

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาคำพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนา เชียงใหม่ ผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 - 9)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนา เชียงใหม่ ประกอบด้วย บริการด้านเงินฝาก การโอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ บัตรเอ.ที.เอ็ม/วีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ สินเชื่อ และบริการด้านอื่นๆ (ตารางที่ 11 - 57)

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการให้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนโชตนา เชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 58)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	123	38.4
หญิง	197	61.6
รวม	320	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.6 เป็นเพศชาย ร้อยละ 38.4

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	165	51.6
สมรส	144	45.0
หย่า	11	3.4
รวม	320	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด ร้อยละ 51.6 รองลงมาคือ สมรส ร้อยละ 45.0 และหย่า ร้อยละ 3.4

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	9	2.8
20-30 ปี	105	32.8
31-40 ปี	134	41.9
41-50 ปี	60	18.8
51-60 ปี	10	3.1
61 ปีขึ้นไป	2	0.6
รวม	320	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 41.9 รองลงมาคือ อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 32.8 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 18.8 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 3.1 อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 2.8 และอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 0.6

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	33	10.3
ระดับปริญญาตรี	241	75.3
สูงกว่าปริญญาตรี	46	14.4
รวม	320	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 75.3 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 14.4 และต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 10.3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	17	5.3
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	221	69.0
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	31	9.7
ข้าราชการ	28	8.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	23	7.2
รวม	320	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงาน ร้อยละ 69.0 รองลงมาคือ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 9.7 ข้าราชการ ร้อยละ 8.8 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 7.2 และ นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 5.3

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	13	4.1
5,000 – 15,000 บาท	211	65.9
15,001 – 25,000 บาท	55	17.2
25,001 - 50,000 บาท	31	9.7
มากกว่า 50,000 บาท	10	3.1
รวม	320	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ 5,000-15,000 บาท ร้อยละ 65.9 รองลงมาคือ 15,001 - 25,000 บาท ร้อยละ 17.2 25,001 - 50,000 บาท ร้อยละ 9.7 ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 4.1 และมากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 3.1

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของบริการที่เคยมาใช้

บริการที่เคยมาใช้	จำนวน	ร้อยละ
เงินฝาก	296	92.5
การโอนเงิน	156	48.8
ชำระค่าสินค้าและบริการ	171	53.4
บัตร เอ.ที.เอ็ม / วิชาอิเล็กทรอนิกส์	259	80.9
สินเชื่อ	78	24.4
บริการอื่นๆ	129	40.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 320 ราย

บริการอื่นๆ ได้แก่ การออกหนังสือรับรองฐานะทางการเงิน บริการเข้าบัญชีเงินเดือนอัตโนมัติ บริการด้านปริวรรตเงินตราต่างประเทศ บัตรเครดิต การรับรองสหกรณ์ฯลฯ

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่บริการที่เคยมาใช้ มากที่สุดคือเงินฝาก ร้อยละ 92.5 รองลงมาคือ บัตร เอ.ที.เอ็ม / วิชาอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 80.9 ชำระค่าสินค้าและบริการ ร้อยละ 53.4 การโอนเงิน ร้อยละ 48.8 บริการอื่นๆ ร้อยละ 40.3 และสินเชื่อ ร้อยละ 24.4

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ

ความถี่ในการมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง/สัปดาห์	52	16.3
2-3 ครั้ง/สัปดาห์	50	15.6
มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์	26	8.1
1-2 ครั้ง/เดือน	178	55.6
ไม่แน่นอน	14	4.4
รวม	320	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 55.6 รองลงมาคือ 1 ครั้ง/สัปดาห์ ร้อยละ 16.3 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ ร้อยละ 15.6 มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ ร้อยละ 8.1 และไม่แน่นอน ร้อยละ 4.4

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ

เวลาที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลา 8.30-10.00 น.	72	22.5
เวลา 10.01-12.00 น.	108	33.8
เวลา 12.01-14.00 น.	88	27.5
เวลา 14.01-15.30 น.	116	36.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 320 ราย

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เวลาที่มาใช้บริการ เวลา 14.01-15.30 น. ร้อยละ 36.3 รองลงมาคือ เวลา 10.01-12.00 น. ร้อยละ 33.8 เวลา 12.01-14.00 น. ร้อยละ 27.5 และ เวลา 8.30-10.00 น. ร้อยละ 22.5

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการในแต่ละสัปดาห์

วันที่มาใช้บริการแต่ละสัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	143	44.7
วันอังคาร	86	26.9
วันพุธ	89	27.8
วันพฤหัสบดี	80	25.0
วันศุกร์	134	41.9

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 320 ราย

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่วันที่มาใช้บริการในแต่ละสัปดาห์ คือ วันจันทร์ ร้อยละ 44.7 รองลงมาคือ วันศุกร์ ร้อยละ 41.9 วันพุธ ร้อยละ 27.8 วันอังคาร ร้อยละ 26.9 วันพฤหัสบดี ร้อยละ 25.0



ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขา ถนนโชตนา เชียงใหม่

2.1 ข้อมูลระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนา เชียงใหม่ ด้านเงินฝาก

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีประเภทของเงินฝากที่หลากหลาย	19 (6.4)	120 (40.5)	132 (44.6)	21 (7.1)	4 (1.4)	16 (5.4)	113 (38.2)	147 (49.7)	20 (6.8)	0 (0.0)	3.42 (ปานกลาง)
สลับไปฝาก-ถอนเงินสามารถทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	38 (12.8)	150 (50.7)	93 (31.4)	15 (5.1)	0 (0.0)	33 (11.1)	153 (51.7)	99 (33.4)	11 (3.7)	0 (0.0)	3.70 (มาก)
มีเรื่องบริการอัตโนมัติให้ลูกค้าใช้บริการได้ด้วยตนเอง	34 (11.5)	107 (36.1)	116 (39.2)	29 (9.8)	10 (3.4)	9 (3.0)	85 (28.7)	123 (41.6)	60 (20.3)	19 (6.4)	3.01 (ปานกลาง)
คุณภาพของการให้บริการ	45 (15.2)	127 (42.9)	99 (33.4)	22 (7.4)	3 (1.0)	18 (6.1)	128 (43.2)	120 (40.5)	22 (7.4)	8 (2.7)	3.42 (ปานกลาง)
ให้บริการกับลูกค้าเป็นมาตรฐานเดียวกันและเท่าเทียมกัน	50 (16.9)	104 (35.1)	121 (40.9)	17 (5.7)	4 (1.4)	19 (6.4)	118 (39.9)	125 (42.2)	30 (10.1)	4 (1.4)	3.40 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม							ค่าเฉลี่ยรวม				3.39 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 296 รายที่ใช้บริการเงินฝาก

จากตารางที่ 11 พบว่าการให้บริการเงินฝากด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ สลิปใบฝาก-ถอนเงินสามารถกรอกได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือ คุณภาพของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และให้บริการกับลูกค้าเป็นมาตรฐานเดียวกันและเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.60) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ มีประเภทของเงินฝากที่หลากหลาย และมีเครื่องบริการอัตโนมัติให้ลูกค้าใช้บริการได้ด้วยตนเอง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.43) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ สลิปใบฝาก-ถอนเงินสามารถกรอกได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.70) และมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีประเภทของเงินฝากที่หลากหลาย และคุณภาพของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.42) ให้บริการกับลูกค้าเป็นมาตรฐานเดียวกันและเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.40) และมีเครื่องอัตโนมัติให้ลูกค้าใช้บริการได้ด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.01) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	43 (14.5)	78 (26.4)	114 (38.5)	49 (16.6)	12 (4.1)	3.30 (ปานกลาง)	9 (3.0)	51 (17.2)	65 (22.0)	15 (5.1)	2.91 (ปานกลาง)	
	ค่าเฉลี่ยรวม					3.30 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ยรวม					2.91 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 296 รายที่ใช้บริการเงินฝาก

จากตารางที่ 12 พบว่าการให้บริการเงินฝากด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามมีความหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.30)

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.91) ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 2.91)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝาก จำนวนตามด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การจัดส่งสื่อโฆษณา และแผนพับให้ลูกค้ารู้ถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง	32 (10.8)	79 (26.7)	129 (43.6)	46 (15.5)	10 (3.4)	3.26 (ปานกลาง)	13 (4.4)	76 (25.7)	128 (43.2)	63 (21.3)	16 (5.4)	3.02 (ปานกลาง)
มีพนักงานคอยแนะนำในการใช้บริการ	39 (13.2)	117 (39.5)	105 (35.5)	28 (9.5)	7 (2.4)	3.52 (มาก)	17 (5.7)	93 (31.4)	117 (39.5)	57 (19.3)	12 (4.1)	3.15 (ปานกลาง)
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.09 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 296 รายที่ใช้บริการเงินฝาก

จากตารางที่ 13 พบว่าการให้บริการเงินฝากด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) ปรากฏย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีพนักงานคอยแนะนำในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52) และมีความคาดหวังในระดับปานกลางในเรื่อง การจัดส่งสื่อโฆษณา และแผ่นพับให้ลูกค้ารู้ถึงผลิตภัณฑ์ และบริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) ปรากฏย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีพนักงานคอยแนะนำในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.15) และมีความคาดหวังในระดับปานกลางในเรื่อง การจัดส่งสื่อโฆษณา และแผ่นพับให้ลูกค้ารู้ถึงผลิตภัณฑ์ และบริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.02) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามด้านการจัดจำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยแปดผล
มีค่านัดตอรับบริการอย่างเพียงพอ	47 (15.9)	117 (39.5)	92 (31.1)	33 (11.1)	7 (2.4)	14 (4.7)	73 (24.7)	139 (47.0)	55 (18.6)	15 (5.1)	3.05 (ปานกลาง)
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.05 (ปานกลาง)
											3.55 (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่าการให้บริการเงินฝากด้านการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.55)

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.05)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai decorative element, possibly a crown or a ceremonial object. The elephant is flanked by two stylized floral or sunburst motifs. The entire emblem is enclosed within a circular border. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a serif font along the bottom inner edge of the circle. Thai script is also present along the top inner edge of the circle, though it is partially obscured by the text of the page.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยแปรผล	
มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	46 (15.5)	109 (36.8)	115 (38.9)	23 (7.8)	3 (1.0)	3.58 (มาก)	11 (3.7)	153 (51.7)	55 (18.6)	8 (2.7)	3.07 (ปานกลาง)	
พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี กล่าวด้วยดี และขอขอบคุณที่ใช้บริการ	41 (13.9)	132 (44.6)	104 (35.1)	15 (5.1)	4 (1.4)	3.65 (มาก)	22 (7.4)	123 (41.6)	24 (8.1)	10 (3.4)	3.39 (ปานกลาง)	
พนักงานเอาใจใส่ กระตือรือร้น	46 (15.5)	117 (39.5)	111 (37.5)	18 (6.1)	4 (1.4)	3.62 (มาก)	19 (6.4)	144 (48.6)	30 (10.1)	7 (2.4)	3.30 (ปานกลาง)	
พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส	41 (13.9)	130 (43.9)	108 (36.4)	11 (3.7)	6 (2.0)	3.64 (มาก)	19 (6.4)	127 (42.9)	40 (13.5)	4 (1.4)	3.32 (ปานกลาง)	
พนักงานมีความรอบรู้ และมีควมชำนาญ	44 (14.9)	130 (43.9)	105 (35.5)	15 (5.1)	2 (0.7)	3.67 (มาก)	22 (7.4)	120 (40.5)	19 (6.4)	2 (0.7)	3.52 (มาก)	
พนักงานยินดีรับฟังความคิดเห็นของท่าน	42 (14.2)	109 (36.8)	122 (41.2)	20 (6.8)	3 (1.0)	3.56 (มาก)	16 (5.4)	139 (47.0)	29 (9.8)	10 (3.4)	3.28 (ปานกลาง)	
พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ	64 (21.6)	124 (41.9)	96 (32.4)	10 (3.4)	2 (0.7)	3.80 (มาก)	31 (10.5)	99 (33.4)	11 (3.7)	4 (1.4)	3.65 (มาก)	
พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม	45 (15.2)	154 (52.0)	88 (29.7)	8 (2.7)	1 (0.3)	3.79 (มาก)	35 (11.8)	84 (28.4)	11 (3.7)	2 (0.7)	3.74 (มาก)	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.66 (มาก)	ค่าเฉลี่ยรวม					3.41 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 296 รายที่ใช้บริการเงินฝาก

จากตารางที่ 15 พบว่าการให้บริการเงินฝากด้านบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.80) พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.79) พนักงานมีความรอบรู้ และมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.67) พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี กล่าวสวัสดิ และขอบคุณที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.64) พนักงานเอาใจใส่ กระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 3.62) มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58) พนักงานยินดีรับฟังความคิดเห็นของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.74) พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.65) พนักงานมีความรอบรู้ และมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.52) และมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี กล่าวสวัสดิ และขอบคุณที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.39) พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.32) พนักงานเอาใจใส่กระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 3.30) พนักงานยินดีรับฟังความคิดเห็นของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.28) มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.07) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย		
มีจำนวนที่นั่งรอคิวในการให้บริการอย่างเพียงพอ	45 (15.2)	127 (42.9)	104 (35.0)	19 (6.4)	1 (0.3)	3.66 (มาก)	26 (8.8)	134 (45.3)	109 (36.8)	24 (8.1)	3 (1.0)	3.52 (ปานกลาง)
มีป้ายแสดงการให้บริการเห็นได้อย่างชัดเจน	31 (10.5)	116 (39.2)	120 (40.5)	28 (9.5)	1 (0.3)	3.50 (มาก)	15 (5.1)	106 (35.8)	143 (48.3)	30 (30.1)	2 (0.7)	3.34 (ปานกลาง)
มีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	38 (12.8)	123 (41.6)	106 (35.8)	24 (8.1)	5 (1.7)	3.56 (มาก)	16 (5.4)	115 (38.9)	135 (45.6)	22 (7.4)	8 (2.7)	3.36 (ปานกลาง)
ความพึงพอใจของอุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการ	33 (11.1)	111 (37.5)	116 (39.2)	31 (10.5)	5 (1.7)	3.46 (ปานกลาง)	12 (4.1)	89 (30.1)	152 (51.4)	35 (11.8)	8 (2.7)	3.21 (ปานกลาง)
	ค่าเฉลี่ยรวม					3.55 (มาก)	ค่าเฉลี่ยรวม					3.36 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 296 รายที่ใช้บริการเงินฝาก

จากตารางที่ 16 พบว่าการให้บริการเงินฝากด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีจำนวนที่นั่งรอคิวในการให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมาคือ มีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีป้ายแสดงการให้บริการเห็นได้อย่างชัดเจน (3.50) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีจำนวนที่นั่งรอคิวในการให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.52) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.36) รองลงมาคือ มีป้ายแสดงการให้บริการเห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.34) และความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.21) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง	57 (19.3)	111 (37.5)	100 (33.8)	24 (8.1)	4 (1.4)	14 (4.7)	123 (41.6)	114 (38.5)	36 (12.2)	9 (3.0)	3.65 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
มีระบบบัตรคิวไว้ให้บริการแก่ลูกค้า	65 (22.0)	137 (46.3)	76 (25.7)	17 (5.7)	1 (0.3)	56 (18.9)	149 (50.3)	74 (25.0)	15 (5.1)	2 (0.7)	3.84 (มาก)	3.82 (มาก)
ระยะเวลาที่รอคิวจนได้รับการให้บริการ	43 (14.5)	100 (33.8)	120 (40.5)	31 (10.5)	2 (0.7)	10 (3.4)	100 (33.8)	150 (50.7)	30 (10.1)	6 (2.0)	3.51 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)
ให้บริการตามลำดับก่อนหลังตามบัตรคิว	69 (23.3)	132 (44.6)	79 (26.7)	16 (5.4)	0 (0.0)	50 (16.9)	149 (50.3)	87 (29.4)	10 (3.4)	0 (0.0)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)
ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนยุ่งยาก	41 (13.9)	128 (43.2)	110 (37.2)	15 (5.1)	2 (0.7)	23 (7.8)	138 (46.6)	120 (40.5)	14 (4.7)	1 (0.3)	3.65 (มาก)	3.57 (มาก)
การเปิดบัญชีใหม่มีขั้นตอนที่รวดเร็วและถูกต้อง	50 (16.9)	135 (45.6)	91 (30.7)	16 (5.4)	4 (1.4)	26 (8.8)	124 (41.9)	125 (42.2)	18 (6.1)	3 (1.0)	3.71 (มาก)	3.51 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม								ค่าเฉลี่ยรวม			3.70 (มาก)	3.55 (มาก)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 296 รายที่ใช้บริการเงินฝาก

จากตารางที่ 17 พบว่าการให้บริการเงินฝากด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) บั้จจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ให้บริการตาม ลำดับก่อนหลังตามบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 3.86) มีระบบบัตรคิวไว้ให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.84) การเปิดบัญชีใหม่มีขั้นตอนที่รวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.71) การให้บริการที่รวดเร็วและ ถูกต้อง และขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ระยะเวลาที่รอคิวจนได้รับ การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) บั้จจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก คือ มีระบบบัตรคิวไว้ให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.82) ให้บริการตามลำดับก่อนหลังตาม บัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 3.81) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) การเปิดบัญชี ใหม่มีขั้นตอนที่รวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.51) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ ระยะเวลาที่รอคิวจนได้รับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยสรุประดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านเงินฝาก

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	3.56	มาก	3.39	ปานกลาง
ด้านราคา	3.30	ปานกลาง	2.91	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.39	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง
ด้านการจัดจำหน่าย	3.55	มาก	3.05	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.66	มาก	3.41	ปานกลาง
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.55	มาก	3.36	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ	3.70	มาก	3.55	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่าการให้บริการด้านเงินฝากผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ กระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาคือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.66) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.56) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีความคาดหวังโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.39) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจโดยรวมหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.41) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.39) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.36) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.09) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.05) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 2.91) ตามลำดับ

2.2 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนน  
โชตนาเชียงใหม่ ด้านการโอนเงิน

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
การให้บริการด้านโอนเงิน จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
แบบฟอร์ม และ สลิปการโอนเงิน	14	76	63	3	0	10	72	68	6	0	3.54 (มาก)
กรอกง่าย ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก	(9.0)	(48.7)	(40.7)	(1.9)	(0.0)	(6.4)	(46.2)	(43.6)	(3.8)	(0.0)	(มาก)
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.54 (มาก)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 156 รายที่ใช้บริการโอนเงิน



จากตารางที่ 19 พบว่าการให้บริการโอนเงิน ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ แบบฟอร์ม และ สลิปการโอนเงินกรอกง่าย ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.64)

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ แบบฟอร์ม และ สลิปการโอนเงินกรอกง่าย ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.54)

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านโอนเงิน จำนวนตามด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบน
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินเหมาะสม	14 (9.0)	67 (42.9)	66 (42.3)	8 (5.1)	1 (0.6)	3.54 (มาก)	5 (3.2)	79 (50.6)	15 (9.6)	3 (1.9)	3.28 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการออกแคชเชียร์เช็ค	11 (7.1)	62 (39.7)	72 (46.2)	8 (5.1)	3 (1.9)	3.44 (ปานกลาง)	5 (3.2)	79 (50.6)	12 (7.7)	3 (1.9)	3.31 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการออกตั๋วแลกเงิน (ตราฟั)	10 (6.4)	65 (41.7)	72 (46.2)	6 (3.8)	3 (1.9)	3.47 (ปานกลาง)	5 (3.2)	78 (50.0)	12 (7.7)	3 (1.9)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บต่างจังหวัด	12 (7.7)	59 (37.8)	74 (47.4)	10 (6.4)	1 (0.6)	3.45 (ปานกลาง)	7 (4.5)	84 (53.8)	16 (10.3)	2 (1.3)	3.26 (ปานกลาง)
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.30 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 156 รายที่ใช้บริการ โอนเงิน

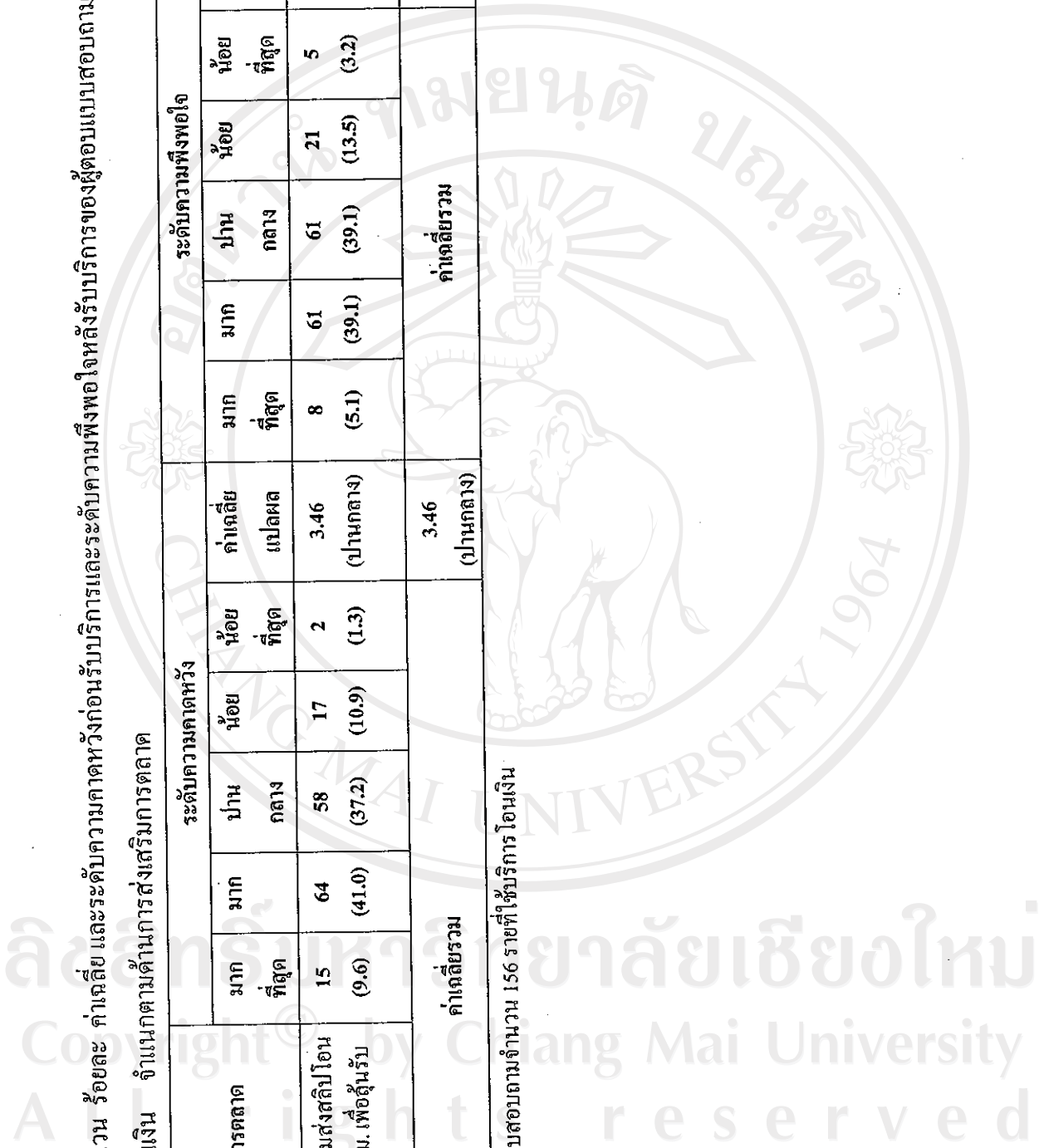
จากตารางที่ 20 พบว่าการให้บริการโอนเงิน ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมในการออกตั๋วแลกเงิน (ดราฟท์) (ค่าเฉลี่ย 3.47) ค่าธรรมเนียมเช็คเรียกเก็บต่างจังหวัด (ค่าเฉลี่ย 3.45) ค่าธรรมเนียมในการออกแคชเชียร์เช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.44) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมในการออกตั๋วแลกเงิน (ดราฟท์) (ค่าเฉลี่ย 3.33) ค่าธรรมเนียมในการออกแคชเชียร์เช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.31) ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.28) และค่าธรรมเนียมเช็คเรียกเก็บต่างจังหวัด (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านโอนเงิน จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
ธนาคารมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมโอนเงินผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม. เพื่อต้อนรับรางวัล	15 (9.6)	64 (41.0)	58 (37.2)	17 (10.9)	2 (1.3)	8 (5.1)	61 (39.1)	61 (39.1)	21 (13.5)	5 (3.2)	3.29 (ปานกลาง)	
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.46 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 156 รายที่ใช้บริการโอนเงิน



จากตารางที่ 21 พบว่าการให้บริการโอนเงิน ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ธนาคารมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมโอนเงิน ผ่านเครื่อง เอ.ที. เอ็ม. เพื่อลุ้นรับรางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.46)

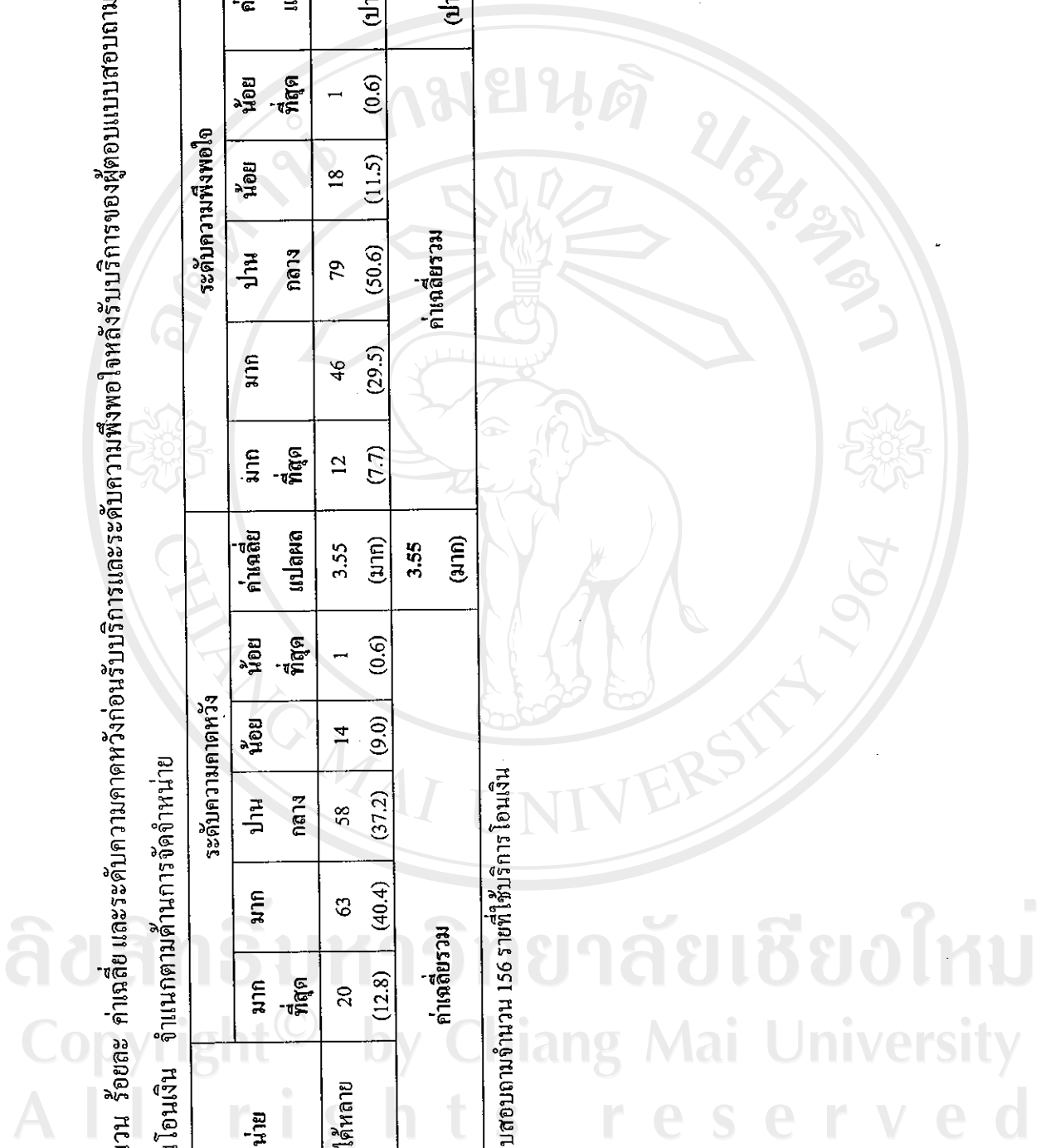
สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ธนาคารมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมโอนเงิน ผ่านเครื่อง เอ.ที. เอ็ม. เพื่อลุ้นรับรางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
ด้านการให้บริการด้าน โอนเงิน จำแนกตามด้านการจัดจำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน
มีช่องทางโอนเงินได้หลายช่องทาง	20 (12.8)	63 (40.4)	58 (37.2)	14 (9.0)	1 (0.6)	12 (7.7)	46 (29.5)	79 (50.6)	18 (11.5)	1 (0.6)	3.32 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม											3.55 (มาก)	3.55 (มาก)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 156 รายที่ใช้บริการ โอนเงิน



จากตารางที่ 22 พบว่าการให้บริการโอนเงิน ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีช่องทางการโอนเงินได้หลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 3.55)

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีช่องทางการโอนเงินได้หลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 3.32)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The elephant's trunk is curled upwards towards the lamp. The entire emblem is set against a light gray background. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a circular path around the bottom of the emblem. Thai script is also present around the top and sides of the emblem.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
ด้านการให้บริการด้านโอนเงิน จำแนกตามด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	20 (12.8)	66 (42.3)	57 (36.5)	10 (6.4)	3 (1.9)	7 (4.5)	41 (26.3)	74 (47.4)	30 (19.2)	4 (2.6)	3.11 (ปานกลาง)
พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี	20 (12.8)	79 (50.6)	50 (32.1)	7 (4.5)	0 (0.0)	12 (7.7)	69 (44.2)	61 (39.1)	13 (8.3)	1 (0.6)	3.50 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ	25 (16.0)	77 (49.4)	45 (28.8)	9 (5.8)	0 (0.0)	17 (10.9)	74 (47.4)	56 (35.9)	8 (5.1)	1 (0.6)	3.63 (มาก)
พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม	19 (12.2)	86 (55.1)	49 (31.4)	2 (1.3)	0 (0.0)	15 (9.6)	85 (54.5)	48 (30.8)	8 (5.1)	0 (0.0)	3.68 (มาก)
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.48 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 156 รายที่ใช้บริการโอนเงิน



จากตารางที่ 23 พบว่าการให้บริการโอนเงิน ด้านบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.78) พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.76) พนักงานมีความสุภาพ มีธรรมาศยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.71) และมีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.68) พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.63) พนักงานมีความสุภาพ มีธรรมาศยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.11) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านโอนเงิน จำนวนตามด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง				ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
การตกแต่งเคาน์เตอร์สวยงาม และทันสมัย	15 (9.6)	80 (51.3)	56 (35.9)	5 (3.2)	0 (0.0)	15 (9.6)	59 (37.8)	10 (6.4)	0 (0.0)	3.51 (มาก)
มีการจัดวางเคาน์เตอร์สำหรับกรอกแบบฟอร์มและสลิปได้อย่างเหมาะสม	19 (12.2)	69 (44.2)	62 (39.7)	6 (3.8)	0 (0.0)	13 (8.3)	56 (35.9)	8 (5.1)	0 (0.0)	3.48 (ปานกลาง)
	ค่าเฉลี่ยรวม				ค่าเฉลี่ยรวม				3.66 (มาก)	3.50 (มาก)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 156 รายที่ใช้บริการโอนเงิน

จากตารางที่ 24 พบว่าการให้บริการโอนเงิน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การตกแต่งเคาน์เตอร์สวยงาม และทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.67) มีการจัดวางเคาน์เตอร์สำหรับกรอกแบบฟอร์มและสลิปได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับสำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การตกแต่งเคาน์เตอร์สวยงาม และทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.51) มีการจัดวางเคาน์เตอร์สำหรับกรอกแบบฟอร์มและสลิปได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.48) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านโอนเงิน จำแนกตามต้นกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความคาดหวัง						ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ขั้นตอนในการโอนเงินมีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย	20 (12.8)	74 (47.4)	57 (36.5)	5 (3.2)	0 (0.0)	3.69 (มาก)	13 (8.3)	70 (44.9)	64 (41.0)	8 (5.1)	1 (0.6)	3.54 (มาก)
การให้บริการ โอนเงินผ่านแคชเชียร์ของ ธนาคาร ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	22 (14.1)	72 (46.2)	54 (34.6)	6 (3.8)	2 (1.3)	3.68 (มาก)	11 (7.1)	64 (41.0)	71 (45.5)	7 (4.5)	3 (1.9)	3.47 (ปานกลาง)
การให้บริการ โอนเงินผ่านธนาคารทาง อินเทอร์เน็ต (www.krngsri.com) ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	19 (12.2)	54 (34.6)	64 (41.0)	17 (10.9)	2 (1.3)	3.45 (ปานกลาง)	14 (9.0)	51 (32.7)	67 (42.9)	20 (12.8)	4 (2.6)	3.33 (ปานกลาง)
การให้บริการ โอนเงินทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถทำการ ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	27 (17.3)	71 (45.5)	45 (28.8)	12 (7.7)	1 (0.6)	3.71 (มาก)	17 (10.9)	80 (51.3)	49 (31.4)	8 (5.1)	2 (1.3)	3.66 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.63 (มาก)</b>			<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>			<b>3.50 (มาก)</b>

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 156 รายที่ใช้บริการ โอนเงิน

จากตารางที่ 25 พบว่าการให้บริการโอนเงิน ด้านกระบวนการผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การให้บริการโอนเงินทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เครื่อง เอ.ที.เอ็ม สามารถทำรายการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และ ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.71) ขั้นตอนในการโอนเงินมีความสะดวกรวดเร็ว รวดเร็วและ ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.69) การใช้บริการ โอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคารได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.68) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การใช้บริการ โอนเงินผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ([www.krungsri.com](http://www.krungsri.com)) ได้รับความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก คือ การใช้บริการ โอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคารได้รับความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.66) ขั้นตอนในการโอนเงินมีความสะดวกรวดเร็ว รวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การใช้บริการ โอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ของ ธนาคารได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.47) และการใช้บริการ โอนเงินผ่าน เคาน์เตอร์ของธนาคารได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยสรุประดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน โอนเงิน

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	3.64	มาก	3.54	มาก
ด้านราคา	3.48	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.46	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง
ด้านการจัดจำหน่าย	3.55	มาก	3.32	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.70	มาก	3.48	ปานกลาง
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.66	มาก	3.50	มาก
ด้านกระบวนการ	3.63	มาก	3.50	มาก

จากตารางที่ 26 พบว่าการให้บริการด้านโอนเงินผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.70) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีความคาดหวังโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.48) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจโดยรวมหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.48) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.32) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 2.30) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.29) ตามลำดับ

2.3 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของชมรมการทรงเครื่องอยุธยา จำกัด (มหาชน) ศึกษาดงน  
โชตนา เชียงใหม่ ด้านการการชำระค่าสินค้าและบริการ

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
การให้บริการด้านการชำระค่าสินค้าและบริการ จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ใบคำขอใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ สามารถออกได้ง่าย ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก	20 (11.7)	84 (49.1)	57 (33.3)	9 (5.3)	1 (0.6)	8 (4.7)	72 (42.1)	84 (49.1)	7 (4.1)	0 (0.0)	3.47 (ปานกลาง)
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.47 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 171 รายที่ใช้บริการการชำระค่าสินค้าและบริการ

จากตารางที่ 27 พบว่าการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ใบคำขอใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ สามารถกรอกได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.66)

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.47)



ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ จำนวนตามด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
	16 (9.4)	74 (43.3)	70 (40.9)	11 (6.4)	0 (0.0)	3.56 (มาก)	11 (6.4)	61 (35.7)	85 (49.7)	12 (7.0)	2 (1.2)	3.39 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						ค่าเฉลี่ยรวม						3.56 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 171 รายที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ

จากตารางที่ 28 พบว่าการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.56)

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.39)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ จำนวนทางด้าน การส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	22 (12.9)	66 (38.6)	65 (38.0)	13 (7.6)	5 (2.9)	10 (5.8)	53 (31.0)	75 (43.9)	29 (17.0)	4 (2.3)	3.21 (ปานกลาง)
มีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ	17 (9.9)	70 (40.9)	68 (39.8)	16 (9.4)	0 (0.0)	7 (4.1)	58 (33.9)	78 (45.6)	22 (12.9)	6 (3.5)	3.22 (ปานกลาง)
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.22 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 171 รายที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ

จากตารางที่ 29 พบว่าการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และมีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.51)

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือมีพนักงานคอยให้คำแนะนำการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.22) และมีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.21) ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ จำแนกตามด้านการจัดจำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน
มีช่องทางชำระค่าสินค้าและบริการหลายช่องทางและเพียงพอ	22 (12.9)	67 (39.2)	69 (40.4)	12 (7.0)	1 (0.6)	9 (5.3)	71 (41.5)	73 (42.7)	17 (9.9)	1 (0.6)	3.41 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.41 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 171 รายที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ

จากตารางที่ 30 พบว่าการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ด้านการจัด  
จำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก  
(ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่  
ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ มีช่องทางการชำระค่าสินค้าและบริการหลายช่องทางและเพียงพอ  
(ค่าเฉลี่ย 3.57)

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง  
(ค่าเฉลี่ย 3.41) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน  
ระดับปานกลาง คือ มีช่องทางการชำระค่าสินค้าและบริการหลายช่องทางและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย  
3.41)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ จำนวนตามด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความคาดหวัง				ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัย ที่ดีกล่าวคำว้าวักดีและ ขอขอบคุณที่มาใช้บริการ	20 (11.7)	77 (45.0)	67 (39.2)	7 (4.1)	0 (0.0)	11 (6.4)	81 (47.4)	14 (8.2)	2 (1.2)	3.50 (มาก)	
มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการ ให้บริการ	20 (11.7)	79 (46.2)	64 (37.4)	8 (4.7)	0 (0.0)	4 (2.3)	52 (30.4)	20 (11.7)	4 (2.3)	3.19 (ปานกลาง)	
	ค่าเฉลี่ยรวม									ค่าเฉลี่ยรวม	3.35 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 171 รายที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ

จากตารางที่ 31 พบว่าการให้บริการการชำระค่าสินค้าและบริการ ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี กล่าวคำว่าสวัสดี และขอบคุณที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี กล่าวคำว่าสวัสดี และขอบคุณที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.19) ตามลำดับ



ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านบริการชำระค่าสินค้าและบริการ จำนวนตามด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	21 (12.3)	75 (43.9)	63 (36.8)	11 (6.4)	1 (0.6)	12 (7.0)	71 (41.5)	75 (43.9)	12 (7.0)	1 (0.6)	3.47 (ปานกลาง)	
การตกแต่งคาน์เตอร์จุดให้บริการสวยงามสะอาดเรียบร้อย และทันสมัย	21 (12.3)	74 (43.3)	67 (39.2)	9 (5.3)	0 (0.0)	10 (5.8)	68 (39.8)	84 (49.1)	9 (5.3)	0 (0.0)	3.46 (ปานกลาง)	
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.47 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 171 รายที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ

จากตารางที่ 32 พบว่าการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การตกแต่งเคาน์เตอร์จุดให้บริการสวยงามสะอาดเรียบร้อยและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.63) และมีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.47) และการตกแต่งเคาน์เตอร์จุดให้บริการสวยงามสะอาดเรียบร้อยและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ จำนวนทางด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยแปลผล
การให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม. สามารถทำรายการได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	26 (15.2)	71 (41.5)	66 (38.6)	8 (4.7)	0 (0.0)	3.67 (มาก)	14 (8.2)	67 (39.2)	9 (5.3)	1 (0.6)	3.57 (มาก)
ขั้นตอนในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก	18 (10.5)	81 (47.4)	63 (36.8)	8 (4.7)	1 (0.6)	3.63 (มาก)	10 (5.8)	74 (43.3)	12 (7.0)	0 (0.0)	3.49 (ปานกลาง)
พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	24 (14.0)	75 (43.9)	67 (39.2)	3 (1.8)	2 (1.2)	3.68 (มาก)	11 (6.4)	79 (46.2)	16 (9.4)	1 (0.6)	3.40 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.66 (มาก)</b>		<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>			<b>3.49 (ปานกลาง)</b>

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 171 รายที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ

จากตารางที่ 33 พบว่าการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมาคือ การให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม. สามารถทำรายการได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.67) และขั้นตอนในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ไม่ ซับซ้อน ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม. สามารถทำรายการได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.57) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.49) และพนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยสรุประดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการชำระค่าสินค้าและบริการ

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	3.66	มาก	3.47	ปานกลาง
ด้านราคา	3.56	มาก	3.39	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.51	มาก	3.22	ปานกลาง
ด้านการจัดจำหน่าย	3.57	มาก	3.41	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.65	มาก	3.35	ปานกลาง
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.62	มาก	3.47	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ	3.66	มาก	3.49	ปานกลาง

จากตารางที่ 34 พบว่าการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้าและบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.66) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.65) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.62) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.57) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.56) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจโดยรวมหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับ คือ ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.49) ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.47) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.41) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.39) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.35) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ

2.4 ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโชตนานาชาติใหม่ ด้านบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนตามด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีรูปแบบบัตรที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ	34 (13.1)	114 (44.0)	89 (34.4)	21 (8.1)	1 (0.4)	26 (10.4)	110 (42.5)	108 (41.7)	13 (5.0)	1 (0.4)	3.57 (มาก)
ใบคำขอใช้บริการบัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ กรอกได้ง่าย ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก	27 (10.4)	111 (42.9)	108 (41.7)	11 (4.2)	2 (0.8)	9 (3.5)	105 (40.5)	132 (51.0)	11 (4.2)	2 (0.8)	3.42 (ปานกลาง)
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.59 (มาก)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 259 รายที่ใช้บริการบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

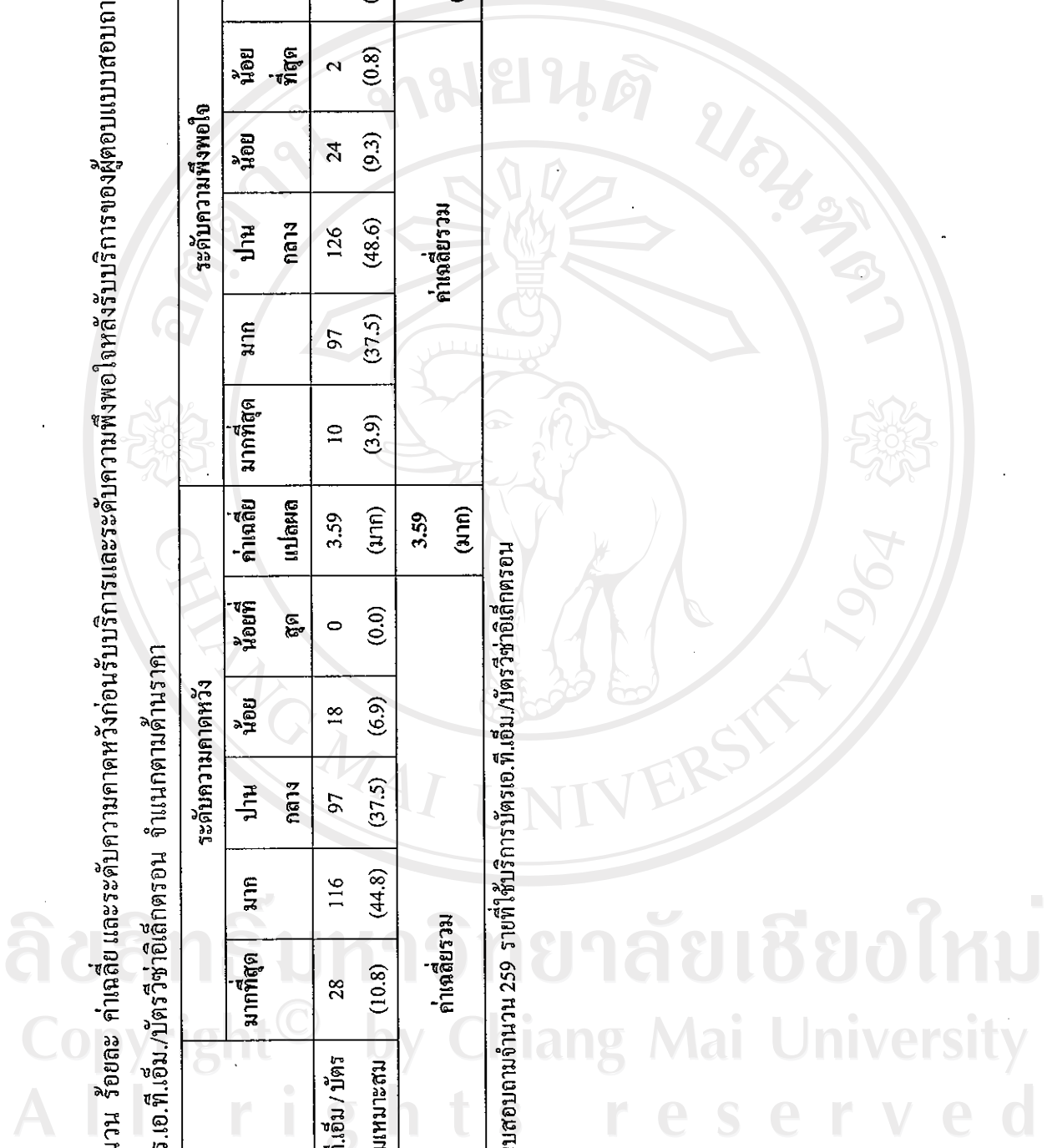
จากตารางที่ 35 พบว่าการให้บริการการบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีรูปแบบบัตรที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ใบคำขอใช้บริการบัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ กรอกได้ง่าย ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีรูปแบบบัตรที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ใบคำขอใช้บริการบัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ กรอกได้ง่าย ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนตามด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยแปดชุด
ค่าธรรมเนียมบัตร เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ มีความเหมาะสม	28 (10.8)	116 (44.8)	97 (37.5)	18 (6.9)	0 (0.0)	10 (3.9)	97 (37.5)	126 (48.6)	24 (9.3)	2 (0.8)	3.35 (ปานกลาง)
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.35 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 259 รายที่ใช้บริการบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์





จากตารางที่ 36 พบว่าการให้บริการการบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมบัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.59)

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมบัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนตามด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคาดหวัง				ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด	มากที่สุด	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ปานกลาง	มาก	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)	
ธนาคารมีการจัดกิจกรรมคืนรับรางวัลจากการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง เช่น ส่งสติปหรืออุปอชิงรางวัล	33 (12.7)	92 (35.5)	103 (39.8)	26 (10.0)	5 (1.9)	3.47 (ปานกลาง)	74 (28.6)	121 (46.7)	45 (17.4)	10 (3.9)	3.11 (ปานกลาง)	
ธนาคารร่วมกับร้านค้าในการให้ส่วนลดจากการชำระค่าสินค้าผ่านบัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	37 (14.3)	86 (33.2)	101 (39.0)	29 (11.2)	6 (2.3)	3.45 (ปานกลาง)	73 (28.2)	118 (45.6)	49 (18.9)	10 (3.9)	3.09 (ปานกลาง)	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ และ หนังสือพิมพ์	34 (13.1)	87 (33.6)	104 (40.2)	30 (11.6)	4 (1.5)	3.45 (ปานกลาง)	66 (25.5)	114 (44.0)	44 (17.0)	14 (5.4)	3.14 (ปานกลาง)	
	ค่าเฉลี่ยรวม				ค่าเฉลี่ยรวม				ค่าเฉลี่ยรวม			
					3.46 (ปานกลาง)				3.11 (ปานกลาง)			

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 259 รายที่ใช้บริการบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

จากตารางที่ 37 พบว่าการให้บริการการบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ธนาคารมีการจัดกิจกรรมลุ้นรับรางวัลจากการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง เช่น ส่งสลิปหรือคูโปงชิงรางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.47) ธนาคารร่วมกับร้านค้าในการให้ส่วนลดจากการชำระค่าสินค้าผ่านบัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ และการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์วิทยุ และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์วิทยุ และ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.14) ธนาคารมีการจัดกิจกรรมลุ้นรับรางวัลจากการใช้บัตรเอ.ที.เอ็ม /บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง เช่น ส่งสลิปหรือคูโปงชิงรางวัล (ค่าเฉลี่ย 3.11) ธนาคารร่วมกับร้านค้าในการให้ส่วนลดจากการชำระค่าสินค้าผ่านบัตร เอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ และการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์วิทยุ และหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนตามด้านการจัดจำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน
ที่ตั้งของเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สะดวก	50 (19.3)	109 (42.1)	83 (32.0)	15 (5.8)	2 (0.8)	3.73 (มาก)	18 (6.9)	105 (40.5)	29 (11.2)	4 (1.5)	3.39 (ปานกลาง)	
และปลอดภัยในการใช้บริการ						3.73 (มาก)					3.39 (ปานกลาง)	
	ค่าเฉลี่ยรวม						ค่าเฉลี่ยรวม					
						3.73 (มาก)					3.39 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 259 รายที่ใช้บริการบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

จากตารางที่ 38 พบว่าการให้บริการการบัตร์.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.73) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ที่ตั้งของเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สะดวก และปลอดภัยในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือที่ตั้งของเครื่อง เอ.ที.เอ็ม สะดวก และปลอดภัยในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ตารางที่ 39 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนตามด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล
พนักงานมีความสุภาพ มีธรรมาภิบาลที่ดี	39 (15.1)	119 (45.9)	84 (32.4)	11 (4.2)	6 (2.3)	20 (7.7)	91 (35.1)	114 (44.0)	27 (10.4)	7 (2.7)	3.35 (ปานกลาง)
กล่าวคำทักทายและขอบคุณ ที่ให้บริการ	36 (13.9)	120 (46.3)	81 (31.3)	18 (6.9)	4 (1.5)	19 (7.3)	90 (34.7)	121 (46.7)	20 (7.7)	9 (3.5)	3.35 (ปานกลาง)
พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพที่ดี	42 (16.2)	107 (41.3)	90 (34.7)	14 (5.4)	6 (2.3)	10 (3.9)	74 (28.6)	125 (48.3)	44 (17.0)	6 (2.3)	3.15 (ปานกลาง)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ											
ค่าเฉลี่ยรวม											3.28 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 259 รายที่ใช้บริการบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

จากตารางที่ 39 พบว่าการให้บริการการบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ด้าน  
 บุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก  
 (ค่าเฉลี่ย 3.65) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่  
 ในระดับมาก คือ พนักงานมีความสุภาพ มีอธยาศัยที่ดี กล่าวคำว่าสวัสดีและขอบคุณ ที่ให้บริการ  
 (ค่าเฉลี่ย 3.73) จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ และพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิก  
 ภาพที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง  
 (ค่าเฉลี่ย 3.28) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่  
 ในระดับปานกลาง คือ พนักงานมีความสุภาพ มีอธยาศัยที่ดี กล่าวคำว่าสวัสดีและขอบคุณ ที่ใช้  
 บริการ และพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.35) และจำนวนพนักงาน  
 มีเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.15) ตามลำดับ

ตารางที่ 40 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ทางกายภาพ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยแปดผล
การจัดวางแผนผังให้ลูกค้ารู้ถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารอย่างเหมาะสม	30 (11.6)	98 (37.8)	102 (39.4)	25 (9.7)	4 (1.5)	8 (3.1)	87 (33.6)	118 (45.6)	40 (15.4)	6 (2.3)	3.20 (ปานกลาง)
มีเครื่อง เอ.ที.เอ็ม เพียงพอต่อการใช้บริการ	46 (17.8)	112 (43.2)	81 (31.3)	12 (4.6)	8 (3.1)	17 (6.6)	93 (35.9)	98 (37.8)	36 (13.9)	15 (5.8)	3.24 (ปานกลาง)
การตกแต่งสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาดเรียบร้อย และทันสมัย	30 (11.6)	103 (39.8)	104 (40.2)	20 (7.7)	2 (0.8)	13 (5.0)	88 (34.0)	127 (49.0)	29 (11.2)	2 (0.8)	3.31 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						ค่าเฉลี่ยรวม					3.25 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 259 รายที่ใช้บริการบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์



จากตารางที่ 40 พบว่าการให้บริการการบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีเครื่อง เอ.ที.เอ็ม เพียงพอต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) การตกแต่งเคาน์เตอร์จุดให้บริการสวยงาม สะอาดเรียบร้อย และทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การจัดวางแผ่นพับให้ลูกค้ารู้ถึงผลิตภัณฑ์ และบริการของธนาคารอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.48) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การตกแต่งเคาน์เตอร์จุดให้บริการสวยงาม สะอาดเรียบร้อย และทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.31) มีเครื่อง เอ.ที.เอ็ม เพียงพอต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.24) และการจัดวางแผ่นพับให้ลูกค้ารู้ถึงผลิตภัณฑ์ และบริการของธนาคารอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนตามด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยแปลผล
การจัดทำบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ รวดเร็ว และถูกต้อง	33 (12.7)	115 (44.4)	96 (37.1)	12 (4.6)	3 (1.2)	3 (1.2)	106 (40.9)	112 (43.2)	24 (9.3)	4 (1.5)	3.39 (ปานกลาง)
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.39 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 259 รายที่ใช้บริการบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

จากตารางที่ 41 พบว่าการให้บริการการบัตร.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ ด้าน  
 กระบวนการผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก  
 (ค่าเฉลี่ย 3.63) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่  
 ระดับมาก คือ การจัดทำบัตรเอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ รวดเร็ว และถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย  
 3.63)

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง  
 (ค่าเฉลี่ย 3.39) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่  
 ในระดับปานกลาง คือการจัดทำบัตรเอ.ที.เอ็ม / บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ รวดเร็ว และถูกต้อง (ค่า  
 เฉลี่ย 3.39)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยสรุประดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบัต.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	3.59	มาก	3.50	มาก
ด้านราคา	3.59	มาก	3.35	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.46	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง
ด้านการจัดจำหน่าย	3.73	มาก	3.39	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.65	มาก	3.28	ปานกลาง
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.56	มาก	3.25	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ	3.63	มาก	3.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 42 พบว่าการให้บริการด้านบัต.เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงอันดับ คือ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.73) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.65) กระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.59) เท่ากัน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.56) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจโดยรวมหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับ คือ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.39) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.35) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.28) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.25) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.11) ตามลำดับ

2.5 ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโพนทองเชียงใหม่ ด้านสินเชื่อ

ตารางที่ 43 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการด้านสินเชื่อที่หลากหลาย	5 (6.4)	31 (39.7)	35 (44.9)	7 (9.0)	0 (0.0)	4 (5.1)	23 (29.5)	45 (57.7)	6 (7.5)	0 (0.0)	3.32 (ปานกลาง)
ใบคำขอสินเชื่อสามารถออกได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก	7 (9.0)	30 (38.5)	33 (42.3)	7 (9.0)	1 (1.3)	5 (6.4)	20 (25.6)	42 (53.8)	10 (12.8)	1 (1.3)	3.23 (ปานกลาง)
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.28 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 78 รายที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ

จากตารางที่ 43 พบว่าการให้บริการสินเชื่อ ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีบริการด้านสินเชื่อที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.45) ใบคำขอสินเชื่อสามารถกรอกได้ง่าย ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.44) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีบริการด้านสินเชื่อที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.32) ใบคำขอสินเชื่อสามารถกรอกได้ง่าย ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.23) ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยแปดผล
อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อที่เหมาะสม	8 (10.3)	24 (30.8)	38 (48.7)	8 (10.3)	0 (0.0)	3 (3.8)	15 (19.2)	45 (57.7)	15 (19.2)	0 (0.0)	3.08 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมต่างๆ ด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม เช่น ค่าประเมินราคาหลักประกัน ค่าพิธีการสินเชื่อ ค่าธรรมเนียมการออกหนังสือค้ำประกันและค่าธรรมเนียม	4 (5.1)	32 (41.0)	36 (46.2)	6 (7.7)	0 (0.0)	3 (3.8)	19 (24.4)	43 (55.1)	12 (15.4)	1 (1.3)	3.14 (ปานกลาง)
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.11 (ปานกลาง)
	3.43 (ปานกลาง)					ค่าเฉลี่ยรวม					3.11 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 78 รายที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ

จากตารางที่ 44 พบว่าการให้บริการสินเชื่อ ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) ปรากฏข้อสังเกตว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมต่างๆ ด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม เช่น ค่าประเมินราคาหลักประกัน ค่าพิธีการ สินเชื่อ ค่าธรรมเนียมการออกหนังสือค้ำประกันและการออกตั๋วเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.44) และ อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.41) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) ปรากฏข้อสังเกตว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมต่างๆ ด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม เช่น ค่าประเมินราคาหลักประกัน ค่าพิธีการสินเชื่อ ค่าธรรมเนียมการออกหนังสือค้ำประกันและการออกตั๋วเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.14) และ อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.08) ตามลำดับ



ตารางที่ 45 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการชำระเงินกู้ ต่างสาขา	7 (9.0)	30 (38.5)	33 (42.3)	7 (9.0)	1 (1.3)	3 (3.8)	21 (26.9)	43 (55.1)	7 (9.0)	4 (5.1)	3.15 (ปานกลาง)
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.15 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 78 รายที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ

จากตารางที่ 45 พบว่าการให้บริการสินเชื่อ ด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการชำระเงินกู้ต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 3.45)

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการชำระเงินกู้ต่างสาขา (ค่าเฉลี่ย 3.15)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามด้านการจัดจำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยแปดผล
สามารถชำระเงินกู้ผ่านทุกสาขาของธนาคาร	8 (10.3)	30 (38.5)	38 (48.7)	2 (2.6)	0 (0.0)	4 (5.1)	31 (39.7)	36 (46.2)	6 (7.7)	1 (1.3)	3.40 (ปานกลาง)
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.40 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 78 รายที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ

จากตารางที่ 46 พบว่าการให้บริการสินเชื่อ ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือสามารถชำระเงินกู้ผ่านทุกสาขาของธนาคาร(ค่าเฉลี่ย 3.56)

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ สามารถชำระเงินกู้ผ่านทุกสาขาของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.40)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left, with a traditional Thai crown on its head. Above the elephant is a five-pointed star. The entire emblem is set against a light gray background. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a circular path around the central image.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยแบบผล
พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี กล่าวคำทักทาย และขอขอบคุณที่มาใช้บริการ	8 (10.3)	26 (33.3)	38 (48.7)	6 (7.7)	0 (0.0)	3.46 (ปานกลาง)	10 (12.8)	29 (37.2)	3 (3.8)	0 (0.0)	3.59 (มาก)
พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้น	8 (10.3)	33 (42.3)	31 (39.7)	5 (6.4)	1 (1.3)	3.54 (มาก)	12 (15.4)	28 (35.9)	3 (3.8)	0 (0.0)	3.63 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ	12 (15.4)	32 (41.0)	29 (37.2)	4 (5.1)	1 (1.3)	3.64 (มาก)	14 (17.9)	33 (42.3)	4 (5.1)	0 (0.0)	3.73 (มาก)
มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	7 (9.0)	33 (42.3)	32 (41.0)	5 (6.4)	1 (1.3)	3.51 (มาก)	5 (6.4)	22 (28.2)	9 (11.5)	0 (0.0)	3.29 (ปานกลาง)
พนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน	7 (9.0)	33 (42.3)	33 (42.3)	4 (5.1)	1 (1.3)	3.53 (มาก)	4 (5.1)	32 (41.0)	8 (10.3)	0 (0.0)	3.41 (ปานกลาง)
พนักงานมีบุคลิกที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยและเหมาะสม	11 (14.0)	32 (41.0)	31 (39.7)	4 (5.1)	0 (0.0)	3.64 (มาก)	9 (11.5)	31 (39.7)	5 (6.4)	0 (0.0)	3.56 (มาก)
พนักงานมีความรอบรู้ความชำนาญ	8 (10.3)	34 (43.6)	34 (43.6)	2 (2.6)	0 (0.0)	3.62 (มาก)	6 (7.7)	36 (46.2)	5 (6.4)	0 (0.0)	3.55 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.56 (มาก)					3.54 (มาก)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 78 รายที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ

จากตารางที่ 47 พบว่าการให้บริการสินเชื่อ ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ และพนักงานมีบุคลิกที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยและเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.64) พนักงานมีความรอบรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.62) พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 3.54) พนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.51) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดีกล่าวคำว่าสวัสดี และขอบคุณที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.73) พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 3.63) พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดีกล่าวคำว่าสวัสดี และขอบคุณที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และพนักงานมีบุคลิกที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.56) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.41) และมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ติดต่อ  
การให้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามด้านการสร้างและนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ด้านการสร้างและนำเสนอผลิตภัณฑ์ ทางการเงิน	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีการจัดสถานที่สำหรับติดต่อ สินเชื่อ ทันสมัย สะดวก และ เหมาะสม	6 (7.7)	31 (39.7)	33 (42.3)	7 (8.8)	1 (1.3)	6 (7.7)	30 (38.5)	35 (44.9)	4 (5.1)	3 (3.8)	3.41 (ปานกลาง)
มีป้ายแสดงการให้บริการเห็นได้ อย่างชัดเจน	6 (7.7)	31 (39.7)	36 (46.2)	4 (5.1)	1 (1.3)	28 (35.9)	38 (48.7)	11 (14.1)	1 (1.3)	0 (0.0)	3.19 (ปานกลาง)
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.46 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 78 รายที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ

จากตารางที่ 48 พบว่าการให้บริการสินเชื่อ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีป้ายแสดงการให้บริการเห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.47) มีการจัดสถานที่สำหรับติดต่อด้านสินเชื่อ ทันสมัย สะดวกและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.44) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการจัดสถานที่สำหรับติดต่อด้านสินเชื่อ ทันสมัย สะดวกและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.41) มีป้ายแสดงการให้บริการเห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.19) ตามลำดับ



ตารางที่ 49 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด	น้อย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยแปดผล
พนักงานบริการด้วยรวดเร็วและถูกต้อง	9 (11.5)	33 (42.3)	30 (38.5)	5 (6.4)	1 (1.3)	4 (5.1)	29 (37.2)	38 (48.7)	7 (9.0)	0 (0.0)	3.38 (ปานกลาง)
ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ มีความรวดเร็วและเหมาะสม	12 (15.4)	24 (30.8)	35 (44.9)	7 (8.8)	0 (0.0)	3 (3.8)	11 (14.2)	49 (62.8)	11 (14.1)	4 (5.1)	2.97 (ปานกลาง)
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.18 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 78 รายที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ

จากตารางที่ 49 พบว่าการให้บริการสินเชื่อ ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.56) ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ มีความรวดเร็ว และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.38) ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ มีความรวดเร็ว และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยสรุประดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านสินเชื่อ

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	3.45	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง
ด้านราคา	3.43	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.45	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง
ด้านการจัดจำหน่าย	3.56	มาก	3.40	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.56	มาก	3.54	มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.46	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ	3.55	มาก	3.18	ปานกลาง

จากตารางที่ 50 พบว่าการให้บริการด้านสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.56) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.45) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.43) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจโดยรวมหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.40) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.30) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.28) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.15) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.11) ตามลำดับ

2.6 ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโชตนานะเชียงใหม่ ด้านอื่นๆ

ตารางที่ 51 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านอื่นๆ จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีประเภทของบริการที่หลากหลาย	23 (17.8)	99 (76.7)	7 (5.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.8)	117 (90.7)	11 (8.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.92 (มาก)
ใบคำขอใช้บริการสามารถกรอกได้ง่าย	4 (3.1)	116 (89.9)	9 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.8)	111 (86.0)	17 (13.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.88 (มาก)
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.90 (มาก)

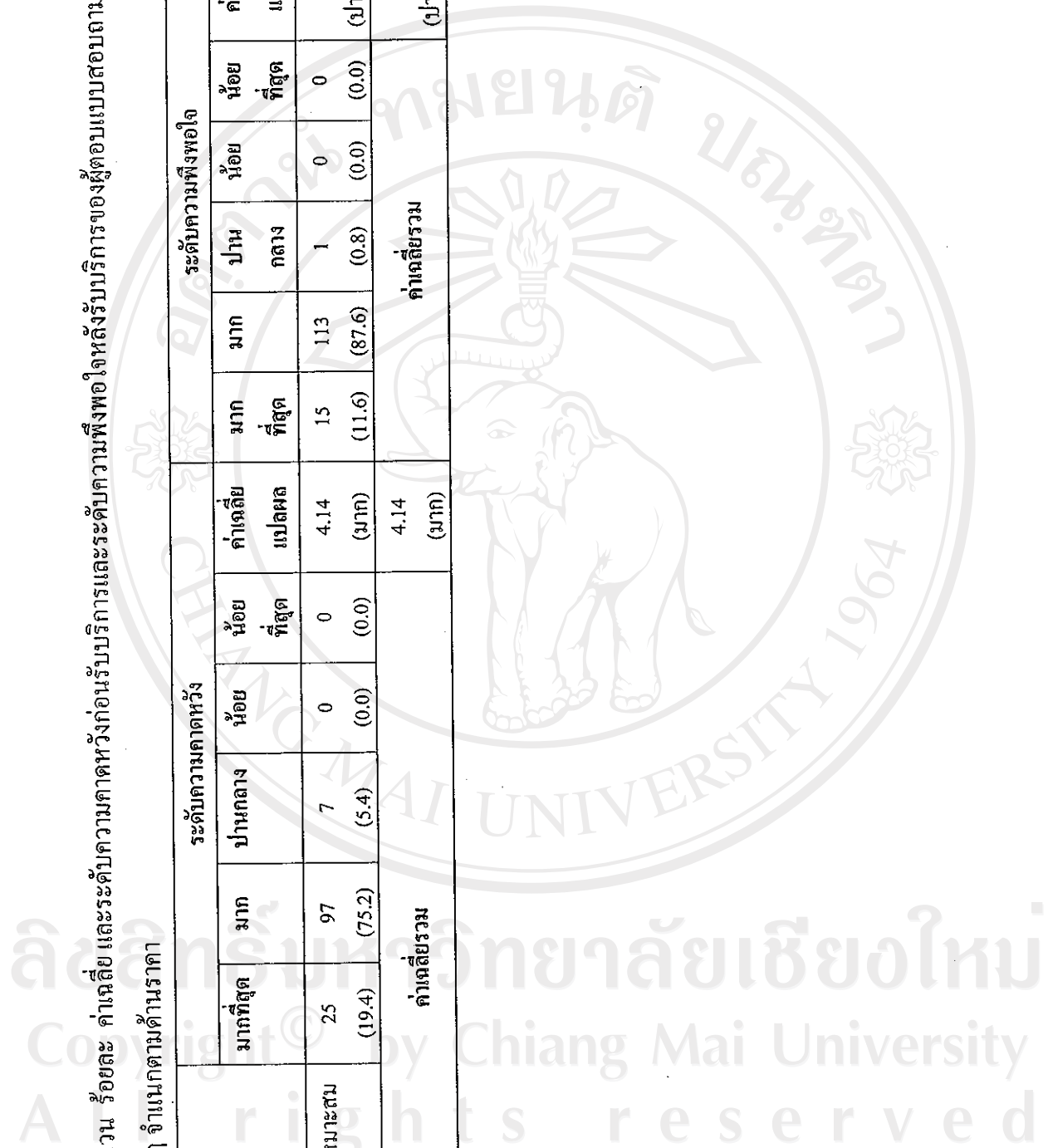
หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 129 รายที่ใช้บริการด้านอื่นๆ

จากตารางที่ 51 พบว่าการให้บริการอื่นๆ ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีประเภทของบริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.12) และใบคำขอใช้บริการสามารถกรอกได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีประเภทของบริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.92) และใบคำขอใช้บริการสามารถกรอกได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 52 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านอื่นๆ จำแนกตามด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยแปดผล
ค่าธรรมเนียมความเหมาะสม	25 (19.4)	97 (75.2)	7 (5.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (11.6)	113 (87.6)	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.11 (ปานกลาง)
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.11 (ปานกลาง)



ลิขสิทธิ์ © โดย Chiang Mai University  
All rights reserved

จากตารางที่ 52 พบว่าการให้บริการอื่นๆ ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.14)

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.11)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The elephant's trunk is curled upwards towards the lamp. The entire emblem is set against a light gray background. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a circular path around the bottom half of the emblem. Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written in a circular path around the top half of the emblem.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 53 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านอื่นๆ จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคาดหวัง						ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย
ธนาคารมีการมอบทุนการศึกษาแก่นักเรียน นิสิตนักศึกษา	19 (14.7)	39 (30.2)	53 (41.1)	15 (11.6)	3 (2.3)	3.43 (ปานกลาง)	10 (7.8)	32 (24.8)	59 (45.7)	25 (19.4)	3 (2.3)	3.17 (ปานกลาง)
ธนาคารมีการมอบเงินบริจาคช่วยเหลือเพื่อการกุศล หรือช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยต่างๆ เช่น อุทกภัย ภัยจากคลื่นสึนามิ	18 (14.0)	49 (38.0)	44 (34.1)	17 (13.2)	1 (0.8)	3.51 (มาก)	8 (6.2)	43 (33.3)	55 (42.6)	21 (16.3)	2 (1.6)	3.27 (ปานกลาง)
การจัดกิจกรรมให้แก่เยาวชน คนชรา และผู้ด้อยโอกาส หรือสถานสงเคราะห์ต่างๆ	16 (12.4)	46 (35.7)	43 (33.3)	22 (17.1)	2 (1.6)	3.40 (ปานกลาง)	6 (4.7)	39 (30.2)	56 (43.4)	25 (19.4)	3 (2.3)	3.16 (ปานกลาง)
การแจกของกำนัล ของที่ระลึกของชำร่วย และปฏิบัติประจําปี	18 (14.0)	48 (37.2)	44 (34.1)	15 (11.6)	4 (3.1)	3.47 (ปานกลาง)	7 (5.4)	39 (30.2)	46 (35.7)	25 (19.4)	12 (9.3)	3.04 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารอย่างต่อเนื่อง	18 (14.0)	42 (32.6)	53 (41.1)	13 (10.1)	3 (2.3)	3.46 (ปานกลาง)	10 (7.8)	36 (27.9)	54 (41.9)	24 (18.6)	5 (3.9)	3.16 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.45 (ปานกลาง)						3.16 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 129 รายที่ใช้บริการด้านอื่นๆ



จากตารางที่ 53 พบว่าการให้บริการอื่นๆ ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีการมอบเงินบริจาคช่วยเหลือเพื่อการกุศล หรือช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยจากคลื่นสึนามิ (ค่าเฉลี่ย 3.51) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การแจกของกำนัล ของที่ระลึกของชำร่วย และปฏิทินประจำปี (ค่าเฉลี่ย 3.47) การประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ธนาคารมีการมอบทุนการศึกษาแก่นักเรียน นิสิตนักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.43) การจัดกิจกรรมให้แก่เยาวชน คนชรา และผู้ด้อยโอกาส หรือสถานสงเคราะห์ต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ธนาคารมีการมอบเงินบริจาคช่วยเหลือเพื่อการกุศล หรือช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยจากคลื่นสึนามิ (ค่าเฉลี่ย 3.27) ธนาคารมีการมอบทุนการศึกษาแก่นักเรียน นิสิตนักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 17) การจัดกิจกรรมให้แก่เยาวชน คนชรา และผู้ด้อยโอกาส หรือสถานสงเคราะห์ต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.16) การแจกของกำนัล ของที่ระลึกของชำร่วย และปฏิทินประจำปี (ค่าเฉลี่ย 3.04) ตามลำดับ

ตารางที่ 54 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านอื่นๆ จำแนกตามด้านการจัดจำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ	24 (18.6)	62 (48.1)	38 (29.5)	5 (3.9)	0 (0.0)	17 (13.2)	60 (46.5)	41 (31.8)	7 (5.4)	4 (3.1)	3.60 (มาก)	
มีที่จอดรถเพียงพอ	23 (17.8)	49 (38.0)	46 (35.7)	11 (8.5)	0 (0.0)	9 (7.0)	36 (27.9)	56 (43.4)	21 (16.3)	7 (5.4)	3.15 (ปานกลาง)	
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.38 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 129 รายที่ใช้บริการด้านอื่นๆ

จากตารางที่ 54 พบว่าการให้บริการอื่นๆ ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.15) ตามลำดับ

ตารางที่ 55 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านอื่นๆ จำแนกตามด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบน
พนักงานของธนาคารให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน	24 (18.6)	49 (38.0)	47 (36.4)	8 (6.2)	1 (0.8)	8 (6.2)	58 (45.0)	47 (36.4)	11 (8.5)	5 (3.9)	3.42 (ปานกลาง)
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.42 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 129 รายที่ใช้บริการด้านอื่นๆ

จากตารางที่ 55 พบว่าการให้บริการอื่นๆ ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานของธนาคารให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานของธนาคารให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.42)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The elephant's trunk is curled upwards towards the lamp. The entire emblem is set against a light gray background. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a circular path around the central image. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 56 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านอื่นๆ จำแนกตามด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความกว้างขวาง เป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะดวกของอาคารสำนักงาน	19 (14.7)	57 (44.2)	57 (31.0)	13 (10.1)	0 (0.0)	10 (7.8)	53 (41.1)	55 (42.6)	10 (7.8)	1 (0.8)	3.48 (ปานกลาง)	
แสงสว่างภายในสำนักงานของธนาคาร	20 (15.5)	64 (49.6)	35 (27.1)	10 (7.8)	0 (0.0)	19 (14.7)	59 (45.7)	46 (35.7)	4 (3.1)	1 (0.8)	3.71 (มาก)	
การตกแต่งภายในอาคารสำนักงาน	19 (14.7)	48 (37.2)	55 (42.6)	6 (4.7)	1 (0.8)	12 (9.3)	50 (38.8)	62 (48.1)	4 (3.1)	1 (0.8)	3.53 (มาก)	
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.66 (มาก)	3.57 (มาก)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 129 รายที่ใช้บริการด้านอื่นๆ

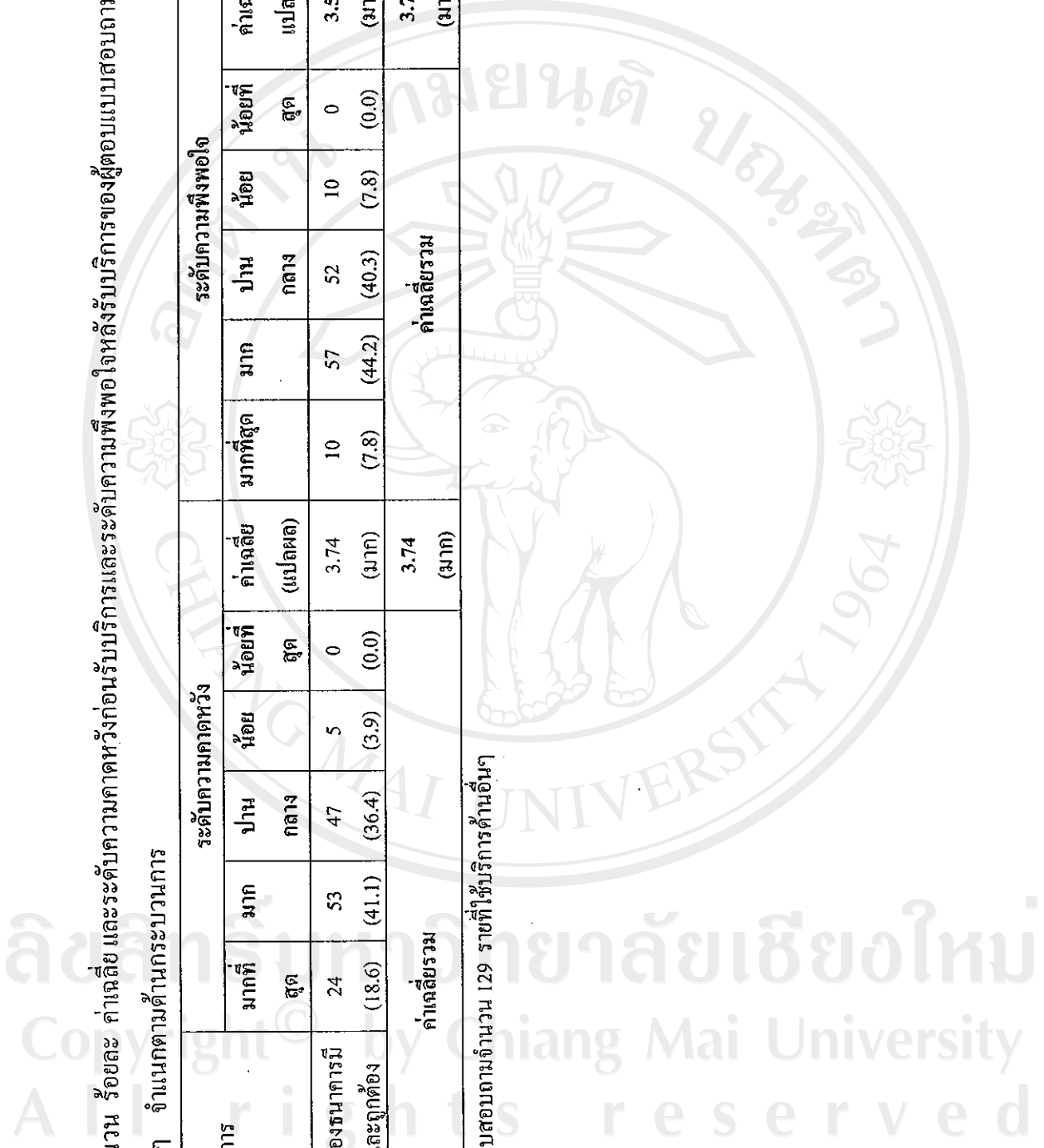
จากตารางที่ 56 พบว่าการให้บริการอื่นๆ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ แสงสว่างภายในสำนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.73) ความกว้างขวางเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของอาคารสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.64) และการตกแต่งภายในอาคารสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ แสงสว่างภายในสำนักงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.71) การตกแต่งภายในอาคารสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความกว้างขวางเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของอาคารสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.48) ตามลำดับ

ตารางที่ 57 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังรับบริการและระดับความพึงพอใจรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านอื่นๆ จำแนกตามต้นกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยแปดผล
ขั้นตอนการให้บริการของธนาคารมี ความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	24 (18.6)	53 (41.1)	47 (36.4)	5 (3.9)	0 (0.0)	10 (7.8)	57 (44.2)	52 (40.3)	10 (7.8)	0 (0.0)	3.52 (มาก)
	ค่าเฉลี่ยรวม					ค่าเฉลี่ยรวม					3.72 (มาก)

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 129 รายที่ใช้บริการด้านอื่นๆ





จากตารางที่ 57 พบว่าการให้บริการอื่นๆ ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือขั้นตอนการให้บริการของธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.74)

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือขั้นตอนการให้บริการของธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.52)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The elephant's trunk is curled upwards towards the lamp. The entire emblem is set against a light gray background. The words "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" are written in a circular path around the central image. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยสรุประดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านอื่นๆ

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	4.04	มาก	3.90	มาก
ด้านราคา	4.14	มาก	3.11	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.45	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง
ด้านการจัดจำหน่าย	3.73	มาก	3.38	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.67	มาก	3.42	ปานกลาง
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.66	มาก	3.57	มาก
ด้านกระบวนการ	3.74	มาก	3.52	มาก

จากตารางที่ 58 พบว่าการให้บริการด้านอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.73) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.67) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจโดยรวมหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.52) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.42) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.38) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.16) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.11) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการให้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 59 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการ

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของการให้บริการมีไม่หลากหลาย	54	16.9
จำนวนช่องให้บริการที่เคาน์เตอร์ไม่เพียงพอ	187	58.4
ความล่าช้าในการให้บริการ	138	43.1
ปัญหามาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ	43	13.4
ที่จอดรถไม่สะดวกและมีไม่เพียงพอ	125	39.1
ความไม่ถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร และเอกสารที่ให้บริการ	25	7.8
พนักงานให้บริการไม่สุภาพ	42	13.1
พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ตรงตามความต้องการ	46	14.4
พนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	144	45.0
พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ	14	4.4
ที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ	59	18.4
ความไม่สะดวกสบายในอาคารสำนักงานที่ทำการของธนาคาร	22	6.9
ค่าธรรมเนียมบริการต่างๆ ไม่เหมาะสม	61	19.1
อุปกรณ์และแบบฟอร์มในการให้บริการมีไม่เพียงพอ	28	8.8
ไม่ได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารจากธนาคาร	122	38.1
ระยะเวลาที่รอในคิวรับบริการนาน	82	25.6
มีขั้นตอนในการให้บริการที่ซับซ้อน และยุ่งยาก	33	10.3
อื่นๆ	5	1.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 320 ราย

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาจากการให้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา มากที่สุด คือ จำนวนช่องให้บริการที่เคาน์เตอร์ไม่เพียงพอ ร้อยละ 58.4 รองลงมาคือ พนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 45.0 ความล่าช้าในการให้บริการ ร้อยละ 43.1 ที่จอดรถไม่สะดวกและมีไม่เพียงพอ ร้อยละ 39.1 และไม่ได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารจากธนาคาร ร้อยละ 38.1

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษามีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะด้านต่างๆ ดังนี้

1. ต้องการให้มีเครื่องบริการอัตโนมัติไว้ให้บริการ (3 ราย)
2. ควรเพิ่มช่องรับบริการลูกค้ามากกว่านี้ (1 ราย)
3. พนักงานชายที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์บางคนชอบคุยกับลูกค้านานเกินไปทำให้คิวต่อไปล่าช้าเสียเวลามาก (1 ราย)
4. ข้อมูลข่าวสารไปไม่ถึงบ้านลูกค้า (1 ราย)
5. ควรเปิดสำนักงานสาขาย่อยเพิ่มขึ้น (5 ราย)
6. ค่าธรรมเนียมบางอย่างมีอัตราสูงเกินไป (1 ราย)
7. บางครั้งระยะเวลาในคิวการรับบริการนาน (3 ราย)
8. เก้าอี้นั่งรอไม่เพียงพอ (2 ราย)
9. อยากให้มีบริการปรับสมุด และฝากเงินสดที่ตู้ ATM (1 ราย)
10. จำนวนช่องมีแค่ 2-3 ช่อง ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ (1 ราย)
11. ควรให้บริการที่รวดเร็วกว่านี้ (1 ราย)
12. ควรมีพนักงานคอยแนะนำบริการ (1 ราย)
13. อยากให้พนักงานบริการด้วยความสะอาดรวดเร็วกว่าเดิม และให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน (1 ราย)
14. ตู้ ATM มักจะเสียบ่อย ตู้บริการมีน้อย และอยากให้ตั้งตู้ ATM ให้มากกว่านี้เพื่อสะดวกในการใช้บริการ (3 ราย)
15. ควรทำงานให้รวดเร็วมากกว่านี้ (1 ราย)
16. ไม่ควรให้จุดบริการว่างโดยที่ไม่มีพนักงานอยู่ เพราะลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมากทำให้ต้องรอคิวนานมากๆ (1 ราย)
17. ควรมีสถานที่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ลูกค้า (1 ราย)
18. จัดการให้บริการนอกสถานที่ (1 ราย)
19. ควรลดค่าธรรมเนียมบัตร ATM ให้ถูกลง (1 ราย)
20. ที่จอดรถน้อย (1 ราย)
21. เมื่อมีการแจ้งปัญหาจากลูกค้าแล้ว ควรมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบด้วย (1 ราย)
22. การให้บริการบัตร ATM มีจำนวนของเครื่องที่ให้บริการน้อยมาก / หายาก (1 ราย)

23. ความปลอดภัยในการใช้ ATM มีน้อยมากๆ บางครั้งกดแล้วเงินไม่ออกมา แต่มีการหักบัญชีของลูกค้าแล้ว พอลูกค้าไปติดต่อก็ไม่มีบริการประสานงานที่ดีเลย ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าจะไม่มีความปลอดภัยกับเงินที่ฝากไว้ ถ้าปรับปรุงอีกนิดก็จะดี (1 ราย)
24. ควรเปิดทำการในวันเสาร์ เพราะทำงานวันจันทร์ – วันศุกร์ พองานเล็กรถนาการก็ปิดแล้ว (2 ราย)
25. การทำบัตร ATM ใช้เวลาทำบัตรนาน (1 ราย)
26. พนักงานเคาน์เตอร์ชาย ชอบตำหนิลูกค้าเมื่อมีข้อผิดพลาดมากกว่าที่จะแนะนำ มีสีหน้าไม่เป็นมิตร (1 ราย)
27. ควรปรับปรุงภาพลักษณ์ของพนักงาน องค์กรให้ทันสมัยมากขึ้น จะดูน่าเชื่อถือกว่าเดิม (1 ราย)
28. สถานที่ดูคับแคบ และคู่อึดอัดเมื่อเข้าไปใช้บริการ (1 ราย)
29. พนักงานบางคนพูดจาไม่สุภาพบางครั้ง โดยเฉพาะเรื่องเช่น กรณีเข้าไปใช้บริการเงินกู้ของตัวเอง (1 ราย)
30. ปรับปรุงเรื่องมารยาทที่ดีให้กับพนักงานเพื่อการบริการและควรควบคุมงานด้านบริการให้มากขึ้น (4 ราย)