือกฝากเงินกับธนาคาร กสิกรไทย คือ ชื่อเสียง ความมั่นคงของทางธนาคารฯ ร้อยละ 59.8 รองลงมา สะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ ที่ทำงาน ร้อยละ 56.4 รับเงินเดือนผ่านธนาคารนี้ ร้อยละ 49.9 มีตู้ ATM สะดวกในการโอนเงิน ร้อย ละ 46.7 การให้บริการที่ดีของพนักงาน ร้อยละ 38.5 การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ร้อยละ 29.5 ภาพลักษณ์ใหม่ ทันสมัย ร้อยละ 25.2 พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ ร้อยละ 24.6 สถานที่ ทำการธนาคารสะอาดทันสมัยน่าเชื่อถือ ร้อยละ 20.1 มีพนักงานเพียงพอให้บริการ ร้อยละ 19.3 อุปกรณ์ในการให้บริการครบ ทันสมัย มีความปลอดภัยในการติดต่อทำธุรกรรม ร้อยละ 17.0 เท่านั้น เป็นทางผ่านกลับบ้าน ร้อยละ 16.1 มีบริการรับฝากเงินหลายประเภท ร้อยละ 15.6 ได้รับความแนะนำจากพนักงาน ร้อยละ 12.2 จอกระดสะดวก กว้างขวาง เพียงพอ ร้อยละ 10.5 และมีอัตรา ดอกเบี้ยเงินฝากที่น่าพอใจ ร้อยละ 8.5

ส่วนที่ 2 ระดับความสำคัญของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย สาขา
อ้อมน้อย

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน
ผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ						ค่าเฉลี่ย (ระดับ ความสำคัญ)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การให้บริการที่มีคุณภาพ	106 (30.0)	165 (46.7)	48 (13.6)	34 (9.6)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.97 (มาก)	5
มีบริการเงินฝาก หลากหลายประเภท	83 (23.5)	158 (44.8)	78 (22.1)	34 (9.6)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.73 (มาก)	7
เงื่อนไขของบัญชีเงินฝาก	81 (22.9)	136 (38.5)	136 (38.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.84 (มาก)	6
มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ในการอำนวยความสะดวก สะดวก เช่น ATM ,Update passbook	133 (37.7)	138 (39.1)	82 (23.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.15 (มาก)	2
แบบฟอร์มการใช้บริการมี ความชัดเจนและกรอกง่าย	81 (22.9)	188 (53.3)	84 (23.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.99 (มาก)	4
บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทาง โทรศัพท์	0 (0.0)	173 (49.0)	50 (14.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.23 (มาก)	1
บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทาง อินเทอร์เน็ต	108 (30.6)	120 (34.0)	111 (31.4)	14 (4.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.14 (มาก)	3
การให้คำแนะนำหรือ ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียด ของเงินฝากแต่ละประเภท	83 (23.5)	121 (34.3)	135 (38.2)	14 (4.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.97 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							4.00 (มาก)	

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ในปัจจัยย่อยมีระดับความสำคัญในระดับมาก เรียงลำดับคือ บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวก เช่น ATM ,Update passbook (ค่าเฉลี่ย 4.15) บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.14) แบบฟอร์มการใช้บริการมีความชัดเจนและกรอกง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.99) การให้บริการที่มีคุณภาพ การให้คำแนะนำหรือ ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.97) เงื่อนไขของบัญชีเงิน ฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) และมีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความสำคัญ						ค่าเฉลี่ย (ระดับ ความสำคัญ)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่า ธนาคารอื่น	0 (0.0)	133 (37.7)	174 (49.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.64 (มาก)	3
มีป้าย หรือ เอกสารแสดง อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็น เด่นชัด	86 (24.4)	194 (55.0)	73 (20.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.04 (มาก)	1
ค่าธรรมเนียมการรักษา บัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท)	34 (9.6)	165 (46.7)	154 (43.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.66 (มาก)	2
ค่าธรรมเนียมในการทำ บัตรเดบิต	58 (16.4)	97 (27.5)	134 (38.0)	30 (8.5)	34 (9.6)	353 (100.0)	3.33 (ปานกลาง)	5
ค่าธรรมเนียมการรับฝาก เช็ค	34 (9.6)	119 (33.7)	200 (56.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.53 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.64 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำคัญต่อด้าน ราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ในปัจจัยย่อยมีระดับความสำคัญในระดับมาก เรียงลำดับคือ มีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ(ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท) (ค่าเฉลี่ย 3.66) อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.64) ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.53) และให้ความสำคัญในระดับปานกลางได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านช่องทาง การให้บริการ

ด้านช่องทางบริการ	ระดับความสำคัญ						ค่าเฉลี่ย (ระดับ ความสำคัญ)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ตั้งธนาคารฯ เหมาะสม เดินทางมาใช้ บริการได้สะดวก	87 (24.6)	185 (52.4)	81 (22.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.02 (มาก)	3
สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ ในทำเลที่มีความปลอดภัย	66 (17.8)	172 (48.7)	115 (32.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.86 (มาก)	8
มีสถานที่สำหรับจอดรถ เพียงพอ	112 (31.7)	160 (45.3)	81 (22.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.09 (มาก)	1
จุดให้บริการตู้ ATM มี ความเหมาะสมมีป้าย แสดงอย่างชัดเจน	110 (31.2)	162 (45.9)	81 (22.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.08 (มาก)	2
จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอ ต่อการให้บริการ	110 (31.2)	160 (45.3)	83 (23.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.08 (มาก)	2
จุดติดตั้งตู้ ATM มีความ ปลอดภัย	110 (31.2)	126 (35.7)	117 (33.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.98 (มาก)	7
มีเคาน์เตอร์บริการรับฝาก เงินเพียงพอ	85 (24.1)	185 (52.4)	81 (22.9)	2 (0.6)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.00 (มาก)	5
มีที่นั่งสำหรับรอรับ บริการเพียงพอ	85 (24.1)	185 (52.4)	81 (22.9)	2 (0.6)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.00 (มาก)	5
ป้ายแสดงประเภทการ ให้บริการชัดเจนมองเห็น ได้ง่าย เช่นฝากเงิน เปิด บัญชี เป็นต้น	85 (24.1)	187 (53.0)	81 (22.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.01 (มาก)	4
การติดต่อกับทางธนาคาร ทางโทรศัพท์ได้สะดวก	112 (31.7)	126 (35.7)	115 (32.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.99 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							4.01 (มาก)	

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำคัญต่อด้าน ช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.0 1) ในปัจจัยย่อยมีระดับความสำคัญในระดับมาก เรียงลำดับคือ มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ (4.09) รองลงมา จุดให้บริการตู้ ATM มีความเหมาะสมมีป้ายแสดงอย่างชัดเจน จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอต่อการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) สถานที่ตั้งธนาคารฯเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย เช่นฝากเงิน เปิดบัญชี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.01) มีเคาน์เตอร์บริการรับฝากเงินเพียงพอ มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) การติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.99) จุดติดตั้งตู้ ATM มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.98) และสถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ในทำเลที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ						ค่าเฉลี่ย (ระดับ ความสำคัญ)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การประกาศแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของ ธนาคาร เช่น ประกาศ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	59 (16.7)	155 (43.9)	105 (29.7)	34 (9.6)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.68 (มาก)	4
ข่าวสารที่ได้รับจาก ธนาคารเกี่ยวกับบริการ ด้านเงินฝาก ทรบถ้วนและ เข้าใจง่าย	59 (16.7)	153 (43.3)	107 (30.3)	34 (9.6)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.67 (มาก)	5
มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้า สำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือ วันสำคัญ	55 (15.6)	129 (36.5)	135 (38.2)	34 (9.6)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.58 (มาก)	8
ของชำร่วย หรือของที่ ระลึกมีจำนวนเพียงพอ สำหรับลูกค้า	69 (19.5)	115 (32.6)	139 (39.4)	30 (8.5)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.63 (มาก)	6
ของที่ระลึก และของ ชำร่วยสามารถใช้ ประโยชน์ได้ดี	81 (22.9)	115 (32.6)	123 (34.8)	34 (9.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.69 (มาก)	3
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลบริการ	81 (22.9)	115 (32.6)	157 (44.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.78 (มาก)	2
มีการประชาสัมพันธ์ให้ ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน	55 (15.6)	141 (39.9)	123 (34.8)	0 (0.0)	34 (9.6)	353 (100.0)	3.52 (มาก)	10
มีการโฆษณาทาง โทรทัศน์และ หนังสือพิมพ์	57 (16.1)	173 (49.0)	123 (34.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.81 (มาก)	1

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้าน การส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ						ค่าเฉลี่ย (ระดับ ความสำคัญ)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการโฆษณาในท้องถิ่น เกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้น ในช่วงเทศกาลต่างๆ	55 (15.6)	139 (39.4)	125 (35.4)	34 (9.6)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.61 (มาก)	7
10.การออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆเพื่อชี้แจงให้ ข้อมูลแก่ชุมชนและ คำแนะนำนอกสถานที่	57 (16.1)	115 (32.6)	147 (41.6)	34 (9.6)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.55 (มาก)	9
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.65 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำคัญต่อด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ในปัจจัยย่อยมีระดับความสำคัญในระดับมาก เรียงลำดับคือ มีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ของที่ระลึก และของชำร่วยสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.69) การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.68) ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครบถ้วนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.67) ของชำร่วย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.61) มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 3.58) การออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆเพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและคำแนะนำนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ						ค่าเฉลี่ย (ระดับ ความสำคัญ)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานบริการลูกค้า อย่างเท่าเทียมกัน	161 (45.6)	124 (35.1)	68 (19.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.26 (มาก)	4
พนักงานต้อนรับด้วย ความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้ม แย้มทักทาย	242 (68.6)	77 (21.8)	34 (9.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.59 (มากที่สุด)	1
พนักงานเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	163 (46.2)	156 (44.2)	34 (9.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.37 (มาก)	2
พนักงานมีความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการ	165 (46.7)	106 (30.0)	82 (23.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.24 (มาก)	5
พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	165 (46.7)	120 (34.0)	68 (19.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.27 (มาก)	3
พนักงานใช้คำพูดสื่อสาร เข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน	133 (37.7)	122 (34.6)	98 (27.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.10 (มาก)	8
พนักงานกล่าวคำสวัสดิ และขอบคุณทุกครั้งเมื่อ คุณมาใช้บริการ	167 (47.3)	98 (27.8)	88 (24.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.22 (มาก)	7
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	135 (38.2)	120 (34.0)	98 (27.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.10 (มาก)	8
จำนวนพนักงานเพียงพอ ในการให้บริการ	144 (40.8)	145 (41.1)	64 (18.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.23 (มาก)	6
ผู้จัดการสาขาให้การเอาใจ ใส่ลูกค้าและรับฟังความ คิดเห็นของลูกค้า	144 (40.8)	145 (41.1)	64 (18.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.23 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							4.26 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำคัญต่อด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) ในปัจจัยย่อยมีระดับความสำคัญในระดับมาก เรียงลำดับคือ พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.27) พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.26) พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ ผู้จัดการ สาขาให้การเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23) พนักงานกล่าว คำสวัสดิ์ และขอบคุณทุกครั้งเมื่อคุณมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) พนักงานใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้าน กระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญ						ค่าเฉลี่ย (ระดับ ความสำคัญ)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ระยะเวลารอคิวจนได้รับ บริการ	104 (29.5)	109 (30.9)	80 (22.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.15 (มาก)	5
ความรวดเร็วในการ ให้บริการ ต่อ 1 รายการ เช่นบริการ ฝาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น	164 (46.5)	109 (30.9)	80 (22.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.24 (มาก)	1
ความรวดเร็วในการเปิด บัญชีใหม่	113 (32.0)	190 (53.8)	50 (14.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.18 (มาก)	3
ความถูกต้องของการ บันทึกข้อมูล ลงในสมุด บัญชี	130 (36.8)	173 (49.0)	50 (14.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.23 (มาก)	2
การจัดระบบคิวเพื่อรอรับ บริการ	105 (29.7)	198 (56.1)	50 (14.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.16 (มาก)	4
การให้บริการเป็น มาตรฐานเดียวกันกับ ลูกค้าทุกคน	105 (29.7)	198 (56.1)	50 (14.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.16 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							4.18 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำคัญต่อด้านกระบวนการ
ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) ในปัจจัยย่อยมีระดับความสำคัญใน
ระดับมาก เรียงลำดับคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการ เช่นบริการ ฝาก-ถอน โอน
เงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี (ค่าเฉลี่ย
4.23) ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.18) การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ การ
ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) และระยะเวลารอคิวจน
ได้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านสิ่ง
นำเสนอทางกายภาพ

ด้านสิ่งนำเสนอทาง กายภาพ	ระดับความสำคัญ						ค่าเฉลี่ย (ระดับ ความสำคัญ)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความปลอดภัยบริเวณ สถานที่จอดรถ	136 (38.5)	146 (41.4)	71 (20.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.18 (มาก)	4
ความปลอดภัยในธนาคาร	136 (38.5)	133 (37.7)	84 (23.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.15 (มาก)	5
มีสลิปฝาก-ถอนครบถ้วน และจัดวางสะดวก	81 (22.9)	190 (53.8)	82 (23.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.00 (มาก)	8
ใบฝากเงิน-ถอนเงินมี ความเพียงพอ	111 (31.4)	147 (41.6)	61 (17.3)	34 (9.6)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.95 (มาก)	9
สถานที่ภายในธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อย	111 (31.4)	147 (41.6)	95 (26.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.05 (มาก)	7
สถานที่ภายนอกธนาคาร สะอาดเรียบร้อย	135 (38.2)	155 (43.9)	63 (17.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.20 (มาก)	2
ความทันสมัยของ เครื่องมือ อุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่นำมา ให้บริการ	160 (45.3)	111 (31.4)	82 (23.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.22 (มาก)	1
ป้าย หรือบอร์ด ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล เพียงพอ	157 (44.5)	105 (29.7)	91 (25.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.19 (มาก)	3
การตกแต่งภายใน ธนาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ	135 (38.2)	155 (43.9)	63 (17.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.20 (มาก)	2
การตกแต่งภายนอก ธนาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ	137 (38.8)	121 (34.3)	95 (26.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.12 (มาก)	6
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น น้ำ ดื่ม เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV	137 (38.8)	155 (43.9)	61 (17.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.22 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							4.13 (มาก)	

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำคัญต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) ในปัจจัยย่อยมีระดับความสำคัญในระดับมาก เรียงลำดับคือ ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา สถานที่ภายนอกอาคารสะอาดเรียบร้อย การตกแต่งภายในอาคารสวยงาม น่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ความปลอดภัยในอาคารฯ (ค่าเฉลี่ย 4.15) การตกแต่งภายนอกอาคารสวยงาม น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.12) สถานที่ภายในอาคารสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีสลิปฝาก-ถอนครบถ้วนและจัดวางสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ ใบฝากเงิน-ถอนเงินมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (ระดับความ พึงพอใจ)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การให้บริการที่มีคุณภาพ	106 (30.0)	152 (43.1)	61 (17.3)	34 (9.6)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.93 (มาก)	4
มีบริการเงินฝาก หลากหลายประเภท	83 (23.5)	145 (41.1)	125 (35.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.88 (มาก)	6
เงื่อนไขของบัญชีเงินฝาก	81 (22.9)	123 (34.8)	149 (42.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.81 (มาก)	7
มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ในการอำนวยความสะดวก สะดวก เช่น ATM ,Update passbook	81 (22.9)	171 (48.4)	101 (28.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.94 (มาก)	3
แบบฟอร์มการใช้บริการมี ความชัดเจนและกรอกง่าย	81 (22.9)	193 (54.7)	79 (22.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.01 (มาก)	2
บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทาง โทรศัพท์	130 (36.8)	130 (36.8)	79 (22.4)	14 (4.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.07 (มาก)	1
บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทาง อินเทอร์เน็ต	108 (30.6)	120 (34.0)	111 (31.4)	14 (4.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.91 (มาก)	5
การให้คำแนะนำหรือ ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียด ของเงินฝากแต่ละประเภท	83 (23.5)	121 (34.3)	135 (38.2)	14 (4.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.77 (มาก)	8
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.92 (มาก)	

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ในปัจจัยย่อยมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับคือ บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา แบบฟอร์มการใช้บริการมีความชัดเจนและกรอกง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.01) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวก เช่น ATM ,Update passbook (ค่าเฉลี่ย 3.94) การให้บริการที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.93) บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.88) เงื่อนไขของบัญชีเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) และการให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.77)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน
ราคา

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (ระดับความ พึงพอใจ)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่า ธนาคารอื่น	34 (9.6)	109 (30.9)	197 (55.8)	13 (3.7)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.46 (ปานกลาง)	3
มีป้าย หรือ เอกสารแสดง อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็น เด่นชัด	34 (9.6)	145 (41.1)	149 (42.2)	25 (7.1)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.53 (มาก)	1
ค่าธรรมเนียมการรักษา บัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท)	34 (9.6)	188 (53.3)	84 (23.8)	13 (3.7)	34 (9.6)	353 (100.0)	3.50 (มาก)	2
ค่าธรรมเนียมในการทำ บัตรเดบิต	34 (9.6)	121 (34.3)	137 (38.8)		0 (0.0)	353 (100.0)	3.36 (ปานกลาง)	5
ค่าธรรมเนียมการรับฝาก เช็ค	34 (9.6)	119 (33.7)	173 (49.0)	27 (7.6)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.45 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.46 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อด้านราคาโดยรวม
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ในปัจจัยย่อยมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก
เรียงลำดับคือ มีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมา
ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ(ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า
2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท) (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.46) ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.45) และ
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (ระดับความ พึงพอใจ)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ตั้งธนาคารฯ เหมาะสม เดินทางมาใช้ บริการได้สะดวก	90 (25.5)	155 (43.9)	108 (30.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.95 (มาก)	2
สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ ในทำเลที่มีความปลอดภัย	90 (25.5)	121 (34.3)	142 (40.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.85 (มาก)	5
มีสถานที่สำหรับจอดรถ เพียงพอ	60 (17.0)	95 (26.9)	13 (3.7)	30 (8.5)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.57 (มาก)	9
จุดให้บริการตู้ ATM มี ความเหมาะสมมีป้าย แสดงอย่างชัดเจน	79 (22.4)	136 (38.5)	95 (26.9)	13 (3.7)	30 (8.5)	353 (100.0)	3.63 (มาก)	7
จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอ ต่อการให้บริการ	109 (30.9)	134 (38.0)	97 (27.5)	13 (3.7)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.96 (มาก)	1
จุดติดตั้งตู้ ATM มีความ ปลอดภัย	109 (30.9)	100 (28.3)	131 (37.1)	13 (3.7)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.86 (มาก)	4
มีเคาน์เตอร์บริการรับฝาก เงินเพียงพอ	79 (22.4)	134 (38.0)	95 (26.9)	13 (3.7)	32 (9.1)	353 (100.0)	3.61 (มาก)	8
มีที่นั่งสำหรับรอรับ บริการเพียงพอ	79 (22.4)	164 (46.5)	95 (26.9)	13 (3.7)	2 (0.6)	353 (100.0)	3.86 (มาก)	4
ป้ายแสดงประเภทการ ให้บริการชัดเจนมองเห็น ได้ง่าย เช่นฝากเงิน เปิด บัญชี เป็นต้น	79 (22.4)	166 (47.0)	108 (30.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.92 (มาก)	3
การติดต่อกับทางธนาคาร ทางโทรศัพท์ได้สะดวก	111 (31.4)	75 (21.2)	167 (47.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.84 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.81 (มาก)	

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ในปัจจัยย่อยมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับคือ จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา สถานที่ตั้งธนาคารฯเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย เช่นฝากเงิน เปิดบัญชี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.92) จุดติดตั้งตู้ ATM มีความปลอดภัย มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.86) สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ในทำเลที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.85) การติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.84) จุดให้บริการตู้ ATM มีความเหมาะสมมีป้ายแสดงอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีเจ้าหน้าที่บริการรับฝากเงินเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และมีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (ระดับความ พึงพอใจ)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การประกาศแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของ ธนาคาร เช่น ประกาศ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	58 (16.4)	127 (36.0)	94 (26.6)	74 (21.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.48	6
ข่าวสารที่ได้รับจาก ธนาคารเกี่ยวกับบริการ ด้านเงินฝาก ครอบคลุมและ เข้าใจง่าย	58 (16.4)	125 (35.4)	122 (34.6)	48 (13.6)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.55 (มาก)	5
มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้า สำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือ วันสำคัญ	58 (16.4)	97 (27.5)	138 (39.1)	60 (17.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.43	8
ของชำร่วย หรือของที่ ระลึกมีจำนวนเพียงพอ สำหรับลูกค้า	111 (31.4)	108 (30.6)	108 (30.6)	26 (7.4)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.86 (มาก)	1
ของที่ระลึก และของ ชำร่วยสามารถใช้ ประโยชน์ได้ดี	60 (17.0)	74 (21.0)	129 (36.5)	90 (25.5)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.29	10
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลบริการ	60 (17.0)	108 (30.6)	185 (52.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.65 (มาก)	3
มีการประชาสัมพันธ์ให้ ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน	58 (16.4)	97 (27.5)	125 (35.4)	73 (20.7)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.40	9
มีการโฆษณาทาง โทรทัศน์และ หนังสือพิมพ์	60 (17.0)	138 (39.1)	143 (40.5)	12 (3.4)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.70 (มาก)	2

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (ระดับความ พึงพอใจ)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการโฆษณาในท้องถิ่น เกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้น ในช่วงเทศกาลต่างๆ	58 (16.4)	95 (26.9)	154 (43.6)	46 (13.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.47	7
การออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชน ต่างๆเพื่อชี้แจงให้ข้อมูล แก่ชุมชนและคำแนะนำ นอกสถานที่	60 (17.0)	95 (26.9)	186 (52.7)	12 (3.4)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.58 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.54 (มาก)	

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริม
การตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ในปัจจัยย่อยมีระดับความพึงพอใจใน
ระดับมาก เรียงลำดับคือ ของชำร่วย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.86)
รองลงมา มีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีแผนพับประชาสัมพันธ์ให้
ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) การออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆเพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและ
คำแนะนำนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก
ครบถ้วนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.55)

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ การประกาศแจ้งข่าวสาร
ความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.48) มีการ
โฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.47) มีของชำร่วยมอบ
ให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 3.43) มีการ
ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.40) และของที่ระลึก และของชำร่วยสามารถใช้
ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (ระดับความ พึงพอใจ)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานบริการลูกค้า อย่างเท่าเทียมกัน	34 (9.6)	202 (57.2)	117 (33.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.76 (มาก)	8
พนักงานต้อนรับด้วย ความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้ม แย้มทักทาย	197 (55.8)	60 (17.0)	83 (23.5)	13 (3.7)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.25 (มาก)	1
พนักงานเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	111 (31.4)	167 (47.3)	75 (21.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.10 (มาก)	3
พนักงานมีความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการ	113 (32.0)	119 (33.7)	121 (34.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.98 (มาก)	5
พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	113 (32.0)	119 (33.7)	121 (34.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.23 (มาก)	2
พนักงานใช้คำพูดสื่อสาร เข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน	81 (22.9)	121 (34.3)	121 (34.3)	30 (8.5)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.72 (มาก)	9
พนักงานกล่าวคำสวัสดิ และขอบคุณทุกครั้งเมื่อ คุณมาใช้บริการ	167 (47.3)	81 (22.9)	75 (21.2)	30 (8.5)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.09 (มาก)	4
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	83 (23.5)	131 (37.1)	75 (21.2)	64 (18.1)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.66 (มาก)	10
จำนวนพนักงานเพียงพอ ในการให้บริการ	83 (23.5)	153 (43.3)	117 (33.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.90 (มาก)	6
ผู้จัดการสาขาให้การเอาใจ ใส่ลูกค้าและรับฟังความ คิดเห็นของลูกค้า	107 (30.3)	129 (36.5)	87 (24.6)	30 (8.5)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.89 (มาก)	7
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.96 (มาก)	

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อด้าน บุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ในปัจจัยย่อยมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับคือ พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.23) พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) พนักงานกล่าวคำสวัสดิ และขอบคุณทุกครั้งเมื่อคุณมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) จำนวนพนักงานเพียงพอใน การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ผู้จัดการสาขาให้การเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.89) พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.76) พนักงานใช้คำพูดสื่อสาร เข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.72) และพนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (ระดับความ พึงพอใจ)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ระยะเวลารอคิวจนได้รับ บริการ	92 (26.1)	186 (52.7)	62 (17.6)	13 (3.7)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.01 (มาก)	3
ความรวดเร็วในการ ให้บริการ ต่อ 1 รายการ เช่นบริการ ฝาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น	115 (32.6)	133 (37.7)	62 (17.6)	43 (12.2)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.91 (มาก)	6
ความรวดเร็วในการเปิด บัญชีใหม่	64 (18.1)	212 (60.1)	64 (18.1)	13 (3.7)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.93 (มาก)	5
ความถูกต้องของการ บันทึกข้อมูล ลงในสมุด บัญชี	81 (22.9)	209 (59.2)	63 (17.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.05 (มาก)	2
การจัดระบบคิวเพื่อรอรับ บริการ	111 (31.4)	144 (40.8)	85 (24.1)	13 (3.7)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.00 (มาก)	4
การให้บริการเป็น มาตรฐานเดียวกันกับ ลูกค้าทุกคน	189 (53.5)	55 (15.6)	109 (30.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.20 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							4.02 (มาก)	

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ
ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ในปัจจัยย่อยมีระดับความพึงพอใจใน
ระดับมาก เรียงลำดับคือ การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.20)
รองลงมา ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.05) ระยะเวลารอคิวจน
ได้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความรวดเร็วในการ
เปิดบัญชีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการเช่นบริการ ฝาก-ถอน
โอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ด้านสิ่งนำเสนอทาง กายภาพ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (ระดับความ พึงพอใจ)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความปลอดภัยบริเวณ สถานที่จอดรถ	81 (22.9)	174 (49.3)	98 (27.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.95 (มาก)	5
ความปลอดภัยในธนาคาร	81 (22.9)	195 (55.2)	77 (21.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.01 (มาก)	3
มีสลิปฝาก-ถอนครบถ้วน และจัดวางสะดวก	81 (22.9)	176 (49.9)	96 (27.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.96 (มาก)	4
ใบฝากเงิน-ถอนเงินมี ความเพียงพอ	81 (22.9)	163 (46.2)	75 (21.2)	34 (9.6)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.82 (มาก)	10
สถานที่ภายในธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อย	81 (22.9)	142 (40.2)	130 (36.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.86 (มาก)	9
สถานที่ภายนอกธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อย	81 (22.9)	195 (55.2)	130 (36.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.01 (มาก)	3
ความทันสมัยของ เครื่องมือ อุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่นำมา ให้บริการ	81 (22.9)	146 (41.4)	126 (35.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.87 (มาก)	8
ป้าย หรือบอร์ด ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล เพียงพอ	105 (29.7)	143 (40.5)	75 (21.2)	30 (8.5)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.92 (มาก)	6
การตกแต่งภายใน ธนาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ	135 (38.2)	141 (39.9)	77 (21.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.16 (มาก)	1
การตกแต่งภายนอก ธนาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ	81 (22.9)	163 (46.2)	95 (26.9)	14 (4.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	3.88 (มาก)	7
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น น้ำ ดื่ม เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV	111 (31.4)	167 (47.3)	61 (17.3)	14 (4.0)	0 (0.0)	353 (100.0)	4.06 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.96 (มาก)	

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ในปัจจัยย่อยมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับคือ การตกแต่งภายในอาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV (ค่าเฉลี่ย 4.06) ความปลอดภัยในอาคารฯ สถานที่ภายนอกอาคารฯสะอาดเรียบร้อย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.01) มีสติ๊กเกอร์-ถอนคราบถั่วและจิ้งจางสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.96) ความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.95) การตกแต่งภายนอกอาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) สถานที่ภายในอาคารสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.86) ใบฝากเงิน-ถอนเงินมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 28 สรุประดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ความสำคัญ		ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์				
การให้บริการที่มีคุณภาพ	3.97	มาก	3.93	มาก
มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท	3.73	มาก	3.88	มาก
เงื่อนไขของบัญชีเงินฝาก	3.84	มาก	3.81	มาก
มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวก เช่น ATM ,Update passbook	4.15	มาก	3.94	มาก
แบบฟอร์มการให้บริการมีความชัดเจนและกรอกง่าย	3.99	มาก	4.01	มาก
บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์	4.23	มาก	4.07	มาก
บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต	4.14	มาก	3.91	มาก
การให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท	3.97	มาก	3.77	มาก
ด้านราคา				
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น	3.64	มาก	3.46	ปานกลาง
มีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด	4.04	มาก	3.53	มาก
ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท)	3.66	มาก	3.50	มาก
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต	3.33	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็ค	3.53	มาก	3.45	ปานกลาง

ตารางที่ 28 สรุประดับความสำคัญและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ความสำคัญ		ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านช่องทางการให้บริการ				
สถานที่ตั้งธนาคารฯเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการ ได้สะดวก	4.02	มาก	3.95	มาก
สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ในทำเลที่มีความปลอดภัย	3.86	มาก	3.85	มาก
มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ	4.09	มาก	3.57	มาก
จุดให้บริการตู้ ATM มีความเหมาะสมมีป้ายแสดง อย่างชัดเจน	4.08	มาก	3.63	มาก
จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.08	มาก	3.96	มาก
จุดติดตั้งตู้ ATM มีความปลอดภัย	3.98	มาก	3.86	มาก
มีเคาน์เตอร์บริการรับฝากเงินเพียงพอ	4.00	มาก	3.61	มาก
มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ	4.00	มาก	3.86	มาก
ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ ง่าย เช่นฝากเงิน เปิดบัญชี เป็นต้น	4.01	มาก	3.92	มาก
การติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก	3.99	มาก	3.84	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด				
การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของ ธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	3.68	มาก	3.48	ปานกลาง
ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงิน ฝาก ครบถ้วนและเข้าใจง่าย	3.67	มาก	3.55	มาก
มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ	3.58	มาก	3.43	ปานกลาง
ของชำร่วย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอ สำหรับลูกค้า	3.63	มาก	3.86	มาก
ของที่ระลึก และของชำร่วยสามารถใช้ประโยชน์ ได้ดี	3.69	มาก	3.29	ปานกลาง
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ	3.78	มาก	3.65	มาก
มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน	3.52	มาก	3.40	ปานกลาง
มีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์	3.81	มาก	3.70	มาก

ตารางที่ 28 สรุประดับความสำคัญและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ความสำคัญ		ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงเทศกาลต่างๆ	3.61	มาก	3.47	ปานกลาง
การออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆเพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและคำแนะนำนอกสถานที่	3.55	มาก	3.58	มาก
ด้านบุคลากร				
พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.26	มาก	3.76	มาก
พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม ทักทาย	4.59	มากที่สุด	4.25	มาก
พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.37	มาก	4.10	มาก
พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	4.24	มาก	3.98	มาก
พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.27	มาก	4.23	มาก
พนักงานใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน	4.10	มาก	3.72	มาก
พนักงานกล่าวคำสวัสดิ และขอบคุณทุกครั้งเมื่อคุณมาใช้บริการ	4.22	มาก	4.09	มาก
พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.10	มาก	3.66	มาก
จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	4.23	มาก	3.90	มาก
ผู้จัดการสาขาให้การเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า	4.23	มาก	3.89	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ				
ระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการ	4.15	มาก	4.01	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการ เช่นบริการ ผัก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น	4.24	มาก	3.91	มาก
ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่	4.18	มาก	3.93	มาก
ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี	4.23	มาก	4.05	มาก
การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ	4.16	มาก	4.00	มาก
การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	4.16	มาก	4.20	มาก

ตารางที่ 28 สรุประดับความสำคัญและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ความสำคัญ		ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ				
ความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ	4.18	มาก	3.95	มาก
ความปลอดภัยในธนาคาร	4.15	มาก	4.01	มาก
มีสลิปฝาก-ถอนครบถ้วนและจัดวางสะดวก	4.00	มาก	3.96	มาก
ใบฝากเงิน-ถอนเงินมีความเพียงพอ	3.95	มาก	3.82	มาก
สถานที่ภายในธนาคารสะอาดเรียบร้อย	4.05	มาก	3.86	มาก
สถานที่ภายนอกธนาคารสะอาดเรียบร้อย	4.20	มาก	4.01	มาก
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ	4.22	มาก	3.87	มาก
ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพียงพอ	4.19	มาก	3.92	มาก
การตกแต่งภายในธนาคารสวยงาม น่าเชื่อถือ	4.20	มาก	4.16	มาก
การตกแต่งภายนอกธนาคารสวยงาม น่าเชื่อถือ	4.12	มาก	3.88	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV	4.22	มาก	4.06	มาก

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในเรื่องพนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด แต่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา ในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมการรับฝากเงิน ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในเรื่อง การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ ของที่ระลึก และของชำร่วยสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้น ในช่วงเทศกาลต่างๆ ให้ความสำคัญในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 ความสำคัญและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ และระยะเวลาใช้บริการ

4.1 ความสำคัญและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ			
	ชาย (n=112)		หญิง (n=241)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการที่มีคุณภาพ	3.83 (มาก)	3.79 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)
มีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท	3.61 (มาก)	3.83 (มาก)	3.78 (มาก)	3.90 (มาก)
เงื่อนไขของบัญชีเงินฝาก	3.75 (มาก)	3.71 (มาก)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)
มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวก เช่น ATM, Update passbook	4.01 (มาก)	3.89 (มาก)	4.21 (มาก)	3.97 (มาก)
แบบฟอร์มการให้บริการมีความชัดเจนและกรอกง่าย	3.89 (มาก)	4.02 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)
บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์	4.22 (มาก)	4.11 (มาก)	4.23 (มาก)	4.05 (มาก)
บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต	4.09 (มาก)	3.85 (มาก)	4.17 (มาก)	3.94 (มาก)
การให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท	3.88 (มาก)	3.65 (มาก)	4.02 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)	4.05 (มาก)	3.94 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เช่นกัน

ในปัจจัยย่อยพบว่าเพศชาย ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.09) และ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวก เช่น ATM ,Update passbook (ค่าเฉลี่ย 4.01)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา แบบฟอร์มการใช้บริการมีความชัดเจนและกรอกง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.02) และ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวก เช่น ATM ,Update passbook (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวก เช่น ATM ,Update passbook (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.17)

สำหรับความพึงพอใจพบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา แบบฟอร์มการใช้บริการมีความชัดเจนและกรอกง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวก เช่น ATM ,Update passbook (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามเพศ

ด้านราคา	เพศ			
	ชาย (n=112)		หญิง (n=241)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น	3.75 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.50 (มาก)
มีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด	3.98 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)	3.56 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2 ,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท)	3.61 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.61 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต	3.39 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็ค	3.55 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.66 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.50 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่า ด้าน ราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ โดยรวมในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญโดยรวมในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เช่นกัน

ในปัจจัยย่อยพบว่าเพศชาย ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท) (ค่าเฉลี่ย 3.61)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับปานกลางลำดับแรกคือ มีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 3.47) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.46) และ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.42) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท) (ค่าเฉลี่ย 3.68) และ ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.52) สำหรับความพึงพอใจพบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท) (ค่าเฉลี่ย 3.61) รองลงมา มีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 3.56) อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน
ช่องทางการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ด้านช่องทางการให้บริการ	เพศ			
	ชาย (n=112)		หญิง (n=241)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งธนาคารเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก	3.95 (มาก)	3.96 (มาก)	4.05 (มาก)	3.94 (มาก)
สถานที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ทำเลที่มี ความปลอดภัย	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)
มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ	4.06 (มาก)	3.85 (มาก)	4.12 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
จุดให้บริการตู้ ATM มีความ เหมาะสมมีป้ายแสดงอย่างชัดเจน	4.02 (มาก)	3.86 (มาก)	4.11 (มาก)	3.52 (มาก)
จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอต่อการ ให้บริการ	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)	4.10 (มาก)	3.98 (มาก)
จุดติดตั้งตู้ ATM มีความปลอดภัย	3.88 (มาก)	3.79 (มาก)	4.02 (มาก)	3.90 (มาก)
มีเคาน์เตอร์บริการรับฝากเงินเพียงพอ	3.95 (มาก)	3.86 (มาก)	4.02 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)	4.02 (มาก)	3.84 (มาก)
ป้ายแสดงประเภทการให้บริการ ชัดเจนมองเห็นได้ง่าย เช่น ฝากเงิน เปิดบัญชี เป็นต้น	3.95 (มาก)	3.96 (มาก)	4.04 (มาก)	3.90 (มาก)
การติดต่อกับทางธนาคารทาง โทรศัพท์ที่ได้สะดวก	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	4.04 (มาก)	3.88 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)	4.04 (มาก)	3.78 (มาก)

จากตารางที่ 3.1 พบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ โดยรวม ในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เช่นกัน

ในปัจจุบันย่อยพบว่าเพศชาย ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และ จุดให้บริการตู้ ATM มีความเหมาะสมมีป้ายแสดงอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.02)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งธนาคารฯเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก และป้ายแสดงประเภทการให้บริการ ชัดเจนมองเห็นได้ง่าย เช่นฝากเงิน เปิดบัญชี เป็นต้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และ มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา จุดให้บริการตู้ ATM มีความเหมาะสมมีป้ายแสดงอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ จุดให้บริการตู้ ATM มีความเหมาะสมมีป้ายแสดงอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.10)

สำหรับความพึงพอใจพบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา สถานที่ตั้งธนาคารฯเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.94) และ จุดติดตั้งตู้ ATM มีความปลอดภัย และป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย เช่นฝากเงิน เปิดบัญชี เป็นต้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ			
	ชาย (n=112)		หญิง (n=241)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	3.60 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.52 (มาก)
ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครบถ้วนและเข้าใจง่าย	3.60 (มาก)	3.53 (มาก)	3.71 (มาก)	3.56 (มาก)
มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ	3.52 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
ของชำร่วย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า	3.71 (มาก)	3.74 (มาก)	3.59 (มาก)	3.92 (มาก)
ของที่ระลึก และของชำร่วยสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี	3.69 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)	3.57 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน	3.43 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
มีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)	3.68 (มาก)
มีการโฆษณาในท้องถิ่นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงเทศกาลต่างๆ	3.56 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
การออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและคำแนะนำออกสถานที่	3.44 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)	3.56 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.62 (มาก)	3.55 (มาก)	3.67 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 3 2 พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ โดยรวม ในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เช่นกัน

ในปัจจัยย่อยพบว่าเพศชาย ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ ของชำร่วย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.71)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา ของชำร่วย หรือของที่ระลึกมี จำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า และมีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และ การออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและคำแนะนำนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือมีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครบถ้วนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.71)

สำหรับความพึงพอใจพบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ของชำร่วย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา มีการโฆษณา ทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ด้านบุคลากร	เพศ			
	ชาย (n=112)		หญิง (n=241)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.18 (มาก)	3.77 (มาก)	4.30 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย	4.53 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)
พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้น ในการให้บริการ	4.26 (มาก)	3.96 (มาก)	4.41 (มาก)	4.17 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการ ให้บริการ	4.09 (มาก)	3.75 (มาก)	4.30 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.13 (มาก)	4.12 (มาก)	4.34 (มาก)	4.28 (มาก)
พนักงานใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน	4.09 (มาก)	3.70 (มาก)	4.10 (มาก)	3.73 (มาก)
พนักงานกล่าวคำสวัสดิ และขอบคุณ ทุกครั้งเมื่อคุณมาใช้บริการ	4.23 (มาก)	4.21 (มาก)	4.22 (มาก)	4.04 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือและ ไว้วางใจได้	4.09 (มาก)	3.64 (มาก)	4.11 (มาก)	3.67 (มาก)
จำนวนพนักงานเพียงพอในการ ให้บริการ	4.34 (มาก)	3.85 (มาก)	4.17 (มาก)	3.93 (มาก)
ผู้จัดการสาขาให้การเอาใจใส่ลูกค้า และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า	4.34 (มาก)	3.96 (มาก)	4.17 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.23 (มาก)	3.92 (มาก)	4.28 (มาก)	3.98 (มาก)

จากตารางที่ 3.3 พบว่า ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ โดยรวมในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เช่นกัน

ในปัจจัยย่อยพบว่าเพศชาย ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ และผู้จัดการสาขาให้การเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.34) และ พนักงานกล่าวคำสวัสดิ และขอบคุณทุกครั้งเมื่อคุณมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย และ พนักงานกล่าวคำสวัสดิ และขอบคุณทุกครั้งเมื่อคุณมาใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.12) และ พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และ ผู้จัดการสาขาให้การเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมา ให้ความสำคัญในระดับมากคือ พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.41) และพนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.34)

สำหรับความพึงพอใจพบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ			
	ชาย (n=112)		หญิง (n=241)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการ	4.30 (มาก)	4.04 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการเช่นบริการ ฝาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น	4.36 (มาก)	3.96 (มาก)	4.20 (มาก)	3.88 (มาก)
ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่	4.18 (มาก)	3.84 (มาก)	4.18 (มาก)	3.97 (มาก)
ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลง ในสมุดบัญชี	4.24 (มาก)	3.98 (มาก)	4.22 (มาก)	4.08 (มาก)
การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ	4.17 (มาก)	3.91 (มาก)	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)
การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน กับลูกค้าทุกคน	4.17 (มาก)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.24 (มาก)	3.97 (มาก)	4.16 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 3 4 พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ โดยรวม ในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เช่นกัน

ในปัจจัยย่อยพบว่าเพศชาย ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการเช่นบริการ ฝาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลง ในสมุดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.24)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา ระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.98) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการเช่นบริการ ฝาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

สำหรับความพึงพอใจพบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.08) และการจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	เพศ			
	ชาย (n=112)		หญิง (n=241)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ	4.13 (มาก)	3.94 (มาก)	4.21 (มาก)	3.96 (มาก)
ความปลอดภัยในอาคารฯ	4.08 (มาก)	3.95 (มาก)	4.18 (มาก)	4.04 (มาก)
มีสติปลั๊ก-ถอนครบถ้วนและจัดวาง สะดวก	3.99 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
ใบปลั๊กเงิน-ถอนเงินมีความเพียงพอ	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)	4.04 (มาก)	3.89 (มาก)
สถานที่ภายในอาคารฯสะอาด เรียบร้อย	3.88 (มาก)	3.80 (มาก)	4.12 (มาก)	3.89 (มาก)
สถานที่ภายนอกอาคารฯสะอาด เรียบร้อย	4.14 (มาก)	3.95 (มาก)	4.23 (มาก)	4.04 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ	4.21 (มาก)	3.92 (มาก)	4.23 (มาก)	3.85 (มาก)
ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ ข้อมูลเพียงพอ	4.27 (มาก)	4.04 (มาก)	4.15 (มาก)	3.86 (มาก)
การตกแต่งภายในอาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)	4.23 (มาก)	4.20 (มาก)
การตกแต่งภายนอกอาคารฯ สวยงาม น่าเชื่อถือ	3.99 (มาก)	3.76 (มาก)	4.18 (มาก)	3.94 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับ บริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV	4.13 (มาก)	3.91 (มาก)	4.26 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.06 (มาก)	3.91 (มาก)	4.17 (มาก)	3.98 (มาก)

จากตารางที่ 3.5 พบว่าด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ โดยรวม ในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เช่นกัน

ในปัจจุบันย่อยพบว่าเพศชาย ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ความทันสมัยของ เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ สถานที่ภายนอกอาคารฯ สะอาดเรียบร้อย และการตกแต่งภายในอาคารฯ สวยงาม น่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ การตกแต่งภายในอาคารฯ สวยงาม น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา ป้าย หรือบอร์ด ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และ ความปลอดภัยในอาคารฯ และ สถานที่ ภายนอกอาคารฯ สะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา สถานที่ภายนอกอาคารฯ สะอาดเรียบร้อย ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ และการตกแต่งภายในอาคารฯ สวยงาม น่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23) และความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

สำหรับความพึงพอใจพบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ การตกแต่งภายในอาคารฯ สวยงาม น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ ความปลอดภัยในอาคาร ฯ และสถานที่ภายนอกอาคารฯ สะอาดเรียบร้อย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04)

4.2 ความสำคัญ และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด

บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระยะเวลาใช้บริการ
ธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน
ผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม ระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย

ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย					
	1 ปี (n=168)		2- 5 ปี (n=131)		5 ขึ้นไป (n=54)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการที่มีคุณภาพ	3.85 (มาก)	3.80 (มาก)	4.36 (มาก)	4.31 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
มีบริการเงินฝาก หลากหลายประเภท	3.52 (มาก)	3.64 (มาก)	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)
เงื่อนไขของบัญชีเงินฝาก	3.66 (มาก)	3.62 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)
มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ในการอำนวยความสะดวก เช่น ATM ,Update passbook	4.05 (มาก)	3.74 (มาก)	4.42 (มาก)	4.13 (มาก)	3.76 (มาก)	4.11 (มาก)
แบบฟอร์มการให้บริการมี ความชัดเจนและกรอกง่าย	3.82 (มาก)	3.74 (มาก)	4.31 (มาก)	4.28 (มาก)	3.76 (มาก)	4.17 (มาก)
บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทาง โทรศัพท์	3.99 (มาก)	3.74 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.15 (มาก)	4.07 (มาก)
บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทาง อินเทอร์เน็ต	3.94 (มาก)	3.68 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)	3.81 (มาก)	3.69 (มาก)

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม ระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย

ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย					
	1 ปี (n=168)		2-5 ปี (n=131)		5 ขึ้นไป (n=54)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้คำแนะนำหรือ ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียด ของเงินฝากแต่ละประเภท	3.77 (มาก)	3.58 (มาก)	4.44 (มาก)	4.08 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.83 (มาก)	3.69 (มาก)	4.37 (มาก)	4.24 (มาก)	3.65 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาใช้บริการ
ธนาคารกสิกรไทยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อบ้างจ้อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก และมี
ระดับความพึงพอใจต่อบ้างจ้อยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เช่นกัน

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 1 ปี ให้ความสำคัญมี
ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวก เช่น
ATM ,Update passbook (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทาง
โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.99) และบริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย
3.94)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 1 ปี มีความ
พึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ การให้บริการที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา มีการ
นำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวก เช่น ATM ,Update passbook แบบฟอร์มการใช้
บริการมีความชัดเจนและกรองง่าย และบริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์
(ค่าเฉลี่ย 3.74) และบริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 2-5ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน
ระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย
4.56) รองลงมา บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.53) และ

ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ การให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเงินฝากแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 4.44)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 2-5 ปี มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา การให้บริการที่มีคุณภาพ และบริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.31) และแบบฟอร์มการใช้บริการมีความชัดเจนและกรอกง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 5 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา บริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวก เช่น ATM ,Update passbook และแบบฟอร์มการใช้บริการมีความชัดเจนและกรอกง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.76)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ แบบฟอร์มการใช้บริการมีความชัดเจนและกรอกง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวก เช่น ATM ,Update passbook (ค่าเฉลี่ย 4.11) และบริการตรวจสอบยอดเงิน หรือยอดโอนเงินทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย

ด้านราคา	ระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย					
	1 ปี (n=168)		2- 5 ปี (n=131)		5 ขึ้นไป (n=54)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น	3.46 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.65 (มาก)
มีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด	3.96 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	4.22 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท)	3.61 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	2.98 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต	3.09 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.56 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็ค	3.39 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.50 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.56 (มาก)	3.69 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 37 พบว่า ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อบัจจย้อยด้านราคาในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจต่อบัจจย้อยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาใช้บริการ 1 ปี และ 5 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ 2-5 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 1 ปี ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท) (ค่าเฉลี่ย 3.61) และให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.46)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 1 ปี มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับปานกลางลำดับแรกคือค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท) (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมา มีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 3.46) และอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 2-5 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.79) และค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.74)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 2-5 ปี มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท) (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.59) และค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 5 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ ค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชีกรณีไม่มีการติดต่อ (ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปี โดยมีเงินในบัญชีต่ำกว่า 2,000 บาท เสียเดือนละ 50 บาท) (ค่าเฉลี่ย 3.70)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นเด่นชัด (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.65) และ ค่าธรรมเนียมการรับฝากเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน
ช่องทางการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย					
	1 ปี (n=168)		2-5 ปี (n=131)		5 ขึ้นไป (n=54)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งธนาคารฯ เหมาะสม เดินทางมาใช้ บริการได้สะดวก	4.05 (มาก)	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)
สถานที่ตั้งธนาคารฯ อยู่ใน ทำเลที่มีความปลอดภัย	3.89 (มาก)	3.81 (มาก)	3.83 (มาก)	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)
มีสถานที่สำหรับจอดรถ เพียงพอ	4.14 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.98 (มาก)	3.84 (มาก)	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)
จุดให้บริการตู้ ATM มี ความเหมาะสมมีป้ายแสดง อย่างชัดเจน	4.13 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.99 (มาก)	3.89 (มาก)	4.19 (มาก)	4.18 (มาก)
จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอ ต่อการให้บริการ	4.11 (มาก)	3.90 (มาก)	3.98 (มาก)	3.95 (มาก)	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)
จุดติดตั้งตู้ ATM มีความ ปลอดภัย	4.04 (มาก)	3.82 (มาก)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)
มีเคาน์เตอร์บริการรับฝาก เงินเพียงพอ	4.01 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)	4.18 (มาก)	4.19 (มาก)
มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการ เพียงพอ	4.01 (มาก)	3.71 (มาก)	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)
ป้ายแสดงประเภทการ ให้บริการชัดเจนมองเห็น ได้ง่าย เช่นฝากเงิน เปิด บัญชี เป็นต้น	4.04 (มาก)	3.79 (มาก)	3.91 (มาก)	3.98 (มาก)	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)

ตารางที่ 38 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย					
	1 ปี (n=168)		2-5 ปี (n=131)		5 ขึ้นไป (n=54)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การติดต่อกับทางธนาคาร ทางโทรศัพท์ได้สะดวก	4.06 (มาก)	3.80 (มาก)	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.05 (มาก)	3.63 (มาก)	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อบ้างจ้อยด้านราคาในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจต่อบ้างจ้อยด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก เช่นกัน

ในบ้างจ้อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 1 ปี ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา จุดให้บริการตู้ ATM มีความเหมาะสมมีป้ายแสดงอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 1 ปี มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา สถานที่ตั้งธนาคารเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.89) และ จุดติดตั้งตู้ ATM มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 2-5 ปี ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ จุดให้บริการตู้ ATM มีความเหมาะสมมีป้ายแสดงอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ และจำนวนตู้ ATM มีเพียงพอต่อการให้บริการ

(ค่าเฉลี่ย 3.98) และ จุดติดตั้งตู้ ATM มีความปลอดภัย และการติดต่อกับทางธนาคารทางโทรศัพท์ ได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.96)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 2-5 ปี มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย เช่นฝากเงิน เปิดบัญชี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา สถานที่ตั้งธนาคารเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก และจำนวนตู้ ATM มีเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 5 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งธนาคารเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก และมีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา จุดให้บริการตู้ ATM มีความเหมาะสมมีป้ายแสดงอย่างชัดเจน จำนวนตู้ ATM มีเพียงพอต่อการให้บริการ และมีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และมีเคาน์เตอร์บริการรับฝากเงินเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือป้ายแสดงประเภทการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย เช่นฝากเงิน เปิดบัญชี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา มีเคาน์เตอร์บริการรับฝากเงินเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ จุดให้บริการตู้ ATM มีความเหมาะสมมีป้ายแสดงอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย					
	1 ปี (n=168)		2-5 ปี (n=131)		5 ขึ้นไป (n=54)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การประกาศแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของ ธนาคาร เช่น ประกาศ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม	3.72 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.69 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
ข่าวสารที่ได้รับจาก ธนาคารเกี่ยวกับบริการ ด้านเงินฝาก ครบถ้วนและ เข้าใจง่าย	3.71 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้า สำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ในช่วงเทศกาลหรือ วันสำคัญ	3.54 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.69 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ของชำร่วย หรือของที่ ระลึกมีจำนวนเพียงพอ สำหรับลูกค้า	3.48 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)	3.98 (มาก)
ของที่ระลึก และของ ชำร่วยสามารถใช้ ประโยชน์ได้ดี	3.55 (มาก)	3.05 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)	3.62 (มาก)	3.52 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)
มีแผนพับประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลบริการ	3.63 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	3.77 (มาก)	3.85 (มาก)	4.04 (มาก)

ตารางที่ 39 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย					
	1 ปี (n=168)		2-5 ปี (n=131)		5 ขึ้นไป (n=54)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการประชาสัมพันธ์ให้ ข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน	3.46 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.66 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์	3.70 (มาก)	3.58 (มาก)	3.82 (มาก)	3.73 (มาก)	4.13 (มาก)	3.98 (มาก)
มีการโฆษณาในท้องถิ่น เกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้น ในช่วงเทศกาลต่างๆ	3.52 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.73 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
การออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชน ต่างๆเพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ ชุมชนและคำแนะนำนอก สถานที่	3.54 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.59 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.72 (มาก)	3.57 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลา
ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจ
พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ 1 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วน
ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ 2-5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 1 ปี ให้ความสำคัญ มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น
ประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมา ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับ

บริการด้านเงินฝาก ครบถ้วนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.71) และ มีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 1 ปี มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ของชำระราย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา มีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครบถ้วนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 2-5 ปี ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา ของที่ระลึก และของชำระรายสามารถใช่ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.93) และ มีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 2-5 ปี มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ของชำระราย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมา มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก ครบถ้วนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 5 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา ของชำระราย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า และมีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และของที่ระลึก และของชำระรายสามารถใช่ประโยชน์ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.52)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา ของชำระราย หรือของที่ระลึกมีจำนวนเพียงพอสำหรับลูกค้า และมีการโฆษณาทางโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และ การออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลแก่ชุมชนและคำแนะนำนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย

ด้านบุคลากร	ระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย					
	1 ปี (n=168)		2-5 ปี (n=131)		5 ขึ้นไป (n=54)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.23 (มาก)	3.57 (มาก)	4.37 (มาก)	3.92 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม ทักทาย	4.47 (มาก)	4.14 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.76 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.31 (มาก)	3.99 (มาก)	4.44 (มาก)	4.26 (มาก)	4.35 (มาก)	4.06 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	4.20 (มาก)	3.92 (มาก)	4.38 (มาก)	4.18 (มาก)	3.98 (มาก)	3.67 (มาก)
พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.24 (มาก)	4.12 (มาก)	4.42 (มาก)	4.47 (มาก)	4.02 (มาก)	3.96 (มาก)
พนักงานใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน	3.90 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	4.39 (มาก)	4.14 (มาก)	4.02 (มาก)	3.67 (มาก)
พนักงานกล่าวคำสวัสดิ์ดีและขอบคุณทุกครั้งเมื่อคุณมาใช้บริการ	4.05 (มาก)	3.76 (มาก)	4.28 (มาก)	4.32 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.91 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	4.39 (มาก)	4.17 (มาก)	4.02 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	3.91 (มาก)	3.66 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	4.28 (มาก)	4.00 (มาก)

ตารางที่ 40 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ด้านบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย

ด้านบุคลากร	ระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย					
	1 ปี (n=168)		2-5 ปี (n=131)		5 ขึ้นไป (n=54)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้จัดการสาขาให้การเอาใจ ใส่ลูกค้าและรับฟังความ คิดเห็นของลูกค้า	3.91 (มาก)	3.50 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)	4.28 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.11 (มาก)	3.74 (มาก)	4.46 (มาก)	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่า ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาใช้บริการ มี
ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อบังคับย้อยด้านบุคลากรในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจพบว่า
ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก เช่นกัน

ในบังคับย้อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 1 ปี ให้ความสำคัญ มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย
(ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ
พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.24)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 1 ปี มีความ
พึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม
ทักทาย (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.12) และ พนักงาน
เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 2-5 ปี ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ย สูงสุดใน
ระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย (ค่าเฉลี่ย 4.67)
รองลงมา จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ และผู้จัดการสาขาให้การเอาใจใส่ลูกค้าและรับ
ฟังความคิดเห็นของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.61) และ พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ
(ค่าเฉลี่ย 4.44)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 2-5 ปี มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา พนักงานกล่าวคำสวัสดิ์ และขอบคุณทุกครั้งเมื่อคุณมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และผู้จัดการสาขาให้การเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 5 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย (ค่าเฉลี่ย 4.76) รองลงมา พนักงานกล่าวคำสวัสดิ์ และขอบคุณทุกครั้งเมื่อคุณมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.63) และพนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานกล่าวคำสวัสดิ์ และขอบคุณทุกครั้งเมื่อคุณมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58) รองลงมา พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย (ค่าเฉลี่ย 4.56) และ พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และผู้จัดการสาขาให้การเอาใจใส่ลูกค้าและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย					
	1 ปี (n=168)		2-5 ปี (n=131)		5 ขึ้นไป (n=54)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการ	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)	4.28 (มาก)	4.11 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการ เช่นบริการ ฝาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น	3.91 (มาก)	3.55 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)
ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่	4.08 (มาก)	3.86 (มาก)	4.30 (มาก)	3.96 (มาก)	4.21 (มาก)	4.06 (มาก)
ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)	4.19 (มาก)	4.09 (มาก)
การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ	3.91 (มาก)	3.86 (มาก)	4.46 (มาก)	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.04 (มาก)
การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน	3.91 (มาก)	4.03 (มาก)	4.46 (มาก)	4.45 (มาก)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.96 (มาก)	3.83 (มาก)	4.43 (มาก)	4.19 (มาก)	4.31 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 1 ปี ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.00) และระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 1 ปี มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ และ ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 2-5 ปี ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการเช่นบริการ ฝาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมา ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.53) และการจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ และการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.46)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 2-5 ปี มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา ความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล ลงในสมุดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.28) และ ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการเช่นบริการ ฝาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 5 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการเช่นบริการ ฝาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.52) และ ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ระยะเวลารอคิวจนได้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อ 1 รายการเช่นบริการ ฝาก-ถอน โอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.37) และการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน
 สิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย

ด้านสิ่งนำเสนอทาง กายภาพ	ระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย					
	1 ปี (n=168)		2-5 ปี (n=131)		5 ขึ้นไป (n=54)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความปลอดภัยบริเวณ สถานที่จอดรถ	4.08 (มาก)	3.74 (มาก)	4.34 (มาก)	4.19 (มาก)	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)
ความปลอดภัยในธนาคาร	4.04 (มาก)	3.82 (มาก)	4.30 (มาก)	4.24 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)
มีสลิปฝาก-ถอนครบถ้วน และจัดวางสะดวก	3.80 (มาก)	3.75 (มาก)	4.21 (มาก)	4.19 (มาก)	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)
ใบฝากเงิน-ถอนเงินมีความ เพียงพอ	3.89 (มาก)	3.67 (มาก)	4.23 (มาก)	4.20 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
สถานที่ภายในธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อย	3.96 (มาก)	3.67 (มาก)	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)
สถานที่ภายนอกธนาคารฯ สะอาดเรียบร้อย	4.04 (มาก)	3.82 (มาก)	4.43 (มาก)	4.24 (มาก)	4.19 (มาก)	4.06 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ นำมาให้บริการ	4.06 (มาก)	3.58 (มาก)	4.45 (มาก)	4.18 (มาก)	4.17 (มาก)	4.04 (มาก)
ป้าย หรือบอร์ด ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล เพียงพอ	3.90 (มาก)	3.50 (มาก)	4.48 (มาก)	4.37 (มาก)	4.37 (มาก)	4.11 (มาก)
การตกแต่งภายใน ธนาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ	4.04 (มาก)	3.99 (มาก)	4.43 (มาก)	4.41 (มาก)	4.19 (มาก)	4.11 (มาก)

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย

ด้านสิ่งนำเสนอทาง กายภาพ	ระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย					
	1 ปี (n=168)		2-5 ปี (n=131)		5 ขึ้นไป (n=54)	
	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ	ความสำคัญ	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การตกแต่งภายนอก ธนาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ	3.98 (มาก)	3.70 (มาก)	4.43 (มาก)	4.21 (มาก)	3.81 (มาก)	3.65 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น น้ำ ดื่ม เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV	4.05 (มาก)	3.95 (มาก)	4.45 (มาก)	4.24 (มาก)	4.15 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.98 (มาก)	3.74 (มาก)	4.36 (มาก)	4.24 (มาก)	4.04 (มาก)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่า ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลา
ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ในระดับมาก
สำหรับความพึงพอใจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก
เช่นกัน

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 1 ปี ให้ความสำคัญ มี
ค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.08)
รองลงมา ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ
มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV (ค่าเฉลี่ย 4.05)
สำหรับความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 1 ปี มีความ
พึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ การตกแต่งภายในธนาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย
3.99) รองลงมา มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV
(ค่าเฉลี่ย 3.95) และความปลอดภัยในธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 2-5 ปี ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ย สูงสุดใน
ระดับมากลำดับแรกคือ ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา

ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
 ขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV (ค่าเฉลี่ย 4.45) และ สถานที่ภายนอกอาคารฯ
 สะอาดเรียบร้อย การตกแต่งภายในอาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ และการตกแต่งภายนอกอาคารฯ
 สวยงาม น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.43)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 2-5 ปี มีความ
 พึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ การตกแต่งภายในอาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย
 4.41) รองลงมา ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.37) และ ความปลอดภัย
 ในอาคาร สถานที่ภายนอกอาคารฯสะอาดเรียบร้อย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับ
 บริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ TV (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 5 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน
 ระดับมาก ลำดับแรกคือ ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.37)
 รองลงมา สถานที่ภายนอกอาคารฯสะอาดเรียบร้อย และการตกแต่งภายในอาคารฯสวยงาม
 น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ
 (ค่าเฉลี่ย 4.17)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 5 ปีขึ้นไป มี
 ความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ป้าย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพียงพอ
 และการตกแต่งภายในอาคารฯสวยงาม น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา ความปลอดภัยใน
 อาคาร และสถานที่ภายนอกอาคารฯสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ ความปลอดภัยบริเวณ
 สถานที่จอดรถ มี สลิปฝาก -ถอนครบถ้วนและจัดวางสะดวก และความทันสมัยของเครื่องมือ
 อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04)