

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 2 ประการ คือ วัตถุประสงค์แรก เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ และวัตถุประสงค์ข้อที่สอง เพื่อศึกษาพฤติกรรมของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน แยกเป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติจำนวน 150 คน และพนักงานฝ่ายบังคับบัญชา จำนวน 150 คน ผลการศึกษานำเสนอดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อมูล เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

1) เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ฝ่ายปฏิบัติ จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7

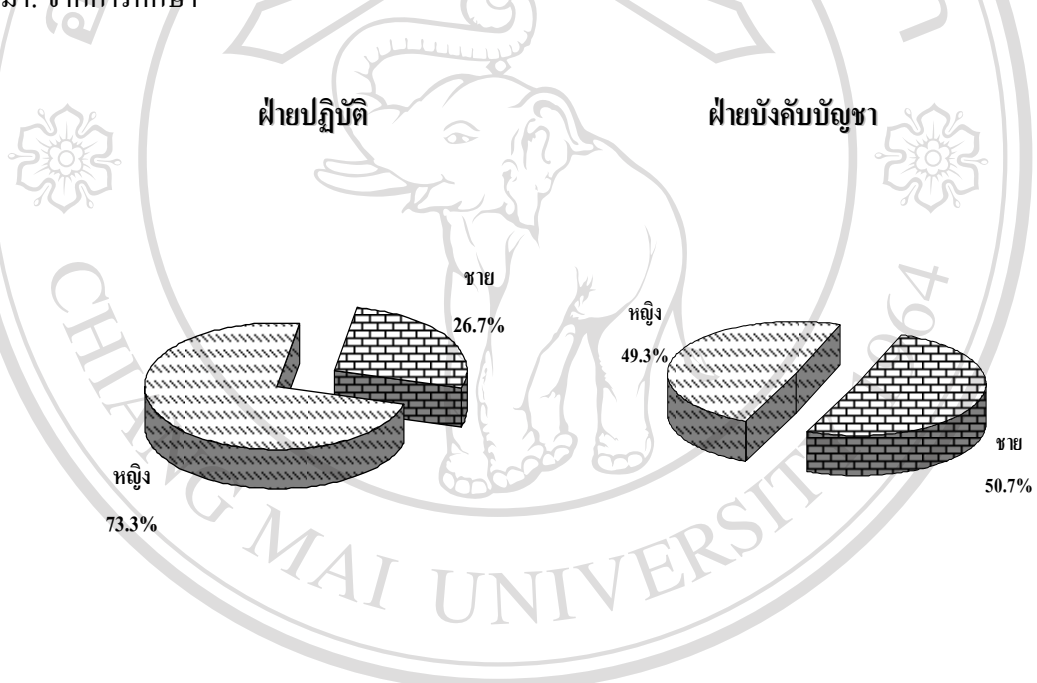
ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนฝ่ายบังคับบัญชา จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 และเป็นเพศชาย จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3

สรุปได้ว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย แต่เมื่อจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายเพียงเล็กน้อย (ตาราง 4.1 และภาพ 4.1)

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน				รวม	
	ฝ่ายปฏิบัติ		ฝ่ายบังคับบัญชา			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	40	26.7	74	49.3	114	38.0
หญิง	110	73.3	76	50.7	186	62.0
รวม	150	100.0	150	100.0	300	100.0

ที่มา: จากการศึกษา



ภาพ 4.1 เปรียบเทียบเพศของกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา

2) อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 35 ปี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมา อายุระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 อายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ฝ่ายปฏิบัติ จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่อยู่อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 78.7 รองลงมา

อายุ 36 – 45 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ฝ่ายบังคับบัญชา จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่อายุ 21 – 35 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 และอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

สรุปได้ว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีอายุระหว่าง 21 – 35 ปี มากที่สุด เมื่อจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงานพบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติการส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 35 ปี และพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 35 ปี (ตาราง 4.2 และภาพ 4.2) ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานฝ่ายปฏิบัติงานมักเป็นกลุ่มที่เริ่มต้นการทำงานหลังสำเร็จการศึกษาแต่ละระดับแล้วจึงค่อนข้างอายุน้อยกว่าพนักงานฝ่ายบังคับบัญชาที่ต้องอาศัยการฝึกประสบการณ์ในระดับปฏิบัติงานมีอายุการทำงานสูงหรือต้องใช้เวลาสำหรับการศึกษาระดับสูงที่ยาวนานกว่าพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

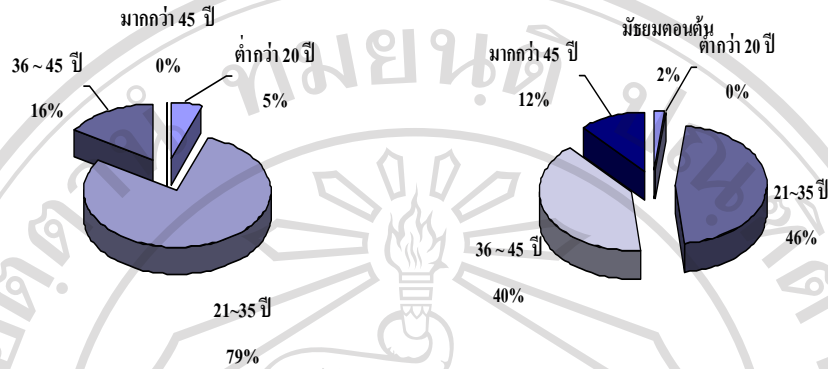
ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน				รวม	
	ฝ่ายปฏิบัติการ		ฝ่ายบังคับบัญชา			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	8	5.3	-	-	8	2.7
21 – 35 ปี	118	78.7	71	47.3	189	63.0
36 – 45 ปี	24	16.0	61	40.7	85	28.3
มากกว่า 45 ปี	-	-	18	12.0	18	6.0
รวม	150	100.0	150	100.0	300	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

ฝ่ายปฏิบัติ

ฝ่ายบังคับบัญชา



ภาพ 4.2 เปรียบเทียบอายุของกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา

3) สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 มีสถานภาพสมรส จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 และสถานภาพหย่า/หม้าย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนฝ่ายปฏิบัติ จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และมีสถานภาพหย่า/หม้าย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

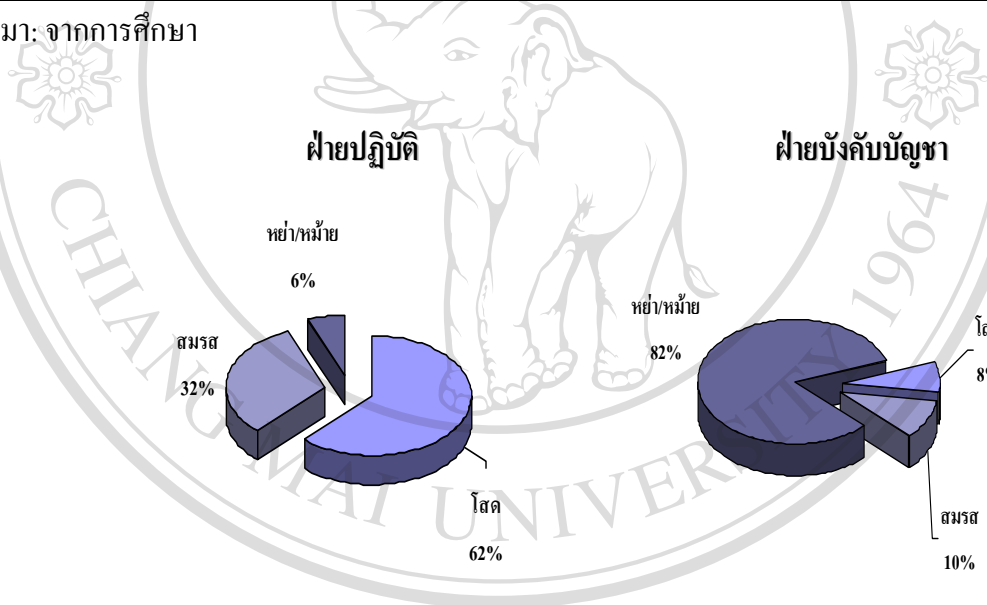
ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนฝ่ายบังคับบัญชา จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 และมีสถานภาพหย่า/หม้าย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

สรุปได้ว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีสถานภาพโสดมากกว่าสถานภาพสมรสเล็กน้อย เมื่อจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (ตาราง 4.3 และภาพ 4.3)

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน				รวม	
	ฝ่ายปฏิบัติ		ฝ่ายบังคับบัญชา			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	93	62.0	49	32.7	142	47.3
สมรส	48	32.0	90	60.0	138	46.0
หย่า/หม้าย	9	6.0	11	7.3	20	6.7
รวม	150	100.0	150	100.0	300	100.0

ที่มา: จากการศึกษา



ภาพ 4.3 เปรียบเทียบสถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา

Copyright © by Chiang Mai University

4) ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมา การศึกษานุปริญญา/ปวส. จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 การศึกษาศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ฝ่ายปฏิบัติ จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 การศึกษาปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนฝ่ายบังคับบัญชา จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมา การศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 การศึกษาปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

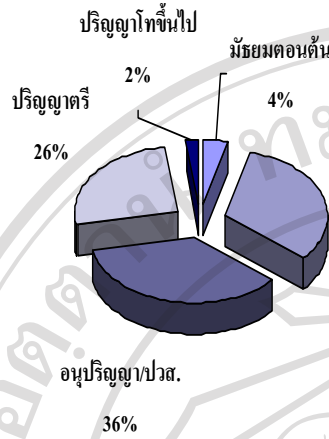
สรุปได้ว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เมื่อจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ตาราง 4.4 และภาพ 4.4) ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานฝ่ายปฏิบัติตามความต้องการของโรงงานไม่จำเป็นต้องมีคุณวุฒิสองยกเว้นในบางตำแหน่งที่จำเป็นต้องอาศัยความรู้ดังเช่น วิศวกร เป็นต้น ในขณะที่พนักงานฝ่ายบังคับบัญชาเป็นตำแหน่งที่โรงงานต้องการผู้มีความรู้สูงและบางกรณีจำเป็นต้องเป็นผู้มีประสบการณ์สูงด้วย

ตาราง 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

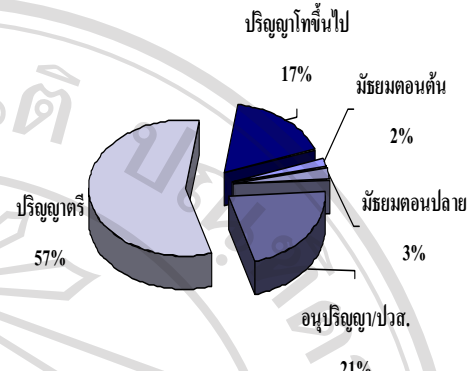
ระดับการศึกษา	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน				รวม	
	ฝ่ายปฏิบัติ		ฝ่ายบังคับบัญชา			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	6	4.0	3	2.0	9	3.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	48	32.0	4	2.7	52	17.3
อนุปริญญา ปวส.	54	36.0	32	21.3	86	28.7
ปริญญาตรี	39	26.0	85	56.7	124	41.3
ปริญญาโทขึ้นไป	3	2.0	26	17.3	29	9.7
รวม	150	100.0	150	100.0	300	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

ฝ่ายปฏิบัติ



ฝ่ายบังคับบัญชา



ภาพ 4.4 เปรียบเทียบระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา

5) ประเภทของโรงงานที่พนักงานทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า ส่วนใหญ่ทำงานในประเภทโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมา คือ ประเภทโรงงานอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ประเภทโรงงานอัญมณีและเครื่องประดับ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ประเภทโรงงานอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ประเภทโรงงานการก่อสร้าง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ประเภทโรงงานแปรรูปไม้ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และ ประเภทโรงงานการเกษตร เท่ากับประเภทโรงงานชิ้นส่วนอุปกรณ์ ประเภทโรงงานละ 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ฝ่ายปฏิบัติ จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่ทำงานในประเภทโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมา ประเภทโรงงานแปรรูปไม้ เท่ากับประเภทโรงงานการก่อสร้าง แต่ละประเภทโรงงานมีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ประเภทโรงงานการเกษตร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ประเภทโรงงานอาหารและเครื่องดื่ม จำนวนเท่ากับประเภทโรงงานอัญมณีและเครื่องประดับ ประเภทโรงงานเครื่องหนัง ประเภทโรงงานละ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และ ประเภทโรงงานชิ้นส่วนและอุปกรณ์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ฝ่ายบังคับบัญชา จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่ทำงานในประเภทโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมา ประเภทโรงงานเครื่องหนัง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ประเภทโรงงานอัญมณีและเครื่องประดับ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 ประเภทโรงงานอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ประเภทโรงงานชิ้นส่วนและอุปกรณ์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ประเภทโรงงานการก่อสร้าง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ประเภทโรงงานแปรรูปไม้ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 และประเภทโรงงานการเกษตร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

สรุปได้ว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ส่วนใหญ่ทำงานในประเภทโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่ทำงานในประเภทโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ และพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่ทำงานในประเภทโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ (ตาราง 4.5 และภาพ 4.5) ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนโรงงานประเภทอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรม ลำพูน มีมากถึง 21 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 33.87 ของโรงงานทั้งหมดในนิคมอุตสาหกรรม ลำพูน

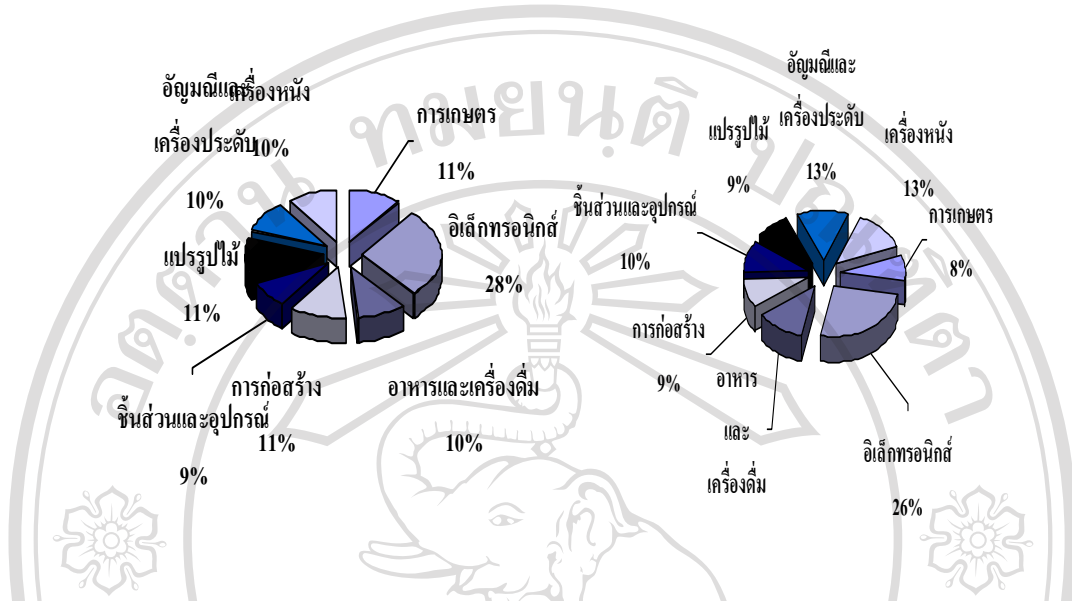
ตาราง 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของโรงงาน

ประเภทของโรงงาน	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน				รวม	
	ฝ่ายปฏิบัติ		ฝ่ายบังคับบัญชา			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การเกษตร	16	10.7	12	8.0	28	9.3
อิเล็กทรอนิกส์	42	28.0	39	26.0	81	27.0
อาหารและเครื่องดื่ม	15	10.0	18	12.0	33	11.0
การก่อสร้าง	17	11.3	14	9.3	31	10.3
ชิ้นส่วนและอุปกรณ์	13	8.7	15	10.0	28	9.3
แปรรูปไม้	17	11.3	13	8.7	30	10.0
อัญมณีและเครื่องประดับ	15	10.0	19	12.7	34	11.3
เครื่องหนัง	15	10.0	20	13.3	35	11.7
รวม	150	100.0	150	100.0	300	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

ฝ่ายปฏิบัติ

ฝ่ายบังคับบัญชา



ภาพ 4.5 เปรียบเทียบประเภทของโรงงานของกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา

6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ฝ่ายปฏิบัติ จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนฝ่ายบังคับบัญชา จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001– 30,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็น

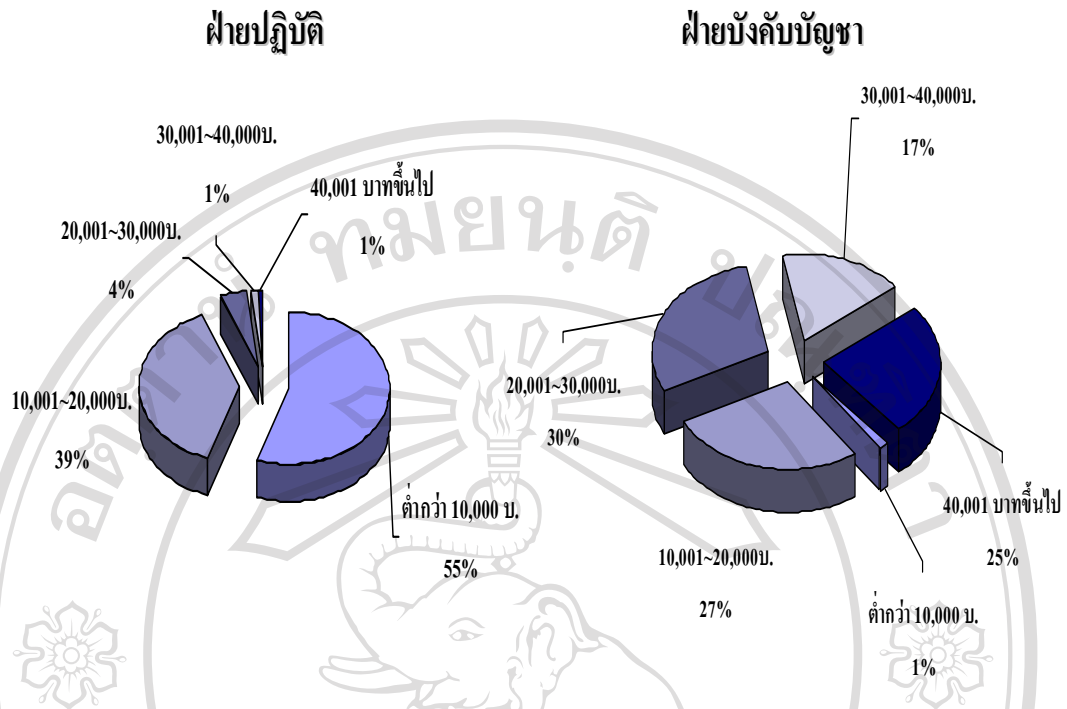
ร้อยละ 29.3 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

สรุปได้ว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท เมื่อจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท (ตาราง 4.6 และภาพ 4.6) ทั้งนี้เนื่องจากโดยปกติตำแหน่งบังคับบัญชาเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญทางการบริหารงานในโรงงานแต่ละประเภทตลอดจนมีวุฒิการศึกษา และประสบการณ์สูงจึงได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าพนักงานฝ่ายปฏิบัติ

ตาราง 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน				รวม	
	ฝ่ายปฏิบัติ		ฝ่ายบังคับบัญชา			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	83	55.3	2	1.3	85	28.3
10,001 – 20,000 บาท	58	38.7	41	27.3	99	33.0
20,001 – 30,000 บาท	6	4.0	44	29.3	50	16.7
30,001 – 40,000 บาท	2	1.3	26	17.3	28	9.3
40,001 บาทขึ้นไป	1	0.7	37	24.7	38	12.7
รวม	150	100.0	150	100.0	300	100.0

ที่มา: จากการศึกษา



ภาพ 4.6 เปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างฝ้ายปฏิบัติและฝ้ายบังคับบัญชา

4.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ประกอบด้วย 6 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านพนักงานของธนาคาร ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้

1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์

หัวข้อนี้เป็นการศึกษาเพื่อต้องการทราบว่าพนักงานฝ้ายปฏิบัติและฝ้ายบังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์มากน้อยในระดับใด โดยให้พนักงานกลุ่มตัวอย่างตอบคำถามว่าปัจจัยทั้ง 6 ด้าน มีผลมาก ปานกลาง หรือน้อย โดยให้คะแนนเป็น 3 2 และ 1 ตามลำดับ จากนั้นนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ้ายปฏิบัติ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ปัจจัยด้านพนักงานของธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 ปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.04 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.02 ตามลำดับ

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ปัจจัยด้านการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านพนักงานของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 ตามลำดับ (ตาราง 4.7 และภาพ 4.7)

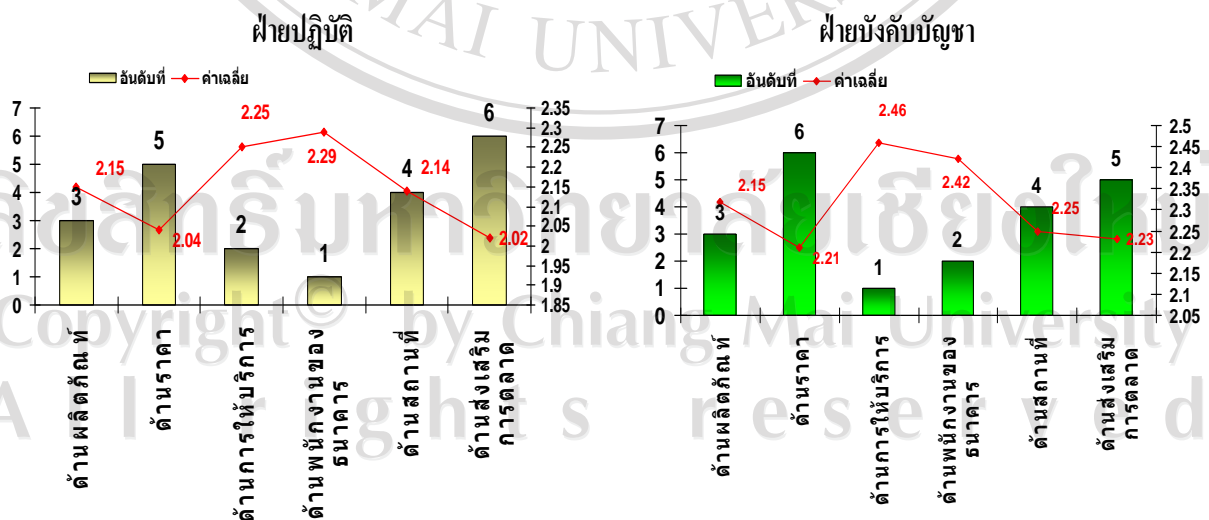
ตาราง 4.7 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านต่าง ๆ	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน			
	ฝ่ายปฏิบัติ		ฝ่ายบังคับบัญชา	
	ค่าเฉลี่ย	อันดับที่	ค่าเฉลี่ย	อันดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์				
1. ความเพียงพอของเครื่องเงินฝากอัตโนมัติ	1.96	5	2.20	5
2. ความเพียงพอของเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ	2.10	4	2.36	2
3. ชื่อเสียงของธนาคาร	2.30	1	2.47	1
4. สถานที่ทำงานใช้บริการธนาคารแห่งนี้	2.26	2	2.26	3
5. การให้บริการที่หลากหลาย	2.13	3	2.31	4
รวม	2.15	3	2.32	3
ปัจจัยด้านราคา				
1. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสมเหตุสมผล	2.02	2	2.18	3
2. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น	2.01	3	2.25	1
3. ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	2.09	1	2.19	2
รวม	2.04	5	2.21	6
ปัจจัยด้านการให้บริการ				
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	2.25	1	2.44	2
2. ความสะดวกในการใช้บริการ	2.25	1	2.47	1
รวม	2.25	2	2.46	1

ตาราง 4.7 (ต่อ)

ปัจจัยด้านต่าง ๆ	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน			
	ฝ่ายปฏิบัติ		ฝ่ายบังคับบัญชา	
	ค่าเฉลี่ย	อันดับที่	ค่าเฉลี่ย	อันดับที่
ปัจจัยด้านพนักงานของธนาคาร				
1. ความรู้ความสามารถ	2.27	3	2.26	3
2. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	2.29	2	2.47	2
3. พนักงานให้บริการที่ดี	2.30	1	2.51	1
รวม	2.29	1	2.42	2
ปัจจัยด้านสถานที่				
1. มีสถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย	2.13	2	2.24	2
2. มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	2.15	1	2.26	1
รวม	2.14	4	2.25	4
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด				
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	2.04	1	2.21	1
2. การมีรางวัล หรือของแถมมอบให้ลูกค้า	2.00	2	2.24	2
รวม	2.02	6	2.23	5

ที่มา: จากการศึกษา



ภาพ 4.7 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา

2) การทดสอบความแตกต่างของความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์จำแนกตามกลุ่มของพนักงาน

2.1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ก) ความเพียงพอของเครื่องฝากอัตโนมัติ

ด้านความเพียงพอของเครื่องฝากอัตโนมัติ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าความเพียงพอของเครื่องฝากอัตโนมัติมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.7 และเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 23.7 (ตาราง 4.8)

พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่เห็นว่าความเพียงพอของเครื่องฝากอัตโนมัติมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 68.0 ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 18.0 (ตาราง 4.8)

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่เห็นว่าความเพียงพอของเครื่องฝากอัตโนมัติมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 75.3 และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.3 (ตาราง 4.8)

การทดสอบความแตกต่างของความเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องฝากอัตโนมัติของพนักงานฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 15.547 ซึ่งมีค่ามากกว่า χ^2 จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นแตกต่างกัน (ตาราง 4.8) กล่าวคือ พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่าความเพียงพอของเครื่องฝากอัตโนมัติมีอิทธิพลในระดับปานกลางถึงน้อย ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่ามีอิทธิพลระดับปานกลางถึงมาก

ตาราง 4.8 ความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องเงินฝากอัตโนมัติ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ตำแหน่งหน้าที่	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์				χ^2
	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	
ฝ่ายปฏิบัติ	27(18.0)	102(68.0)	21(14.0)	150(100.0)	15.547
ฝ่ายบังคับบัญชา	20(13.3)	80(53.3)	50(33.3)	150(100.0)	(0.000)*
รวม	47(15.7)	182(60.7)	71(23.7)	300(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

$$\chi^2(0.05,2) = 5.99$$

ข) ความเพียงพอของเครื่องถอนเงินฝากอัตโนมัติ

ด้านความเพียงพอของเครื่องถอนเงินฝากอัตโนมัติ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าความเพียงพอของเครื่องถอนเงินฝากอัตโนมัติมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.3 และเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 37.3 (ตาราง 4.9)

พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่เห็นว่าความเพียงพอของเครื่องถอนเงินฝากอัตโนมัติมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.7 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.7 (ตาราง 4.9)

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่เห็นว่าความเพียงพอของเครื่องถอนเงินฝากอัตโนมัติมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.0 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.0 (ตาราง 4.9)

การทดสอบความแตกต่างของความเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องถอนเงินฝากอัตโนมัติ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 11.131 ซึ่งมีค่ามากกว่า χ^2 จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงพนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้งสองฝ่ายเห็นว่าความเพียงพอของเครื่องถอนเงินฝากอัตโนมัติมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน (ตาราง 4.9) กล่าวคือ พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่ามีอิทธิพลปานกลาง ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก

ตาราง 4.9 ความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องถอนเงินฝากอัตโนมัติ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ตำแหน่งหน้าที่	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์				χ^2
	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	
ฝ่ายปฏิบัติ	28(18.7)	79(52.7)	43(28.7)	150(100.0)	11.131
ฝ่ายบังคับบัญชา	15(10.0)	66(44.0)	69(46.0)	150(100.0)	(0.004)*
รวม	43(14.3)	145(48.3)	112(37.3)	300(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

$$\chi^2(0.05,2) = 5.99$$

ค) ชื่อเสียงของธนาคาร

ด้านชื่อเสียงของธนาคาร กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าชื่อเสียงของธนาคาร มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 49.3 และ เห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 44.7 (ตาราง 4.10)

พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่เห็นว่าชื่อเสียงของธนาคารมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.7 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.7 (ตาราง 4.10)

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่เห็นว่าชื่อเสียงของธนาคารมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52.7 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.0 (ตาราง 4.10)

การทดสอบความแตกต่างของความเห็นเกี่ยวกับชื่อเสียงของธนาคารของพนักงานฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 7.791 ซึ่งมีค่ามากกว่า χ^2 จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงพนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้งสองฝ่ายเห็นว่าชื่อเสียงของธนาคารมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน (ตาราง 4.10) กล่าวคือ พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่ามีอิทธิพลปานกลาง ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก

ตาราง 4.10 ความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับชื่อเสียงของธนาคาร จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ตำแหน่งหน้าที่	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์				χ^2
	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	
ฝ่ายปฏิบัติ	10(6.7)	85(56.7)	55(36.7)	150(100.0)	7.791 (0.020)*
ฝ่ายบังคับบัญชา	8(5.3)	63(42.0)	79(52.7)	150(100.0)	
รวม	18(6.0)	148(49.3)	134(44.7)	300(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

$$\chi^2(0.05,2) = 5.99$$

ง) สถานที่ทำงานใช้บริการธนาคารแห่งนี้

สถานที่ทำงานใช้บริการธนาคารแห่งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าสถานที่ทำงานใช้บริการธนาคารแห่งนี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.7 และเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.7 (ตาราง 4.11)

พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่เห็นว่าสถานที่ทำงานใช้บริการธนาคารแห่งนี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.3 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.3 (ตาราง 4.11)

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่เห็นว่าชื่อเสียงของธนาคารมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.0 และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 38.0 (ตาราง 4.11)

การทดสอบความแตกต่างของความเห็นเกี่ยวกับสถานที่ทำงานใช้บริการธนาคารแห่งนี้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.343 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า χ^2 จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าพนักงานทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน (ตาราง 4.11) กล่าวคือ พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ และพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่าสถานที่ทำงานใช้บริการธนาคารแห่งนี้ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง

ตาราง 4.11 ความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับสถานที่ทำงานใช้บริการธนาคารแห่งนี้ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ตำแหน่งหน้าที่	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์				χ^2
	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	
ฝ่ายปฏิบัติ	11(7.3)	89(59.3)	50(33.3)	150(100.0)	3.343 (0.188)
ฝ่ายบังคับบัญชา	18(12.0)	75(50.0)	57(38.0)	150(100.0)	
รวม	29(9.7)	164(54.7)	107(35.7)	300(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

$$\chi^2(0.05,2) = 5.99$$

จ) การให้บริการที่หลากหลาย

ด้านการให้บริการที่หลากหลาย กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการที่หลากหลาย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.0 และเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 30.0 (ตาราง 4.12)

พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการที่หลากหลายมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 70.7 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 21.3 (ตาราง 4.12)

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการที่หลากหลายมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 53.3 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.7 (ตาราง 4.12)

การทดสอบความแตกต่างของความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลายของพนักงานฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 11.146 ซึ่งมีค่ามากกว่า χ^2 จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงพนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้งสองฝ่ายเห็นว่าการให้บริการที่หลากหลายมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน (ตาราง 4.12) กล่าวคือ พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่ามีอิทธิพลปานกลาง ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่ามีอิทธิพลระดับปานกลางถึงมาก

ตาราง 4.12 ความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลาย จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ตำแหน่งหน้าที่	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์				χ^2
	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	
ฝ่ายปฏิบัติ	12(8.0)	106(70.7)	32(21.3)	150(100.0)	11.146
ฝ่ายบังคับบัญชา	12(8.0)	80(53.3)	58(38.7)	150(100.0)	(0.004)*
รวม	24(8.0)	186(62.0)	90(30.0)	300(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

$$\chi^2(0.05,2) = 5.99$$

2.2) ปัจจัยด้านราคา

ก) อัตราดอกเบียเงินฝากสมเหตุสมผล

ด้านอัตราดอกเบียเงินฝากสมเหตุสมผล กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า อัตราดอกเบียเงินฝากสมเหตุสมผล มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.0 และเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 26.0 (ตาราง 4.13)

พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่เห็นว่าอัตราดอกเบียเงินฝากสมเหตุสมผล มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.7 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 20.7 (ตาราง 4.13)

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่เห็นว่าอัตราดอกเบียเงินฝากสมเหตุสมผลมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 55.3 และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 31.3 (ตาราง 4.13)

การทดสอบความแตกต่างของความเห็นเกี่ยวกับอัตราดอกเบียเงินฝากสมเหตุสมผลของพนักงานฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 4.983 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า χ^2 จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงพนักงานทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน (ตาราง 4.13) กล่าวคือ พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติและพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา เห็นว่าอัตราดอกเบียเงินฝากสมเหตุสมผลมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง

ตาราง 4.13 ความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านราคาเกี่ยวกับอัตราดอกเบียเงินฝากสมเหตุสมผล จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ตำแหน่งหน้าที่	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์				χ^2
	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	
ฝ่ายปฏิบัติ	28(18.7)	91(60.7)	31(20.7)	150(100.0)	4.983
ฝ่ายบังคับบัญชา	20(13.3)	83(55.3)	47(31.3)	150(100.0)	(0.083)
รวม	48(16.0)	174(58.0)	78(26.0)	300(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

$$\chi^2(0.05,2) = 5.99$$

ข) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น

ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.3 และเห็นว่า มีอิทธิพลระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 29.3 (ตาราง 4.14)

พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่เห็นว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.3 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 18.7 (ตาราง 4.14)

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่เห็นว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.3 และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.3 (ตาราง 4.14)

การทดสอบความแตกต่างของความเห็นเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นของพนักงานฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 16.619 ซึ่งมีค่ามากกว่า χ^2 จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงพนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้งสองฝ่ายเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน (ตาราง 4.14) กล่าวคือ พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่า มีอิทธิพลปานกลาง ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่า มีอิทธิพลระดับปานกลางถึงมาก

ตาราง 4.14 ความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านราคาเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ตำแหน่งหน้าที่	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์				χ^2
	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	
ฝ่ายปฏิบัติ	27(18.0)	95(63.3)	28(18.7)	150(100.0)	16.619
ฝ่ายบังคับบัญชา	22(14.7)	68(45.3)	60(40.0)	150(100.0)	(0.000)*
รวม	49(16.3)	163(54.3)	88(29.3)	300(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

$$\chi^2(0.05,2) = 5.99$$

ค) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ

ด้านค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.3 และเห็นว่าไม่มีอิทธิพลระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 29.0 (ตาราง 4.15)

พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่เห็นว่าค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.7 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 25.3 (ตาราง 4.15)

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่เห็นว่าค่าธรรมเนียมในการใช้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.0 และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 32.7 (ตาราง 4.15)

การทดสอบความแตกต่างของความเห็นเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมในการใช้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.044 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า χ^2 จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงพนักงานทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน (ตาราง 4.15) กล่าวคือ พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติและพนักงานฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่าค่าธรรมเนียมในการใช้บริการมีอิทธิพลในระดับปานกลาง

ตาราง 4.15 ความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านราคาเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ตำแหน่งหน้าที่	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์				χ^2
	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	
ฝ่ายปฏิบัติ	24(16.0)	88(58.7)	38(25.3)	150(100.0)	2.044 (0.360)
ฝ่ายบังคับบัญชา	20(13.3)	81(54.0)	49(32.7)	150(100.0)	
รวม	44(14.7)	169(56.3)	87(29.0)	300(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

$$\chi^2(0.05,2) = 5.99$$

2.3) ด้านการให้บริการ

ก) ความรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วในการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.7 และเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.0 (ตาราง 4.16)

พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วในการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.7 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 31.3 (ตาราง 4.16)

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 48.7 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.7 (ตาราง 4.16)

การทดสอบความแตกต่างของความเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 9.396 ซึ่งมีค่ามากกว่า χ^2 จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงพนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้งสองฝ่ายเห็นว่าความรวดเร็วในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน (ตาราง 4.16) กล่าวคือ พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่ามีอิทธิพลปานกลาง ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก

ตาราง 4.16 ความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านการให้บริการเกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ตำแหน่งหน้าที่	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์				χ^2
	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	
ฝ่ายปฏิบัติ	9(6.0)	94(62.7)	47(31.3)	150(100.0)	9.396
ฝ่ายบังคับบัญชา	7(4.7)	70(46.7)	73(48.7)	150(100.0)	(0.009)*
รวม	16(5.3)	164(54.7)	120(40.0)	300(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

$$\chi^2(0.05,2) = 5.99$$

ข) ความสะดวกในการใช้บริการ

ด้านความสะดวกในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าความสะดวกในการใช้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.7 และเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.7 (ตาราง 4.17)

พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่เห็นว่าความสะดวกในการใช้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.3 และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 32.7 (ตาราง 4.17)

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่เห็นว่าความสะดวกในการใช้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 50.7 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.0 (ตาราง 4.17)

การทดสอบความแตกต่างของความเห็นเกี่ยวกับความสะดวกในการใช้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 11.246 ซึ่งมีค่ามากกว่า χ^2 จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงพนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้งสองฝ่ายเห็นว่าความสะดวกในการใช้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน (ตาราง 4.17) กล่าวคือ พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่ามีอิทธิพลปานกลาง ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก

ตาราง 4.17 ความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านการให้บริการเกี่ยวกับความสะดวกในการใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ตำแหน่งหน้าที่	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์				χ^2
	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	
ฝ่ายปฏิบัติ	12(8.0)	89(59.3)	49(32.7)	150(100.0)	11.246
ฝ่ายบังคับบัญชา	5(3.3)	69(46.0)	76(50.7)	150(100.0)	(0.004)*
รวม	17(5.7)	158(52.7)	125(41.7)	300(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

$$\chi^2(0.05,2) = 5.99$$

2.4) ด้านพนักงานของธนาคาร

ก) ความรู้ความสามารถ

ด้านความรู้ความสามารถ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าความรู้ความสามารถ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.7 และเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 34.3 (ตาราง 4.18)

พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่เห็นว่าความรู้ความสามารถมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 53.3 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.7 (ตาราง 4.18)

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่เห็นว่าความรู้ความสามารถ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.0 และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 32.0 (ตาราง 4.18)

การทดสอบความแตกต่างของความเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของพนักงาน ฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.953 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า χ^2 จากตารางที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงพนักงานทั้งสองฝ่ายมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน (ตาราง 4.18) กล่าวคือ พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติและพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่าความรู้ความสามารถของพนักงานมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง

ตาราง 4.18 ความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงานของธนาคารเกี่ยวกับ ความรู้ความสามารถ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ตำแหน่งหน้าที่	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์				χ^2
	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	
ฝ่ายปฏิบัติ	15(10.0)	80(53.3)	55(36.7)	150(100.0)	2.953 (0.228)
ฝ่ายบังคับบัญชา	9(6.0)	93(62.0)	48(32.0)	150(100.0)	
รวม	24(8.0)	173(57.7)	103(34.3)	300(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

$$\chi^2(0.05,2) = 5.99$$

ข) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี

ด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.3 และเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.0 (ตาราง 4.19)

พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.0 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.7 (ตาราง 4.19)

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 51.3 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.7 (ตาราง 4.19)

การทดสอบความแตกต่างของความเห็นเกี่ยวกับพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีของพนักงานฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 7.296 ซึ่งมีค่ามากกว่า χ^2 จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงพนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้งสองฝ่ายเห็นว่าพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน (ตาราง 4.19) กล่าวคือ พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่ามีอิทธิพลปานกลาง ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก

ตาราง 4.19 ความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงานของธนาคารเกี่ยวกับพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ตำแหน่งหน้าที่	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์				χ^2
	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	
ฝ่ายปฏิบัติ	17(11.3)	72(48.0)	61(40.7)	150(100.0)	7.296 (0.026)*
ฝ่ายบังคับบัญชา	6(4.0)	67(44.7)	77(51.3)	150(100.0)	
รวม	23(7.7)	139(46.3)	138(46.0)	300(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

$$\chi^2(0.05,2) = 5.99$$

ค) พนักงานให้บริการที่ดี

ด้านพนักงานให้บริการที่ดี กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานให้บริการที่ดี มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 47.7 และเห็นว่า มีอิทธิพลระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.3 (ตาราง 4.20)

พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานให้บริการที่ดีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 51.3 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.3 (ตาราง 4.20)

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานให้บริการที่ดี มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 56.0 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.3 (ตาราง 4.20)

การทดสอบความแตกต่างของความเห็นเกี่ยวกับพนักงานให้บริการที่ดีของพนักงานฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 9.086 ซึ่งมีค่ามากกว่า χ^2 จากตารางที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงพนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้งสองฝ่ายเห็นว่า พนักงานให้บริการที่ดีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน (ตาราง 4.20) กล่าวคือ พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่ามีอิทธิพลปานกลาง ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก

ตาราง 4.20 ความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงานของธนาคารเกี่ยวกับพนักงานให้บริการที่ดี จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ตำแหน่งหน้าที่	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์				χ^2
	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	
ฝ่ายปฏิบัติ	14(9.3)	77(51.3)	59(39.3)	150(100.0)	9.086 (0.011)*
ฝ่ายบังคับบัญชา	7(4.7)	59(39.3)	84(56.0)	150(100.0)	
รวม	21(7.0)	136(45.3)	143(47.7)	300(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

$$\chi^2(0.05,2) = 5.99$$

2.5) ด้านสถานที่

ก) มีสถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย

ด้านมีสถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีสถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัยมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.0 และเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.7 (ตาราง 4.21)

พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่เห็นว่ามีสถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัยมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.7 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 32.0 (ตาราง 4.21)

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่เห็นว่ามีสถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัยมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.3 และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.3 (ตาราง 4.21)

การทดสอบความแตกต่างของความเห็นเกี่ยวกับมีสถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัยของพนักงานฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า χ^2 จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าพนักงานทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน (ตาราง 4.21) กล่าวคือ พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติและพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา เห็นว่า สถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง

ตาราง 4.21 ความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านด้านสถานที่เกี่ยวกับ

มีสถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ตำแหน่งหน้าที่	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์				χ^2
	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	
ฝ่ายปฏิบัติ	29(19.3)	73(48.7)	48(32.0)	150(100.0)	2.000 (0.368)
ฝ่ายบังคับบัญชา	23(15.3)	68(45.3)	59(39.3)	150(100.0)	
รวม	52(17.3)	141(47.0)	107(35.7)	300(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

$$\chi^2(0.05,2) = 5.99$$

ข) มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

ด้านมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.0 และเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.3 (ตาราง 4.22)

พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.7 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 31.3 (ตาราง 4.22)

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.3 และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.3 (ตาราง 4.22)

การทดสอบความแตกต่างของความเห็นเกี่ยวกับมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.149 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า χ^2 จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าพนักงานทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน (ตาราง 4.22) กล่าวคือ พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติและพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา เห็นว่า ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง

ตาราง 4.22 ความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านด้านสถานที่เกี่ยวกับ

มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ตำแหน่งหน้าที่	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์				χ^2
	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	
ฝ่ายปฏิบัติ	24(16.0)	79(52.7)	47(31.3)	150(100.0)	2.149 (0.342)
ฝ่ายบังคับบัญชา	20(13.3)	71(47.3)	59(39.3)	150(100.0)	
รวม	44(14.7)	150(50.0)	106(35.3)	300(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

$$\chi^2(0.05,2) = 5.99$$

2.6) ด้านส่งเสริมการตลาด

ก) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ

ด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.0 และเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 30.3 (ตาราง 4.23)

พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่เห็นว่ามีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.7 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 24.7 (ตาราง 4.23)

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่เห็นว่ามีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 49.3 และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.0 (ตาราง 4.23)

การทดสอบความแตกต่างของความเห็นเกี่ยวกับมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.114 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า χ^2 จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าพนักงานทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน (ตาราง 4.23) กล่าวคือ พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติและพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา เห็นว่า การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง

ตาราง 4.23 ความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับ

มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ตำแหน่งหน้าที่	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์				χ^2
	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	
ฝ่ายปฏิบัติ	31(20.7)	82(54.7)	37(24.7)	150(100.0)	5.114 (0.078)
ฝ่ายบังคับบัญชา	22(14.7)	74(49.3)	54(36.0)	150(100.0)	
รวม	53(17.7)	156(52.0)	91(30.3)	300(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

$$\chi^2(0.05,2) = 5.99$$

ข) การมีรางวัล หรือของแถมมอบให้ลูกค้า

ด้านการมีรางวัล หรือของแถมมอบให้ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานใน นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่าการมีรางวัล หรือของแถมมอบให้ลูกค้ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคาร พาณิชย์ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.7 และเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 29.7 (ตาราง 4.24)

พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่เห็นว่า การมีรางวัล หรือของแถมมอบให้ ลูกค้ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.7 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 20.7 เท่ากับระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 20.7 (ตาราง 4.24)

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่เห็นว่า การมีรางวัล หรือของแถม มอบให้ลูกค้ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง คิดเป็น ร้อยละ 46.7 และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 38.7(ตาราง 4.24)

การทดสอบความแตกต่างของความเห็นเกี่ยวกับการมีรางวัล หรือของแถมมอบให้ลูกค้า ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 11.770 ซึ่งมีค่า น้อยกว่า χ^2 จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้งสอง ฝ่ายเห็นว่าการมีรางวัลหรือของแถมมอบให้ลูกค้ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคาร พาณิชย์แตกต่างกัน (ตาราง 4.24) กล่าวคือ พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่า มีอิทธิพลระดับ ปานกลาง ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา เห็นว่ามีอิทธิพลระดับปานกลางถึงมาก

ตาราง 4.24 ความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับ การมีรางวัล หรือของแถมมอบให้ลูกค้า จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ตำแหน่งหน้าที่	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์				χ^2
	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม	
ฝ่ายปฏิบัติ	31(20.7)	88(58.7)	31(20.7)	150(100.0)	11.770
ฝ่ายบังคับบัญชา	22(14.7)	70(46.7)	58(38.7)	150(100.0)	(0.003)*
รวม	53(17.7)	158(52.7)	89(29.7)	300(100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

$$\chi^2(0.05,2) = 5.99$$

สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์

จากการทดสอบความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ โดยพิจารณาตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน เฉพาะความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่แตกต่าง พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่าความเพียงพอของเครื่องฝากอัตโนมัติมีอิทธิพลในระดับปานกลางถึงน้อย ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่ามีอิทธิพลระดับปานกลางถึงมาก พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่าความเพียงพอของเครื่องถอนเงินฝากอัตโนมัติมีอิทธิพลปานกลาง ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่าชื่อเสียงของธนาคารมีอิทธิพลปานกลาง ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่าการให้บริการที่หลากหลายมีอิทธิพลปานกลางในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่ามีอิทธิพลระดับปานกลางถึงมาก พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นมีอิทธิพลปานกลาง ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่ามีอิทธิพลระดับปานกลาง ถึงมาก พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่าความรวดเร็วในการให้บริการมีอิทธิพลปานกลาง ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่าความสะดวกในการให้บริการมีอิทธิพลปานกลาง ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่าพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีมีอิทธิพลปานกลาง ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่าพนักงานให้บริการที่ดีมีอิทธิพลปานกลาง ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่ามีอิทธิพลระดับมาก พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่าการมีรางวัลหรือของแถมมอบให้ลูกค้ามีอิทธิพลระดับปานกลาง ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา เห็นว่ามีอิทธิพลระดับปานกลางถึงมาก (ตาราง 4.25)

ตาราง 4.25 สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์
ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยต่าง ๆ	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	
1. ความเพียงพอของเครื่องเงินฝากอัตโนมัติ	แตกต่าง
2. ความเพียงพอของเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ	แตกต่าง
3. ชื่อเสียงของธนาคาร	แตกต่าง
4. สถานที่ทำงานใช้บริการธนาคารแห่งนี้	ไม่แตกต่าง
5. การให้บริการที่หลากหลาย	แตกต่าง
ปัจจัยด้านราคา	
1. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสมเหตุสมผล	ไม่แตกต่าง
2. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น	แตกต่าง
3. ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	ไม่แตกต่าง
ปัจจัยด้านการให้บริการ	
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	แตกต่าง
2. ความสะดวกในการใช้บริการ	แตกต่าง
ปัจจัยด้านพนักงานของธนาคาร	
1. ความรู้ความสามารถ	ไม่แตกต่าง
2. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	แตกต่าง
3. พนักงานให้บริการที่ดี	แตกต่าง
ปัจจัยด้านสถานที่	
1. มีสถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย	ไม่แตกต่าง
2. มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	ไม่แตกต่าง
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	ไม่แตกต่าง
2. การมีรางวัล หรือของแถมมอบให้ลูกค้า	แตกต่าง

หมายเหตุ: จากผลการศึกษา

4.3 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

การศึกษาข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับ ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บริการ การใช้บริการประเภทต่าง ๆ กับธนาคารพาณิชย์ ประเภทบริการของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บ่อยที่สุด ความถี่ในการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ วันที่นิยมไปใช้บริการมากที่สุดในแต่ละสัปดาห์ ช่วงเวลาที่ไปใช้บริการบ่อยที่สุด แหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบบริการของธนาคารพาณิชย์ ความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ และ บริการที่ต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ปรับปรุง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละเรื่อง มีรายละเอียดดังนี้

1) ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บริการและระยะเวลาเป็นลูกค้า

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนฝ่ายปฏิบัติ จำนวน 150 คน พบว่า จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ มีระยะเวลาการใช้บริการเฉลี่ย 2.51 ปี รองลงมา จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 ใช้บริการธนาคารกรุงไทย มีระยะเวลาการใช้บริการเฉลี่ย 5.20 ปี และจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ มีระยะเวลาการใช้บริการเฉลี่ย 2.11 ปี

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนฝ่ายบังคับบัญชา จำนวน 150 คน พบว่า จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 ใช้บริการธนาคารกรุงไทย มีระยะเวลาการใช้บริการเฉลี่ย 5.34 ปี รองลงมา จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ มีระยะเวลาการใช้บริการเฉลี่ย 3.94 ปี และจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ มีระยะเวลาการใช้บริการเฉลี่ย 2.82 ปี

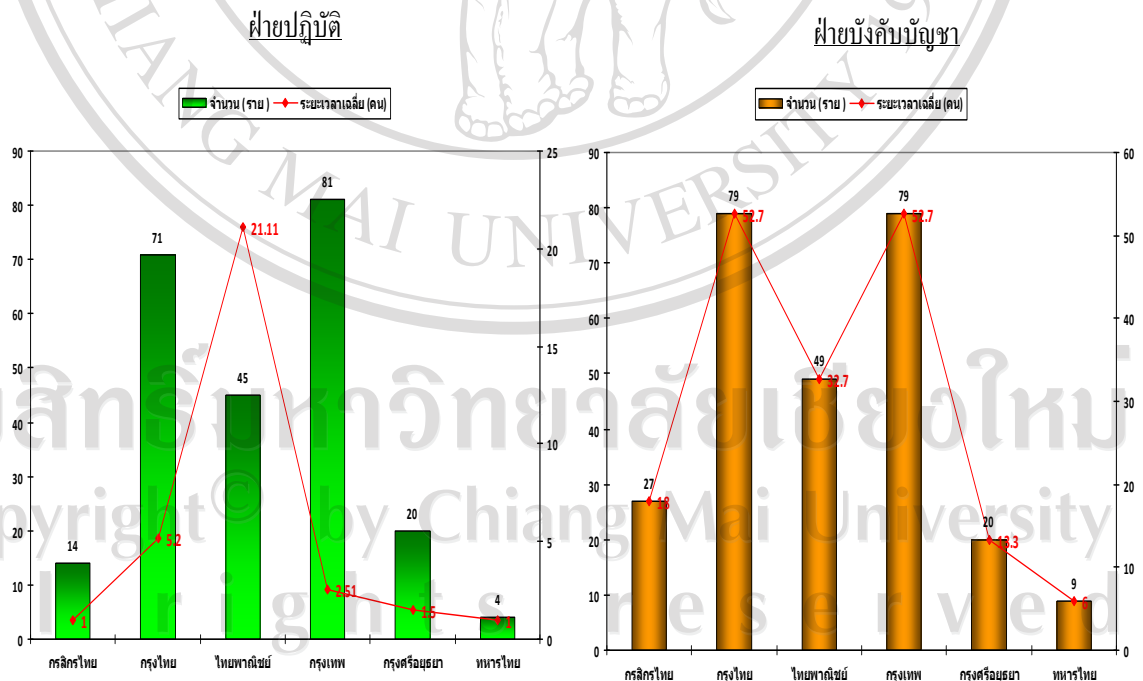
สรุปได้ว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ มีระยะเวลาการใช้บริการเฉลี่ย 2.51 ปี ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารกรุงไทยและกรุงเทพ มีระยะเวลาการใช้บริการเฉลี่ย 5.34 และ 3.94 ปีตามลำดับ (ตาราง 4.26 และภาพ 4.8)

ตาราง 4.26 หนาการพาณิชย์และระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ธนาคารพาณิชย์	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน					
	ฝ่ายปฏิบัติ			ฝ่ายบังคับบัญชา		
	จำนวน	ร้อยละ	เฉลี่ย(ปี)	จำนวน	ร้อยละ	เฉลี่ย(ปี)
กสิกรไทย	14	9.3	1.00	27	18.0	1.00
กรุงไทย	71	47.3	5.20	79	52.7	5.34
ไทยพาณิชย์	45	30.0	2.11	49	32.7	2.82
กรุงเทพ	81	54.0	2.51	79	52.7	3.94
กรุงศรีอยุธยา	20	13.3	1.50	20	13.3	1.55
ทหารไทย	4	2.7	1.00	9	6.0	1.00

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา: จากการศึกษา



ภาพ 4.8 เปรียบเทียบธนาคารพาณิชย์และระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ และฝ่ายบังคับบัญชา

2) การใช้บริการประเภทต่าง ๆ กับธนาคารพาณิชย์

ข้อมูลการใช้บริการประเภทต่าง ๆ กับธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ข้อมูลการใช้บริการประเภทเงินฝาก ประเภทสินเชื่อ การซื้อตราสารหนี้/กองทุนรวม การบริหารอื่น ๆ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

2.1) ประเภทเงินฝาก

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติ จำนวน 150 คน มีเงินฝากประเภทประจำ 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 มีเงินฝากเฉลี่ย 19,250 บาท มีเงินฝากประเภทออมทรัพย์ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 มีเงินฝากเฉลี่ย 24,861 บาท

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงานฝ่ายบังคับบัญชา จำนวน 150 คน มีเงินฝากประเภทประจำ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 มีเงินฝากเฉลี่ย 658,133 บาท และมีเงินฝากประเภทออมทรัพย์ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 มีเงินฝากเฉลี่ย 154,959 บาท

สรุปได้ว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ส่วนใหญ่ใช้บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์ เมื่อจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติมีจำนวนเงินฝากออมทรัพย์สูงกว่าเงินฝากประจำ ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชามีจำนวนเงินฝากประจำสูงกว่าเงินฝากออมทรัพย์ (ตาราง 4.27) ทั้งนี้ อาจเนื่องจากเงินเดือนของพนักงานฝ่ายปฏิบัติต่ำกว่าพนักงานฝ่ายบังคับบัญชา พนักงานฝ่ายปฏิบัติจึงนิยมหมุนเวียนเงินที่เงินฝากประเภทออมทรัพย์ ส่วนพนักงานฝ่ายบังคับบัญชาซึ่งมีเงินเดือนสูงจึงนิยมนำเงินฝากไปฝากประเภทประจำ ที่ปกติจะได้อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากออมทรัพย์

ตาราง 4.27 ประเภทเงินฝากของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ประเภทเงินฝาก	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน					
	ฝ่ายปฏิบัติ			ฝ่ายบังคับบัญชา		
	จำนวน	ร้อยละ	เฉลี่ย (บาท)	จำนวน	ร้อยละ	เฉลี่ย (บาท)
เงินฝากประจำ	16	10.7	19,250	53	35.3	658,133
เงินฝากออมทรัพย์	120	80.0	24,861	138	92.0	154,959

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา: จากการศึกษา

2.2) ประเภทสินเชื่อ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติ จำนวน 150 คน ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ ดังนี้ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล วงเงินสินเชื่อเฉลี่ย 36,250 บาท กำหนดชำระคืน 66 งวด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย วงเงินสินเชื่อเฉลี่ย 523,800 บาท กำหนดชำระคืน 199 งวด และ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ใช้บริการสินเชื่อสินเชื่อ (เช่าซื้อ) วงเงินสินเชื่อเฉลี่ย 69,279 บาท

พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา จำนวน 150 คน พบว่า จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล วงเงินสินเชื่อเฉลี่ย 378,238 บาท กำหนดชำระคืน 123 งวด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย วงเงินสินเชื่อเฉลี่ย 1,189,231 บาท กำหนดชำระคืน 263 งวด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ใช้บริการสินเชื่อสินเชื่อ (เช่าซื้อ) วงเงินสินเชื่อเฉลี่ย 269,975 บาท

สรุปได้ว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ประเภทสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ประเภทสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (ตาราง 4.28)

ตาราง 4.28 ประเภทสินเชื่อของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ประเภทสินเชื่อ	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน					
	ฝ่ายปฏิบัติ			ฝ่ายบังคับบัญชา		
	จำนวน	ร้อยละ	มูลค่าเฉลี่ย (บาท)	จำนวน	ร้อยละ	มูลค่าเฉลี่ย (บาท)
ส่วนบุคคล	8	5.3	36,250	21	14.0	378,238
เพื่อที่อยู่อาศัย	20	13.3	523,800	52	34.7	1,189,231
สินเชื่อ	11	7.3	69,279	21	14.0	269,957

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา: จากการศึกษา

2.3) การซื้อตราสารหนี้/กองทุนรวม

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติ จำนวน 150 คน ซื้อหุ้นกู้/พันธบัตร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 และจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4

พนักงานกลุ่มตัวอย่างตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงานฝ่ายบังคับบัญชา จำนวน 150 คน ซื้อหุ้นกู้/พันธบัตร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7

สรุปได้ว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติส่วนใหญ่ซื้อกองทุนรวม และพนักงานตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาส่วนใหญ่ซื้อกองทุนรวม (ตาราง 4.29)

ตาราง 4.29 ประเภทตราสารหนี้ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ประเภทตราสารหนี้	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน			
	ฝ่ายปฏิบัติ		ฝ่ายบังคับบัญชา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หุ้นกู้/พันธบัตร	1	0.7	16	10.7
กองทุนรวม	8	5.4	25	16.7

ที่มา: จากการศึกษา

2.4) การใช้บัตรเครดิต

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ใช้บริการบัตรเครดิต จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 จำนวนเงินที่ใช้ผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ย 48,842 บาท/ปี และส่วนใหญ่ใช้บริการชำระค่าสินค้าทั่วไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่ใช้บริการบัตรเครดิต จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 จำนวนเงินที่ใช้ผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ย 113,302 บาท/ปี และส่วนใหญ่ใช้บริการชำระค่าสินค้าทั่วไป จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมา ใช้ชำระค่าน้ำมันรถยนต์ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7

สรุปได้ว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติใช้บริการจำนวนน้อยกว่าพนักงานฝ่ายบริการ แต่พนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้งฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชาใช้บริการบัตรเครดิตเพื่อการชำระค่าสินค้าเป็นอันดับแรก (ตาราง 4.30)

ตาราง 4.30 การใช้บัตรเครดิตกับธนาคารพาณิชย์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

การใช้บัตรเครดิต	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน			
	ฝ่ายปฏิบัติ		ฝ่ายบังคับบัญชา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ค่าน้ำมันรถยนต์	13	8.7	79	52.7
เครื่องใช้ไฟฟ้า	12	8.0	40	26.7
ค่าสินค้าทั่วไป	32	21.3	83	55.3
ค่าโทรศัพท์	4	2.7	22	14.7
ค่าไฟฟ้า	1	0.7	10	6.7
ค่าบริการอื่น ๆ	4	2.7	2	1.3
จำนวนผู้ใช้บริการ (คน)	38		96	
ร้อยละ	25.3		64.0	
จำนวนเงินเฉลี่ยที่ใช้ผ่านบัตรเครดิต (บาท)/ปี	48,842		113,302	

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา: จากการศึกษา

2.5) การประกันชีวิต

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติ ใช้บริการประกันชีวิตกับธนาคารพาณิชย์ 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.0 ค่าเบี้ยประกันเฉลี่ย 22,482 บาท/ปี และวงเงินประกันชีวิต 410,417 บาท ส่วนพนักงานฝ่ายบังคับบัญชาใช้บริการประกันชีวิตกับธนาคารพาณิชย์ 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.7 ค่าเบี้ยประกัน 30,449 บาท/ปี และวงเงินประกันชีวิต 603,443 บาท

สรุปได้ว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า พนักงานฝ่ายบังคับบัญชาใช้บริการประกันชีวิตกับธนาคารพาณิชย์จำนวนมากกว่าพนักงานฝ่ายปฏิบัติ รวมทั้งชำระค่าเบี้ยประกัน และวงเงินประกันชีวิตสูงกว่าพนักงานฝ่ายปฏิบัติ (ตาราง 4.31)

ตาราง 4.31 การใช้บริการประกันชีวิตกับธนาคารพาณิชย์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

การใช้บริการ	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน					
	ฝ่ายปฏิบัติ			ฝ่ายบังคับบัญชา		
	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเบี้ยประกัน (บาท)	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเบี้ยประกัน (บาท)
ใช้บริการ	24	16.0	22,482	61	40.7	30,449

ที่มา: จากการศึกษา

สำหรับประเภทประกันชีวิตที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติที่ใช้บริการประกันชีวิตกับธนาคาร ใช้บริการประเภทสะสมทรัพย์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 79.2 และพนักงานฝ่ายบังคับบัญชาใช้บริการประเภทสะสมทรัพย์ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 81.2 (ตาราง 4.32)

ตาราง 4.32 ประเภทประกันชีวิตที่ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ประเภท	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน			
	ฝ่ายปฏิบัติ		ฝ่ายบังคับบัญชา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สะสมทรัพย์	19	79.2	50	82.0
ตลอดชีพ	5	20.8	11	18.0
รวม	24	100.0	61	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

2.6) การแลกเปลี่ยนเงิน

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติ ทั้งหมดไม่เคยใช้บริการแลกเปลี่ยนเงินกับธนาคารพาณิชย์ ส่วนพนักงานฝ่ายบังคับบัญชา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ใช้บริการแลกเปลี่ยนเงินกับธนาคารพาณิชย์

สรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติทั้งหมดไม่เคยใช้บริการ แต่พนักงานฝ่ายบังคับบัญชา เคยใช้บริการ เพียงร้อยละ 8.0 (ตาราง 4.33)

ตาราง 4.33 การแลกเปลี่ยนเงินกับธนาคารพาณิชย์จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

การแลกเปลี่ยนเงิน	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน			
	ฝ่ายปฏิบัติ		ฝ่ายบังคับบัญชา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการ	-	-	12	8.0
ไม่เคยใช้บริการ	150	100.0	138	92.0
รวม	150	100.0	150	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

2.7) บริการของธนาคารพาณิชย์ที่เคยใช้บริการบ่อย

บริการของธนาคารพาณิชย์ที่เคยใช้บริการบ่อย เป็นการให้ตอบแบบเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1, 2, 3,, 10 ตามลำดับ การวิเคราะห์กำหนดให้คะแนนจากลำดับการให้บริการ คือ ถ้าเลือกบริการเป็นอันดับแรก ให้ 10 คะแนน อันดับที่สอง ให้ 9 คะแนน อันดับที่สามให้ 8 คะแนน และอันดับสุดท้ายให้ 1 คะแนน นำผลคะแนนดังกล่าวไปใช้คำนวณสะสม บริการใดที่มีคะแนนสะสมสูงสุด คือ บริการของธนาคารพาณิชย์ที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างนี้ใช้ใช้บริการ ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติใช้บริการโอนเงินบ่อยที่สุด เป็นอันดับแรก ด้วยคะแนนสะสม 231 คะแนน ใช้บริการสอบถามรายการเงินฝาก เป็นอันดับที่สอง หรือคะแนนสะสมเท่ากับ 194 คะแนน และใช้บริการสอบถามยอดสินเชื่อคงเหลือ เป็นอันดับที่สาม หรือคะแนนสะสมเท่ากับ 185 คะแนน

ส่วนพนักงานฝ่ายบังคับบัญชา ใช้บริการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตบ่อยที่สุด ด้วยคะแนน สะสมเท่ากับ 290 คะแนน ใช้บริการสอบถามรายการเงินฝาก เป็นอันดับที่สอง หรือคะแนนสะสม เท่ากับ 262 คะแนน และใช้บริการบัตรเครดิต เป็นอันดับที่สาม หรือคะแนนสะสมเท่ากับ 259 คะแนน

สรุปได้ว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติใช้บริการการโอนเงินบ่อยที่สุด ในขณะที่ พนักงานฝ่ายบังคับบัญชา ใช้บริการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตบ่อยที่สุด (ตาราง 4.34)

ตาราง 4.34 บริการธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บ่อยของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

บริการ	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน			
	ฝ่ายปฏิบัติ		ฝ่ายบังคับบัญชา	
	คะแนน	อันดับ	คะแนน	อันดับ
ฝาก-ถอนเงิน	153	4	190	9
สินเชื่อ	97	6	210	5
ซื้อตราสารหนี้/กองทุนรวม	61	8	199	6
การโอนเงิน	231	1	191	7
บัตรเครดิต	127	5	259	3
การแลกเปลี่ยน	44	9	221	4
กรมธรรม์ประกันภัย	35	10	191	8
กรมธรรม์ประกันชีวิต	84	7	290	1
สอบถามรายการเงินฝาก	194	2	262	2
สอบถามยอดสินเชื่อ	185	3	182	10

ที่มา: จากการศึกษา

2.10) ความถี่ในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่มีความถี่ใช้บริการ 1 – 3 ครั้ง/เดือน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมา มีความถี่ใช้บริการ 4 – 6 ครั้ง/เดือน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา พบว่า มีความถี่ใช้บริการ 1-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมา มีความถี่ใช้บริการ 4 -6 ครั้ง/เดือน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 และความถี่ใช้บริการ 10 ครั้งขึ้นไป/เดือน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7

สรุปได้ว่า ทั้งพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติงานและพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาใช้บริการธนาคารพาณิชย์ด้วยความถี่ 1-3 ครั้ง/เดือน (ตาราง 4.35)

ตาราง 4.35 ความถี่การใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ความถี่	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน			
	ฝ่ายปฏิบัติ		ฝ่ายบังคับบัญชา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1-3 ครั้ง/เดือน	111	74.0	76	50.7
4-6 ครั้ง/เดือน	31	20.7	37	24.7
7-9 ครั้ง/เดือน	3	2.0	3	2.0
10 ครั้งขึ้นไป/เดือน	5	3.3	34	22.7
รวม	150	100.0	150	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

2.11) วันที่นิยมใช้บริการธนาคารพาณิชย์

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานกลุ่มตัวอย่างใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในวันซึ่งไม่ค่อยแน่นอน จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0

เมื่อจำแนกตาม ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในวันซึ่งไม่ค่อยแน่นอน จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 85.3

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในวันซึ่งไม่ค่อยแน่นอน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 74.7

สรุปได้ว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ส่วนใหญ่ไปใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในวันซึ่งไม่ค่อยแน่นอน (ตาราง 4.36)

ตาราง 4.36 วันที่นิยมใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่ง
หน้าที่การปฏิบัติงาน

วันใช้บริการ	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน			
	ฝ่ายปฏิบัติ		ฝ่ายบังคับบัญชา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์	7	4.7	11	7.3
อังคาร	4	2.7	3	2.0
พุธ	2	1.3	9	6.0
พฤหัสบดี	1	0.7	3	2.0
ศุกร์	6	4.0	9	6.0
เสาร์	2	1.3	3	2.0
ไม่แน่นอน	128	85.3	112	74.7
รวม	150	100.0	150	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

2.12) ช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่ไปใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในช่วง 8.30 – 10.30 น. จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมา ไปใช้บริการช่วง 10.31 – 12.30 น. จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ใช้บริการเวลา 12.31 – 14.30 น. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และใช้บริการเวลา 14.31 – 15.30 น. จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่ไปใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ช่วงเวลา 10.31 – 12.30 น. จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมา ใช้บริการช่วงเวลา 12.31 – 14.30 น. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ใช้บริการช่วงเวลา 8.30 – 10.30 น. จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และใช้บริการช่วงเวลา 14.31 – 15.30 น. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

สรุปได้ว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติไปใช้บริการธนาคารพาณิชย์ช่วง 8.30 – 10.30 น. ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ไปใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ช่วง 10.31 – 12.30 น. (ตาราง 4.37)

ตาราง 4.37 ช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

เวลา	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน			
	ฝ่ายปฏิบัติ		ฝ่ายบังคับบัญชา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 10.30 น.	61	40.7	35	23.3
10.31 – 12.30 น.	50	33.3	56	37.3
12.31 – 14.30 น.	24	16.0	39	26.0
14.31 – 15.30 น.	15	10.0	20	13.3
รวม	150	100.0	150	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

2.13) แหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบบริการของธนาคารพาณิชย์

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่ทราบบริการของธนาคารพาณิชย์จากสื่อโทรทัศน์ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมา ทราบจากเพื่อน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 ทราบจากแผ่นพับโฆษณาของธนาคาร จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ทราบจากพนักงานธนาคาร จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ตามลำดับ

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่ทราบจากโทรทัศน์ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 รองลงมา ทราบจากพนักงานธนาคาร จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 ทราบจากแผ่นพับโฆษณาของธนาคาร จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 ทราบจากหนังสือพิมพ์ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 และทราบจากพนักงานการเงินของบริษัท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 ตามลำดับ

สรุปได้ว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลการให้บริการของธนาคารพาณิชย์จากสื่อโทรทัศน์ (ตาราง 4.38)

ตาราง 4.38 แหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบบริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

แหล่งข้อมูล	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน			
	ฝ่ายปฏิบัติ		ฝ่ายบังคับบัญชา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	50	33.3	56	37.3
โทรทัศน์	90	60.0	98	65.3
วิทยุกระจายเสียง	11	7.3	15	10.0
แผ่นพับโฆษณาของธนาคาร	50	33.3	64	42.7
นิตยสาร วารสาร	19	12.7	32	21.3
เพื่อน	58	38.7	37	24.7
ญาติ พี่น้อง	27	18.0	25	16.7
พนักงานธนาคาร	40	26.7	80	53.3
พนักงานการเงินของบริษัท	23	15.3	55	36.7

หมายเหตุ: ตอบได้หลายข้อ

ที่มา: จากการศึกษา

2.14) ความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 รองลงมา พึงพอใจระดับมาก จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และพึงพอใจระดับน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ

2.7 ตามลำดับ

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 รองลงมา พึงพอใจระดับมาก จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และพึงพอใจระดับน้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

สรุปได้ว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง (ตาราง 4.39)

ตาราง 4.39 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ระดับความพึงพอใจ	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน			
	ฝ่ายปฏิบัติ		ฝ่ายบังคับบัญชา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มาก	27	18.0	50	33.3
ปานกลาง	119	79.3	95	63.3
น้อย	4	2.7	5	3.3
รวม	150	100.0	150	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

2.15) บริการที่ต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ปรับปรุง

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ ส่วนใหญ่ต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ปรับปรุงเกี่ยวกับการเพิ่มตู้ถอนเงินฝากอัตโนมัติ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมา ต้องการให้ปรับปรุงความเร็วในการให้บริการ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 ต้องการเพิ่มตู้ฝากเงินอัตโนมัติ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 ต้องการให้ลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 และต้องการให้เพิ่มสถานที่นั่งรอรับบริการ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3

ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา ส่วนใหญ่ต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ปรับปรุงเกี่ยวกับการเพิ่มตู้ถอนเงินอัตโนมัติ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 ต้องการให้เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 ต้องการให้ลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 ต้องการเพิ่มตู้ฝากเงินอัตโนมัติ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 ต้องการให้ลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อการเคหะ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 และต้องการให้เพิ่มคุณภาพการให้บริการของพนักงาน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3

สรุปได้ว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ส่วนใหญ่ต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ปรับปรุงการให้บริการเกี่ยวกับ การเพิ่มเติมตู้ถอนเงินฝากอัตโนมัติ รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ตาราง 4.40)

ตาราง 4.40 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามบริการที่ต้องการให้ธนาคารพาณิชย์
ปรับปรุง

บริการ	ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน			
	ฝ่ายปฏิบัติ		ฝ่ายบังคับบัญชา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพิ่มตู้ฝากเงินอัตโนมัติ	71	47.3	76	50.7
เพิ่มตู้ถอนเงินฝากอัตโนมัติ	86	57.3	94	62.7
ลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อการเกษตร	44	29.3	62	41.3
ลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้	64	42.7	78	52.0
คุณภาพการให้บริการของพนักงาน	43	28.7	41	27.3
เพิ่มสถานที่นั่งรอรับบริการ	47	31.3	36	24.0
ความรวดเร็วในการให้บริการ	78	52.0	94	62.7
เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก	50	33.3	31	20.7
อื่น ๆ	9	6.0	11	7.3

หมายเหตุ: ตอบได้หลายข้อ

ที่มา: จากการศึกษา