

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อการใช้บริการ K-BizNet ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาคำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการนิติบุคคลอุตสาหกรรมเกษตรที่ใช้บริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 90 ราย ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ผล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะของการจดทะเบียนธุรกิจ ยอดขายต่อปีของกิจการ ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) จำนวนวันที่ทำรายการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) จำนวนครั้งที่ใช้บริการ บริการที่เคยใช้ สถานที่ที่ใช้บริการ และสาเหตุที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) (ตารางที่ 1 - 10)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการ K-BizNet ของธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ตารางที่ 11 - 19)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ K-BizNet ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ ยอดขายต่อปีของกิจการ และระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) (ตารางที่ 20 – 51)

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อการใช้บริการ K-BizNet ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ตารางที่ 52 – 60)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	37	41.11
หญิง	53	58.89
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.89 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 41.11

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	27	30.00
30 – 40 ปี	48	53.33
มากกว่า 40 ปี	15	16.67
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 30 – 40 ปี มากที่สุดร้อยละ 53.33 รองลงมาคือ มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 30.00 และมีอายุมากกว่า 40 ปี ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	21.11
ปริญญาตรี	52	57.78
ปริญญาโท	18	20.00
ปริญญาเอก	1	1.11
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 57.78 รองลงมาคือ จบการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 21.11 จบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 20.00 และจบการศึกษาระดับปริญญาเอก ร้อยละ 1.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของการจดทะเบียนธุรกิจ

ลักษณะของการจดทะเบียนธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทมหาชนจำกัด	4	4.44
บริษัทจำกัด	72	80.00
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	14	15.56
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	-	-
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จดทะเบียนธุรกิจในลักษณะบริษัท จำกัด ร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ จดทะเบียนธุรกิจในลักษณะห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 15.56 และจดทะเบียนธุรกิจในลักษณะบริษัทมหาชนจำกัด ร้อยละ 4.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ยอดขายต่อปีของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	27	30.00
50-100 ล้านบาท	51	56.67
101-200 ล้านบาท	10	11.11
201- 400 ล้านบาท	2	2.22
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมียอดขายของกิจการต่อปี 50-100 ล้านบาทมากที่สุด ร้อยละ 56.67 รองลงมาคือ มียอดขายของกิจการต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท ร้อยละ 30.00 มียอดขายของกิจการต่อปี 101-200 ล้านบาท ร้อยละ 11.11 และมียอดขายของกิจการต่อปี 201-400 ล้านบาท ร้อยละ 2.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet)

ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet)	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ปี	18	20.00
3-4 ปี	53	58.89
5-6 ปี	15	16.67
7-8 ปี	4	4.44
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) เป็นระยะเวลา 3-4 ปีมากที่สุด ร้อยละ 58.89 รองลงมาคือ ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) เป็นระยะเวลา 1-2 ปี ร้อยละ 20.00 ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) เป็นระยะเวลา 5-6 ปี ร้อยละ 16.67 และใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) เป็นระยะเวลา 7-8 ปี ร้อยละ 4.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนวันที่ทำรายการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet)

จำนวนวันที่ทำรายการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet)	จำนวน	ร้อยละ
1-2 วัน/สัปดาห์	18	20.00
3-4 วัน/สัปดาห์	38	42.22
5-6 วัน/สัปดาห์	24	26.67
7 วัน/สัปดาห์	10	11.11
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทำรายการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) มากที่สุด 3-4 วัน/สัปดาห์ ร้อยละ 42.22 รองลงมาคือ ทำรายการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) 5-6 วัน/สัปดาห์ ร้อยละ 26.67 ทำรายการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) 1-2 วัน/สัปดาห์ ร้อยละ 20.00 และทำรายการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) 7 วัน/สัปดาห์ ร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่เคยใช้

บริการที่เคยใช้	จำนวน	ร้อยละ
สรุปยอดทุกประเภทบัญชี (Account Summary)	88	97.78
ดูยอดเงินในบัญชี (Balance Inquiry)	90	100.00
ดูรายการที่ลูกค้าทำผ่านบริการ K-BizNet (Online Transaction)	89	98.89
ดูรายการเดินบัญชีย้อนหลังที่เคยทำผ่าน	89	98.89
บริการโอนเงิน (Fund Transfer)	87	96.67
บริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง (Own Account Funds Transfer)	89	98.89

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่เคยใช้ (ต่อ)

บริการที่เคยใช้	จำนวน	ร้อยละ
บริการโอนเงินให้บุคคลอื่น (Other Account Funds Transfer)	87	96.67
บริการโอนเงินต่างธนาคาร (Inter-bank Funds Transfer)	88	97.78
บริการชำระค่าสินค้าและบริการ (Bill Payment)	83	92.22
บริการเรื่องเช็ค (Cheque)	83	92.22

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (จากผู้ตอบแบบสอบถาม 90 คน)

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยโอนเงินในบัญชี ร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ การชำระเงินผ่านบริการ K-BizNet การชำระเงินบัญชีย้อนหลังที่เคยทำผ่านสาขา และช่องทางอื่นๆ และบริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง ร้อยละ 98.89 เท่ากัน สรุปยอดทุกประเภทบัญชี และบริการโอนเงินต่างธนาคาร ร้อยละ 97.78 เท่ากัน บริการโอนเงิน และบริการโอนเงินให้บุคคลอื่น ร้อยละ 96.67 เท่ากัน บริการชำระค่าสินค้าและบริการ และบริการเรื่องเช็ค ร้อยละ 92.22 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่ใช้บริการ

สถานที่ที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ที่บ้าน	5	5.56
ที่ทำงาน	85	94.44
นอกสถานที่	-	-
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) ที่ทำงานบ่อยที่สุด ร้อยละ 94.44 และใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) ที่บ้าน ร้อยละ 5.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet)

สาเหตุที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet)	จำนวน	ร้อยละ
ความสะดวก	75	83.33
ความปลอดภัย	57	63.33
ประหยัดเวลาเดินทาง	54	60.00
ประหยัดค่าใช้จ่าย	47	52.22
ไม่เสียเวลารอแถว	40	44.44
ความรวดเร็วของระบบ	52	57.78
ทันสมัย	23	25.56

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (จากผู้ตอบแบบสอบถาม 90 คน)

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) เนื่องจากความสะดวก ร้อยละ 83.33 รองลงมาคือ ความปลอดภัย ร้อยละ 63.33 ประหยัดเวลาเดินทาง ร้อยละ 60.00 ความรวดเร็วของระบบ ร้อยละ 57.78 ประหยัดค่าใช้จ่าย ร้อยละ 52.22 ไม่เสียเวลารอแถว ร้อยละ 44.44 และทันสมัย ร้อยละ 25.56 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการ K-BizNet ของธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ จังหวัด
เชียงใหม่

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ของบริการ K-BizNet
ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
บริการโอนเงิน ระหว่างบัญชีตนเอง	30 (34.09)	36 (40.91)	22 (25.00)	-	-	88 (4.09)	มาก	7
บริการโอนเงินให้ บุคคลอื่น	-	60 (60.67)	30 (25.84)	-	-	90 (3.67)	มาก	16
บริการโอนเงินต่าง ธนาคาร	12 (13.33)	54 (60.00)	23 (25.56)	-	-	89 (3.88)	มาก	12
บริการดูสรุปยอดทุก ประเภทบัญชี	18 (20.22)	54 (60.67)	17 (19.10)	-	-	89 (4.01)	มาก	9
บริการโอนเงินเข้า บัญชีต่างธนาคาร แบบเร่งด่วน	24 (27.59)	47 (54.02)	13 (14.94)	3 (3.45)	-	87 (4.06)	มาก	8
บริการโอนเงินเข้า บัญชีต่างธนาคาร อัตโนมัติ	27 (30.34)	44 (49.44)	18 (20.22)	-	-	89 (4.10)	มาก	6
บริการดูสรุปยอดทุก ประเภทบัญชี	14 (16.09)	49 (56.32)	24 (27.59)	-	-	87 (3.89)	มาก	11
บริการดูรายการเดิน บัญชีย้อนหลัง	20 (23.81)	58 (69.05)	6 (7.14)	-	-	84 (4.17)	มาก	3
บริการดูรายการ เคลื่อนไหวในวันนี้	29 (35.37)	46 (56.10)	7 (8.54)	-	-	82 (4.27)	มาก	1

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ของบริการ K-BizNet
ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
บริการดูรายการ ที่ตั้งเวลาทำ รายการล่วงหน้า	23 (27.71)	50 (60.24)	8 (9.64)	2 (2.41)	-	83 (4.13)	มาก	5
บริการชำระค่า สินค้าและบริการ	21 (23.86)	61 (69.32)	6 (6.82)	-	-	88 (4.17)	มาก	3
ประเภทบริการมี ครอบคลุมความ ต้องการในการใช้ งาน	33 (36.67)	42 (46.67)	15 (16.67)	-	-	90 (4.20)	มาก	2
บริการมีความ ปลอดภัยในการ เข้าถึงข้อมูล	15 (16.67)	45 (50.00)	27 (30.00)	3 (3.33)	-	90 (3.80)	มาก	13
บริการมีความ น่าสนใจทันสมัย	12 (13.33)	45 (50.00)	33 (36.67)	-	-	90 (3.77)	มาก	14
มีความง่ายต่อการ ใช้งาน	18 (20.00)	30 (33.33)	42 (46.67)	-	-	90 (3.73)	มาก	15
ชื่อเสียงและ ภาพลักษณ์ของ ธนาคาร	18 (20.00)	48 (53.33)	24 (26.67)	-	-	90 (3.93)	มาก	10
ค่าเฉลี่ยรวม						3.99	มาก	

หมายเหตุ ด้วยว่าถูกคัดสรรกรมเกษตรบางส่วนไม่ได้มีการใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์ทั้งหมด
จึงทำให้จำนวนรวมไม่เท่ากับ 90 ราย

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบ้างจ้อยในในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือบริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.20) บริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง และบริการชำระค่าสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17 เท่ากัน) บริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.10) บริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.09) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 4.06) บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.01) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.93) บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.89) บริการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.88) บริการมีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.80) บริการมีความน่าสนใจทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.77) มีความง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และบริการโอนเงินให้บุคคลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านราคาของบริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ไม่เสียค่าธรรมเนียม แรกเข้า	30 (33.33)	54 (60.00)	6 (6.67)	-	-	90 (4.27)	มาก	1
ไม่เสียค่าธรรมเนียม รายปีในปีแรก	6 (6.67)	75 (83.33)	9 (10.00)	-	-	90 (3.97)	มาก	3
ค่าธรรมเนียมการ โอนเงินต่างธนาคาร	18 (20.00)	42 (46.67)	30 (33.33)	-	-	90 (3.87)	มาก	5
ค่าธรรมเนียมโอน เงินเข้าบัญชีต่าง ธนาคารแบบเร่งด่วน	18 (20.00)	48 (53.33)	24 (26.67)	-	-	90 (3.93)	มาก	4

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านราคาของบริการ K-BizNet
ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ค่าธรรมเนียมโอน เงินเข้าบัญชีต่าง ธนาคารอัตโนมัติ	33 (36.67)	33 (36.67)	24 (26.67)	-	-	90 (4.10)	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม						90 (4.03)	มาก	

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการด้านราคาโดยรวม
ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ
ค่าเฉลี่ย คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.27) ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคาร
อัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ค่าธรรมเนียมโอนเงิน
เข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.93) และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร
(ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายของบริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ความสะดวกในการใช้บริการ	18 (20.00)	54 (60.00)	15 (16.67)	3 (3.33)	-	90 (3.97)	2	มาก
สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	6 (6.67)	63 (70.00)	18 (20.00)	3 (3.33)	-	90 (3.80)	3	มาก
สามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต)	12 (13.33)	42 (46.67)	36 (40.00)	-	-	90 (3.73)	4	มาก
ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน	27 (30.00)	39 (43.33)	24 (26.67)	-	-	90 (4.03)	1	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						90 (3.88)	มาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน (ค่าเฉลี่ย 4.03) ความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.80) และสามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดของบริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
การโฆษณาผ่าน สื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ	30 (33.33)	48 (53.33)	9 (10.00)	3 (3.33)	-	90 (4.17)	มาก	1
พนักงานของ ธนาคารออกไป แนะนำบริการ	9 (10.00)	66 (73.33)	9 (10.00)	6 (6.67)	-	90 (3.87)	มาก	5
มีศูนย์บริการ ลูกค้า ที่คอย ช่วยเหลือและ แก้ไขปัญหา	21 (23.33)	42 (46.67)	24 (26.67)	3 (3.33)	-	90 (3.90)	มาก	4
มีจดหมายหรือ โทรศัพท์เชิญ ชวนให้มาใช้ บริการ	27 (30.00)	36 (40.00)	21 (23.33)	6 (6.67)	-	90 (3.93)	มาก	3
มีการลดราคา ค่าธรรมเนียม	27 (30.00)	39 (43.33)	18 (20.00)	6 (6.67)	-	90 (3.97)	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม						90 (3.97)	มาก	

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการน้อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีการลดราคาค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.90) และพนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านบุคคลของบริการ K-BizNet ธนาคารกรุงไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านบุคคล	ระดับความพึงพอใจ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
พนักงานแนะนำ บริการมีอัธยาศัยดี และสุภาพ	18 (20.00)	57 (63.33)	15 (16.67)	-	-	90 (4.03)	มาก	4
พนักงานมีมนุษย สัมพันธ์ดีและเป็น กันเอง	27 (30.00)	42 (46.67)	21 (23.33)	-	-	90 (4.07)	มาก	2
พนักงานออกไป เยี่ยมเยือนให้ ข้อมูลแก่ลูกค้า อย่างสม่ำเสมอ	9 (10.00)	48 (53.33)	30 (33.33)	3 (3.33)	-	90 (3.70)	มาก	7
พนักงานให้ คำปรึกษาที่ชัดเจน	21 (23.33)	48 (53.33)	21 (23.33)	-	-	90 (4.00)	มาก	6
พนักงานมีความ น่าเชื่อถือ	24 (26.67)	48 (53.33)	18 (20.00)	-	-	90 (4.07)	มาก	2
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ	33 (36.67)	30 (33.33)	24 (26.67)	3 (3.33)	-	90 (4.03)	มาก	4

ตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านบุคคลของบริการ K-BizNet
ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ด้านบุคคล	ระดับความพึงพอใจ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
พนักงานแก้ไข ปัญหาของลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อ เหตุการณ์	30 (33.33)	42 (46.67)	15 (16.67)	3 (3.33)	-	90 (4.10)	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม						90 (4.00)	มาก	

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคคล โดยรวม
ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ
ค่าเฉลี่ย คือ พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.10)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.07 เท่ากัน)
พนักงานแนะนำบริการมีอรรถาธิบายดีและสุภาพ และพนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.03
เท่ากัน) พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และพนักงานออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่
ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการของ
บริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ขั้นตอนการสมัคร ใช้บริการเป็นไป ด้วยความง่ายและ รวดเร็ว เช่น ติดต่อ สมัครใช้บริการ จนถึงการแจ้งเปิด ระบบให้ใช้งานได้	9 (10.00)	45 (50.00)	30 (33.33)	6 (6.67)	-	90 (3.63)	มาก	2
ขั้นตอนการชำระ เงินเป็นไปด้วย ความสะดวกและ รวดเร็ว เช่น การทำ รายการโอนเงิน การ ตั้งเวลาทำรายการ ล่วงหน้า	3 (3.33)	48 (53.33)	36 (40.00)	3 (3.33)	-	90 (3.57)	มาก	3
ขั้นตอนการ สอบถามข้อมูล ทางด้านบัญชี เป็นไปด้วยความ สะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูล บัญชีระหว่างวัน	21 (23.33)	33 (36.67)	33 (36.67)	3 (3.33)	-	90 (3.80)	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม						90 (3.76)	มาก	

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน (ค่าเฉลี่ย 3.80) ขั้นตอนการสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.63) และ ขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การทำรายการโอนเงิน การตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 17 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของบริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่อง ว่าต้องทำอะไรต่อ เข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง	27 (30.00)	39 (43.33)	21 (23.33)	3 (3.33)	-	90 (4.00)	มาก	1
ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล	9 (10.00)	60 (66.67)	18 (20.00)	3 (3.33)	-	90 (3.83)	มาก	2
การจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน	12 (13.33)	42 (46.67)	36 (40.00)	-	-	90 (3.73)	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม						90 (3.86)	มาก	

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่องว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.83) และการจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 18 สรุปความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ

ลำดับ	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1	ด้านราคา (Price)	4.03 (มาก)
2	ด้านบุคคล (People)	4.00 (มาก)
3	ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	3.99 (มาก)
4	ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	3.97 (มาก)
5	ด้านการจัดจำหน่าย (Place)	3.88 (มาก)
6	ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (Physical Evidence)	3.86 (มาก)
7	ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม		3.94 (มาก)

จากตารางที่ 18 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.03) ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.97) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.88) ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ตารางที่ 19 สรุปความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการของบริการ K-BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยบัณฑิตย่อย 10 ลำดับแรก

ลำดับ	บัณฑิตย่อย	บัณฑิตส่วนประสม การตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1	บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้	ด้านผลิตภัณฑ์	4.27 (มาก)
2	ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า	ด้านราคา	4.27 (มาก)
3	ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน	ด้านผลิตภัณฑ์	4.20 (มาก)
4	บริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง	ด้านผลิตภัณฑ์	4.17 (มาก)
5	บริการชำระค่าสินค้าและบริการ	ด้านผลิตภัณฑ์	4.17 (มาก)
6	การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ	ด้านการส่งเสริม การตลาด	4.17 (มาก)
7	บริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า	ด้านผลิตภัณฑ์	4.13 (มาก)
8	บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ	ด้านผลิตภัณฑ์	4.10 (มาก)
9	ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคาร อัตโนมัติ	ด้านราคา	4.10 (มาก)

ตารางที่ 19 สรุปความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการ K-BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อย 10 ลำดับแรก (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
10	พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	ด้านบุคคล	4.10 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่า ปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 10 ลำดับแรก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้ และไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.27 เท่ากัน) ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.20) บริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง บริการชำระค่าสินค้าและบริการ และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 4.17 เท่ากัน) บริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ และพนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.10 เท่ากัน)

ส่วนที่ 3 + ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาด
บริการของ K-BizNet ของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนก
ตามเพศ อายุ ยอดขายต่อปีของกิจการ และระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-
BizNet)

3.1 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาด
บริการของ K-BizNet จำแนกตามเพศ

3.1.1 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อด้านผลิตภัณฑ์ของ
บริการ K-BizNet จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ด้านผลิตภัณฑ์
ของบริการ K-BizNet จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n = 37)	หญิง (n = 53)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
บริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง	3.97 (มาก)	4.17 (มาก)	4.09 (มาก)
บริการโอนเงินให้บุคคลอื่น	3.54 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)
บริการโอนเงินต่างธนาคาร	3.78 (มาก)	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)
บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี	3.92 (มาก)	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)
บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน	3.94 (มาก)	4.13 (มาก)	4.06 (มาก)
บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ	4.08 (มาก)	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านผลิตภัณฑ์
ของบริการ K-BizNet จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n = 37)	หญิง (n = 53)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี	3.97 (มาก)	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)
บริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง	4.26 (มาก)	4.10 (มาก)	4.17 (มาก)
บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้	4.15 (มาก)	4.35 (มาก)	4.27 (มาก)
บริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)
บริการชำระค่าสินค้าและบริการ	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)
ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน	4.11 (มาก)	4.26 (มาก)	4.20 (มาก)
บริการมีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล	3.68 (มาก)	3.89 (มาก)	3.80 (มาก)
บริการมีความน่าสนใจทันสมัย	3.68 (มาก)	3.83 (มาก)	3.77 (มาก)
มีความง่ายต่อการใช้งาน	3.70 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)
ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร	3.78 (มาก)	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 (มาก)	4.04 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อบ้างน้อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ บริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.26) บริการชำระค่าสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.11) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.08) บริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) บริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง และบริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.97 เท่ากัน) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.94) บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.92) บริการโอนเงินต่างธนาคาร และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีความง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.70) บริการมีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล และบริการมีความน่าสนใจทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.68) และบริการโอนเงินให้บุคคลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบ้างด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.04) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบ้างน้อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.26) บริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.22) บริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง และบริการชำระค่าสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17 เท่ากัน) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 4.13) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.12) บริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.10) บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.08) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.04) บริการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.94) บริการมีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.89) บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี และบริการมีความน่าสนใจทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.83 เท่ากัน) บริการโอนเงินให้บุคคลอื่น และมีความง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.75 เท่ากัน)

3.1.2 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อด้านราคาของ บริการ K-BizNet จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านราคาของ
บริการ K-BizNet จำแนกตามเพศ

ด้านราคา	เพศ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n = 37)	หญิง (n = 53)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า	4.19 (มาก)	4.32 (มาก)	4.27 (มาก)
ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร	3.70 (มาก)	3.98 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ	3.95 (มาก)	4.21 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 (มาก)	4.12 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อบริการด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.92) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อบริการด้านราคาโดยรวมในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.19) ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.12) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ยรวม 4.32) ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก และค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน) และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.98)

3.1.3 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อการจัดการ จำหน่ายของบริการ K-BizNet จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการ
จำหน่ายของบริการ K-BizNet จำแนกตามเพศ

ด้านการจัดจำหน่าย	เพศ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n = 37)	หญิง (n = 53)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความสะดวกในการใช้บริการ	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.76 (มาก)	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)
สามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต)	3.70 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)
ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน	4.05 (มาก)	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.86 ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจ) ต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน (ค่าเฉลี่ย 4.05) ความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.76) และสามารถทำรายการต่างๆ ได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน (ค่าเฉลี่ย 4.02) ความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.83) และสามารถทำรายการต่างๆ ได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 3.75)

3.1.4 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อการส่งเสริมการตลาดของบริการ K- BizNet จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการส่งเสริมการตลาดของบริการ K-BizNet จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n = 37)	หญิง (n = 53)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ	3.92 (มาก)	4.34 (มาก)	4.17 (มาก)
พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ	3.81 (มาก)	3.91 (มาก)	3.87 (มาก)
มีศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา	3.84 (มาก)	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านการส่งเสริมการตลาดของบริการ K-BizNet จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n = 37)	หญิง (n = 53)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ	3.97 (มาก)	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)
มีการลดราคาค่าธรรมเนียม	4.11 (มาก)	3.87 (มาก)	3.97 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (มาก)	3.99 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ มีการลดราคาค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.84) และพนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 4.34) มีศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.94) พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ และมีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91 เท่ากัน) และมีการลดราคาค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.87)

3.1.5 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อด้านบุคคลของ บริการ K-BizNet จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยและการแปรผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านบุคคล
ของบริการ K-BizNet จำแนกตามเพศ

ด้านบุคคล	เพศ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ชาย (n = 37)	หญิง (n = 53)	
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	
พนักงานแนะนำบริการมีอัธยาศัยดี และสุภาพ	3.97 (มาก)	4.08 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง	3.89 (มาก)	4.19 (มาก)	4.07 (มาก)
พนักงานออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ	3.57 (มาก)	3.79 (มาก)	3.70 (มาก)
พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน	3.92 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	3.84 (มาก)	4.17 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทัน ต่อเหตุการณ์	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อด้านบุคคล
โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อบัณฑิต

ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.08) พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานแนะนำบริการมีอรรถยาศัยดีและสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.97) พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.92) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.89) พนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และ พนักงานออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.07) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.19) พนักงานมีความรู้ความชำนาญ และพนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.17 เท่ากัน) พนักงานแนะนำบริการมีอรรถยาศัยดี และสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.08) พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.06 เท่ากัน) และพนักงานออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

3.1.6 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อด้านกระบวนการให้บริการของบริการ K-BizNet จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านกระบวนการให้บริการของบริการ K- BizNet จำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n = 37)	หญิง (n = 53)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ขั้นตอนการสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว เช่น ติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งาน ได้	3.49 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.63 (มาก)
ขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การทำรายการ โอนเงิน การตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า	3.49 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านกระบวนการให้บริการของบริการ K- BizNet จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n = 37)	หญิง (n = 53)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน	3.70 (มาก)	3.87 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62 (มาก)	3.86 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.62) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยในระดับมาก คือ ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยในระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนการสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว เช่น ติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้ และขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การทำรายการโอนเงิน การตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.49 เท่ากัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.86) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน (ค่าเฉลี่ย 3.87) ขั้นตอนการสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว เช่น ติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การทำรายการโอนเงิน การตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.62)

3.1.7 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของบริการ K-BizNet จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของบริการ K-BizNet จำแนกตามเพศ

ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	เพศ		รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย (n = 37)	หญิง (n = 53)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่องว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)
ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล	3.68 (มาก)	3.94 (มาก)	3.83 (มาก)
การจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน	3.51 (มาก)	3.89 (มาก)	3.73 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72 (มาก)	3.95 (มาก)	3.86 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.72) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อบ้างจ้อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่องว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.68) และการจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.95) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบ้างจ้อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่องว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง (ค่าเฉลี่ย 4.02) ความถูกต้องและความ

ทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.94) และการจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ตารางที่ 27 สรุปความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ K- BizNet จำแนกตามเพศ

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ	
		ชาย ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	หญิง ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1	ด้านผลิตภัณฑ์	3.91 (มาก)	4.04 (มาก)
2	ด้านราคา	3.92 (มาก)	4.12 (มาก)
3	ด้านการจัดจำหน่าย	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)
4	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.93 (มาก)	3.99 (มาก)
5	ด้านบุคคล	3.90 (มาก)	4.07 (มาก)
6	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.62 (มาก)	3.86 (มาก)
7	ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	3.72 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 3.92) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.86) ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.72) และด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 4.12) ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ยรวม 4.07) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 4.04) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.95) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) และด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.86)

3.2 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการ K-BizNet จำแนกตามอายุ

3.2.1 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อด้านผลิตภัณฑ์ของบริการ K- BizNet จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านผลิตภัณฑ์ของบริการ K-BizNet จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์	อายุ (ปี)			รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 30 (n = 27)	30 – 40 (n = 48)	มากกว่า 40 (n = 15)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
บริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)
บริการโอนเงินให้บุคคลอื่น	3.59 (มาก)	3.65 (มาก)	3.80 (มาก)	3.66 (มาก)
บริการโอนเงินต่างธนาคาร	3.85 (มาก)	3.88 (มาก)	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)
บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี	3.85 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน	3.93 (มาก)	4.04 (มาก)	4.15 (มาก)	4.02 (มาก)

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและการแปรผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านผลิตภัณฑ์
ของบริการ K- BizNet จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	อายุ (ปี)			รวม ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ต่ำกว่า 30 (n = 27)	30 – 40 (n = 48)	มากกว่า 40 (n = 15)	
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	
บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคาร อัตโนมัติ	3.96 (มาก)	4.13 (มาก)	4.21 (มาก)	4.09 (มาก)
บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี	3.96 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)
บริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง	4.22 (มาก)	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)	4.17 (มาก)
บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้	4.29 (มาก)	4.26 (มาก)	4.20 (มาก)	4.26 (มาก)
บริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการ ล่วงหน้า	4.08 (มาก)	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)	4.10 (มาก)
บริการชำระค่าสินค้าและบริการ	4.19 (มาก)	4.11 (มาก)	4.33 (มาก)	4.17 (มาก)
ประเภทบริการมีครอบคลุมความ ต้องการในการใช้งาน	3.89 (มาก)	4.25 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)
บริการมีความปลอดภัยในการเข้าถึง ข้อมูล	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)	3.73 (มาก)	3.78 (มาก)
บริการมีความน่าสนใจทันสมัย	3.78 (มาก)	3.81 (มาก)	3.60 (มาก)	3.77 (มาก)
มีความง่ายต่อการใช้งาน	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	3.87 (มาก)	3.73 (มาก)

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านผลิตภัณฑ์ของบริการ K- BizNet จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	อายุ (ปี)			รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 30 (n = 27)	30 – 40 (n = 48)	มากกว่า 40 (n = 15)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของ ธนาคาร	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)	4.07 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (มาก)	3.98 (มาก)	4.06 (มาก)	3.98 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.29) บริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.22) บริการชำระค่าสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) บริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.08) บริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.00) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.96 เท่ากัน) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.93) ประเภทบริการมีกรอบความต้องการในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.89) บริการโอนเงินต่างธนาคาร และบริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.85 เท่ากัน) บริการมีความน่าสนใจทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.78) บริการมีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.74) มีความง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.70) และบริการโอนเงินให้บุคคลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ประเภทบริการมีกรอบความต้องการในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.25) บริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.15) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.13) บริการดูรายการที่ตั้ง

เวลาทำรายการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.12) บริการชำระค่าสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.08) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 4.04) บริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.02) บริการโอนเงินต่างธนาคาร และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.88 เท่ากัน) บริการมีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล และ บริการมีความน่าสนใจทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.81 เท่ากัน)) บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.79) มีความง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และบริการโอนเงินให้บุคคลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.06) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.53) และบริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ บริการชำระค่าสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.21) บริการชำระค่าสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.21) บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.20) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 4.15) บริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.14) บริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.07 เท่ากัน) บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี และบริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน) มีความง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.87) บริการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.86) บริการโอนเงินให้บุคคลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.80) บริการมีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.73) และบริการมีความน่าสนใจทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.60)

3.2.2 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อด้านราคาของ บริการ K-BizNet จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านราคาของ
บริการ K- BizNet จำแนกตามอายุ

ด้านราคา	อายุ (ปี)			รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 30 (n = 27)	30 – 40 (n = 48)	มากกว่า 40 (n = 15)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า	4.19 (มาก)	4.23 (มาก)	4.47 (มาก)	4.26 (มาก)
ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่าง ธนาคาร	3.78 (มาก)	3.83 (มาก)	4.07 (มาก)	3.86 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่าง ธนาคารแบบเร่งด่วน	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)	4.07 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่าง ธนาคารอัตโนมัติ	3.89 (มาก)	4.10 (มาก)	4.40 (มาก)	4.09 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัย
ด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.95) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัย
ย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.19)
ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบ
เร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.93) ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และ
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.23) ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.88) และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.20) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.47) ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร และ ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 4.07 เท่ากัน) และไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 4.00)

3.2.3 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อการจัดการจำหน่ายของบริการ K- BizNet จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการจำหน่ายของ บริการ K- BizNet จำแนกตามอายุ

ด้านการจัดจำหน่าย	อายุ (ปี)			รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 30 (n = 27)	30 – 40 (n = 48)	มากกว่า 40 (n = 15)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความสะดวกในการใช้บริการ	3.96 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.78 (มาก)	3.79 (มาก)	3.87 (มาก)	3.80 (มาก)
สามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต)	3.56 (มาก)	3.75 (มาก)	3.87 (มาก)	3.71 (มาก)

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านการจัด
จำหน่ายของ บริการ K- BizNet จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ด้านการจัดจำหน่าย	อายุ (ปี)			รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 30 (n = 27)	30 – 40 (n = 48)	มากกว่า 40 (n = 15)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน	3.96 (มาก)	4.02 (มาก)	4.13 (มาก)	4.02 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)	3.97 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน และความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96 เท่ากัน) สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.78) และสามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.88) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน (ค่าเฉลี่ย 4.02) ความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.79) และสามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.97) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน (ค่าเฉลี่ย 4.13) ความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) สามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) และสามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.87 เท่ากัน)

3.2.4 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อการส่งเสริมของ บริการ K-BizNet จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการ
ส่งเสริมการตลาดของบริการ K-BizNet จำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ (ปี)			รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 30 (n = 27)	30 – 40 (n = 48)	มากกว่า 40 (n = 15)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ	4.11 (มาก)	4.17 (มาก)	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำ บริการ	3.70 (มาก)	3.90 (มาก)	4.07 (มาก)	3.87 (มาก)
มีศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)	4.13 (มาก)	3.88 (มาก)
มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มา ใช้บริการ	3.96 (มาก)	3.81 (มาก)	4.20 (มาก)	3.92 (มาก)
มีการลดราคาค่าธรรมเนียม	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	4.27 (มาก)	3.97 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)	4.15 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อบริการ
ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.89) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ
พึงพอใจต่อบริการย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น
หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ
(ค่าเฉลี่ย 3.96) มีการลดราคาค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service)

ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.78) และสามารถทำรายการต่างๆ ได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีการลดราคาค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.92) พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.85) และมีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.15) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ มีการลดราคาค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.27) มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.13) การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ และพนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07 เท่ากัน)

3.2.5 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อด้านบุคคลของบริการ K-BizNet จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านบุคคลของบริการ K-BizNet จำแนกตามอายุ

ด้านบุคคล	อายุ (ปี)			รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 30 (n = 27)	30 – 40 (n = 48)	มากกว่า (n = 15)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานแนะนำบริการมีอัธยาศัยดี และสุภาพ	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	4.02 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็น กันเอง	3.93 (มาก)	4.06 (มาก)	4.33 (มาก)	4.07 (มาก)

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านบุคคล
ของบริการ K- BizNet จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ด้านบุคคล	อายุ (ปี)			รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 30 (n = 27)	30 – 40 (n = 48)	มากกว่า 40 (n = 15)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานออกไปเยี่ยมเยียนให้ ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)	3.93 (มาก)	3.69 (มาก)
พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน	3.85 (มาก)	4.04 (มาก)	4.07 (มาก)	3.99 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	4.20 (มาก)	4.07 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	3.81 (มาก)	4.08 (มาก)	4.13 (มาก)	4.01 (มาก)
พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.47 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 (มาก)	3.99 (มาก)	4.15 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อบัณฑิต
ด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิต
ย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ พนักงานแนะนำบริการมีอรรถาธิบายดี และสุภาพ
(ค่าเฉลี่ย 4.11) พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.07)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.93)
พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.85) พนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ
พนักงานออกไปเยี่ยมเยียนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคคลโดยรวมใน
ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยในระดับมากทุก

ปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.08) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.06 เท่ากัน) พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.04) พนักงานแนะนำบริการมีอรรถาธิบายดี และสุภาพ พนักงานแก้ไขปัญหาลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน) และพนักงานออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.15) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ พนักงานแก้ไขปัญหาลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.47) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.20) พนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.13) พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.07) พนักงานออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานแนะนำบริการมีอรรถาธิบายดีและสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.93 เท่ากัน)

3.2.6 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อต้านกระบวนการให้บริการของบริการ K- BizNet จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อต้านกระบวนการให้บริการของบริการ K- BizNet จำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ (ปี)			รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 30 (n = 27)	30 – 40 (n = 48)	มากกว่า 40 (n = 15)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ขั้นตอนการสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว เช่น ติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้	3.56 (มาก)	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)	3.62 (มาก)
ขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การทำรายการโอนเงิน การตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า	3.48 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านกระบวนการให้บริการของบริการ K- BizNet จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ (ปี)			รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 30 (n = 27)	30 – 40 (n = 48)	มากกว่า 40 (n = 15)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชี เป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน	3.70 (มาก)	3.83 (มาก)	3.93 (มาก)	3.81
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69 (มาก)	3.77 (มาก)	3.83 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.69) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน (ค่าเฉลี่ย 3.70) และขั้นตอนการสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว เช่น ติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยในระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การทำรายการโอนเงิน การตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.77) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน (ค่าเฉลี่ย 3.83) ขั้นตอนการสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว เช่น ติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การทำรายการโอนเงิน การตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.83) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชี เป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน (ค่าเฉลี่ย 3.93) ขั้นตอนการสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว เช่น ติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้ และขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การทำรายการโอนเงิน การตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.67 เท่ากัน)

3.2.7 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของบริการ K- BizNet จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของบริการ K- BizNet จำแนกตามอายุ

ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	อายุ (ปี)			รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 30 (n = 27)	30 – 40 (n = 48)	มากกว่า 40 (n = 15)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่อง ว่าต้องทำ อย่างไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	4.20 (มาก)	4.01 (มาก)
ความถูกต้องและความทันสมัยของ ข้อมูล	3.78 (มาก)	3.90 (มาก)	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)
การจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้าน บัญชี เมนูรายงาน	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80 (มาก)	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.80) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบ้างจ้อย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่อง ว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.78) และการจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อบ้างจ้อย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.87) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบ้างจ้อย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่อง ว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง (ค่าเฉลี่ย 3.96) ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.90) และการจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจต่อบ้างจ้อย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบ้างจ้อย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่อง ว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง (ค่าเฉลี่ย 4.20) การจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน และความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.80 เท่ากัน)

ตารางที่ 35 สรุปความพึงพอใจโดยรวมต่อบ้างจ้อย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของ K-BizNet จำแนกตามอายุ

ลำดับ	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อายุ (ปี)		
		ต่ำกว่า 30 ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	30 – 40 ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	มากกว่า 40 ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1	ด้านผลิตภัณฑ์	3.93 (มาก)	3.98 (มาก)	4.06 (มาก)
2	ด้านราคา	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)

ตารางที่ 35 สรุปความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ K-BizNet จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อายุ (ปี)		
		ต่ำกว่า 30 ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	30 – 40 ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	มากกว่า 40 ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
3	ด้านการจัดจำหน่าย	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)	3.97 (มาก)
4	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)	4.15 (มาก)
5	ด้านบุคคล	3.91 (มาก)	3.99 (มาก)	4.15 (มาก)
6	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.69 (มาก)	3.77 (มาก)	3.83 (มาก)
7	ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	3.80 (มาก)	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 3.95) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ยรวม 3.89) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81) ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.80) และด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00) ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.88) ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.87) และด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 4.20) ด้านการส่งเสริม

การตลาด และด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ยรวม 4.15 เท่ากัน) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 4.06) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) และด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.83)

3.3 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ K- BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

3.3.1 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อด้านผลิตภัณฑ์ของบริการ K- BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านผลิตภัณฑ์ของบริการ K- BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ด้านผลิตภัณฑ์	ยอดขายต่อปีของกิจการ (ล้านบาท)			รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 50 (n = 27)	50-100 (n = 51)	101-400 (n = 12)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
บริการโอนเงินระหว่างบัญชี ตนเอง	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)	4.17 (มาก)	4.09 (มาก)
บริการโอนเงินให้บุคคลอื่น	3.59 (มาก)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)
บริการโอนเงินต่างธนาคาร	3.96 (มาก)	3.86 (มาก)	3.75 (มาก)	3.88 (มาก)
บริการดูสรุปยอดทุกประเภท บัญชี	4.08 (มาก)	4.04 (มาก)	3.75 (มาก)	4.01 (มาก)
บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่าง ธนาคารแบบเร่งด่วน	4.27 (มาก)	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)	4.06 (มาก)
บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่าง ธนาคารอัตโนมัติ	4.15 (มาก)	4.06 (มาก)	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านผลิตภัณฑ์
ของบริการ K- BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ยอดขายต่อปีของกิจการ (ล้านบาท)			รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 50 (n = 27)	50-100 (n = 51)	101-400 (n = 12)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
บริการดูสรุปยอดทุกประเภท บัญชี	3.62 (มาก)	3.96 (มาก)	4.18 (มาก)	3.89 (มาก)
บริการดูรายการเดินบัญชี ย้อนหลัง	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.33 (มาก)	4.17 (มาก)
บริการดูรายการเคลื่อนไหวใน วันนี้	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)	4.36 (มาก)	4.27 (มาก)
บริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำ รายการล่วงหน้า	4.08 (มาก)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)
บริการชำระค่าสินค้าและ บริการ	4.04 (มาก)	4.16 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)
ประเภทบริการมีครอบคลุม ความต้องการในการใช้งาน	4.04 (มาก)	4.27 (มาก)	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)
บริการมีความปลอดภัยในการ เข้าถึงข้อมูล	3.78 (มาก)	3.75 (มาก)	4.08 (มาก)	3.80 (มาก)
บริการมีความน่าสนใจทันสมัย	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)
มีความง่ายต่อการใช้งาน	3.81 (มาก)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)
ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของ ธนาคาร	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96 (มาก)	3.99 (มาก)	4.03 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.96) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.29) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 4.27) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.15) บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี และ บริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.08 เท่ากัน) บริการชำระค่าสินค้าและบริการ และประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.04 เท่ากัน) บริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง และบริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน) บริการโอนเงินต่างธนาคาร และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.96 เท่ากัน) มีความง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.81) บริการมีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล และบริการมีความน่าสนใจทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.78 เท่ากัน) บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.62) และบริการโอนเงินให้บุคคลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปี 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.27) บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.23) บริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.20) บริการชำระค่าสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) บริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.15) บริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.12) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.06) บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.04) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.98) บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.96) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.92) บริการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.86) บริการมีความน่าสนใจทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.78) บริการมีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.75) บริการโอนเงินให้บุคคลอื่น และมีความง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.71 เท่ากัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปี 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.03) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยในระดับมากที่สุด คือ บริการชำระค่าสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปี 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.36) บริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.33) ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย

4.25) บริการคู่มือตลอดทุกประเภทบัญชี และบริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.18 เท่ากัน) บริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง และบริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคาร อัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.17 เท่ากัน) บริการมีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.08) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.92 เท่ากัน) บริการโอนเงินต่างธนาคาร และบริการคู่มือตลอดทุกประเภทบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.75 เท่ากัน) บริการโอนเงินให้บุคคลอื่น บริการมีความน่าสนใจทันสมัย และมีความง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.67 เท่ากัน)

3.3.2 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อด้านราคาของบริการ K-BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านราคาของบริการ K-BizNet จำแนกตาม ยอดขายต่อปีของกิจการ

ด้านราคา	ยอดขายต่อปีของกิจการ (ล้านบาท)			รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 50 (n = 27)	50-100 (n = 51)	101-400 (n = 12)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า	4.22 (มาก)	4.27 (มาก)	4.33 (มาก)	4.27 (มาก)
ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก	3.96 (มาก)	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)	3.97 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร	3.93 (มาก)	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน	3.85 (มาก)	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	4.25 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01 (มาก)	4.02 (มาก)	4.10 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.01) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.22) ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.93) และค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปี 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.02) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.27) ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 3.94) และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปี 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.10) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.33) ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร และค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.92 เท่ากัน)

3.3.3 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อการจัดจำหน่าย ของบริการ K- BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยและการแปรผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัด
จำหน่ายของบริการ K- BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ด้านการจัดจำหน่าย	ยอดขายต่อปีของกิจการ (ล้านบาท)			รวม ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ต่ำกว่า 50 (n = 27)	50-100 (n = 51)	101-400 (n = 12)	
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	
ความสะดวกในการใช้บริการ	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.74 (มาก)	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)
สามารถทำรายการต่างๆได้ทุก สถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต)	3.56 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)
ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 (มาก)	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.82) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ความสะดวกในการใช้บริการ และความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน (ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน) สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.74) และสามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปี 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ

ปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน (ค่าเฉลี่ย 4.06) ความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.84) และสามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปี 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ความสะดวกในการใช้บริการ และความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน (ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน) สามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 3.83) และสามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.75)

3.3.4 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อการส่งเสริมการตลาดของบริการ K- BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ตารางที่ 39 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการส่งเสริมการตลาดของบริการ K- BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ยอดขายต่อปีของกิจการ (ล้านบาท)			รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 50 (n = 27)	50-100 (n = 51)	101-400 (n = 12)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ	4.26 (มาก)	4.16 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)
พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ	3.85 (มาก)	3.90 (มาก)	3.75 (มาก)	3.87 (มาก)
มีศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)

ตารางที่ 39 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการส่งเสริมการตลาดของบริการ K- BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ (ต่อ)

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ยอดขายต่อปีของกิจการ (ล้านบาท)			รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 50 (n = 27)	50-100 (n = 51)	101-400 (n = 12)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	4.08 (มาก)	3.93 (มาก)
มีการลดราคาค่าธรรมเนียม	3.78 (มาก)	4.10 (มาก)	3.83 (มาก)	3.97 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (มาก)	3.99 (มาก)	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา และมีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89 เท่ากัน) พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และมีการลดราคาค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปี 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 4.16) มีการลดราคาค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปี 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ และมีศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน) มีการลดราคาค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.83) และพนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

3.3.5 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อด้านบุคคลของบริการ K-BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านบุคคลของบริการ K-BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ด้านบุคคล	ยอดขายต่อปีของกิจการ (ล้านบาท)			รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 50 (n = 27)	50-100 (n = 51)	101-400 (n = 12)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานแนะนำบริการมีอัธยาศัยดีและสุภาพ	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)	4.25 (มาก)	4.07 (มาก)
พนักงานออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)
พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน	3.93 (มาก)	4.08 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)	4.17 (มาก)	4.07 (มาก)

ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านบุคคล
ของบริการ K-BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ (ต่อ)

ด้านบุคคล	ยอดขายต่อปีของกิจการ (ล้านบาท)			รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 50 (n = 27)	50-100 (n = 51)	101-400 (n = 12)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)	3.92 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.11) พนักงานแนะนำบริการมีอรรถาธิบายดี และสุภาพ และพนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.07) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.04 เท่ากัน) พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.93) และพนักงานออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปี 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.10) พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.08) พนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.06) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง และพนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.04) พนักงานแนะนำบริการมีอรรถาธิบายดี และสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และพนักงานออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปี 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตบุคคลโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.01) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.25) พนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.17) พนักงานแนะนำบริการมีอัตราที่ดีและสุภาพ และพนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.08 เท่ากัน) พนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.92) พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.83) และพนักงานออกไปเยี่ยมเยียนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

3.3.6 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อด้านกระบวนการให้บริการของ บริการ K- BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ด้านกระบวนการให้บริการของบริการ K- BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ยอดขายต่อปีของกิจการ (ล้านบาท)			รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 50 (n = 27)	50-100 (n = 51)	101-400 (n = 12)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ขั้นตอนการสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว เช่น ติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)
ขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การทำรายการโอนเงิน การตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า	3.52 (มาก)	3.55 (มาก)	3.75 (มาก)	3.57 (มาก)
ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน	3.74 (มาก)	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการให้บริการโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.79) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ค่าเฉลี่ย 3.74) ขั้นตอนการสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว เช่น ติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การทำรายการโอนเงิน การตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปี 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการให้บริการโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.75) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน (ค่าเฉลี่ย 3.84) ขั้นตอนการสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว เช่น ติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การทำรายการโอนเงิน การตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปี 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการให้บริการโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.73) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การทำรายการโอนเงิน การตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า และขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน (ค่าเฉลี่ย 3.75 เท่ากัน) และขั้นตอนการสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว เช่น ติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

3.3.7 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของบริการ K-BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของบริการ K-BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	ยอดขายต่อปีของกิจการ (ล้านบาท)			รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 50 (n = 27)	50-100 (n = 51)	101-400 (n = 12)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่อง ว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง	4.11 (มาก)	3.98 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)
ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล	3.89 (มาก)	3.84 (มาก)	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)
การจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน	3.78 (มาก)	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)	3.86 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่อง ว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง (ค่าเฉลี่ย 4.11) ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.89) และการจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน (3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปี 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.84) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ

พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่อง ว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง (ค่าเฉลี่ย 3.98) ความถูกต้อง และความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน (3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่อปี 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.75) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่องว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง (ค่าเฉลี่ย 3.83) การจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน (ค่าเฉลี่ย 3.75) ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ตารางที่ 43 สรุปความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ K-BizNet
จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ลำดับ	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ยอดขายต่อปีของกิจการ (ล้านบาท)		
		ต่ำกว่า 50 ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	50-100 ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	101-400 ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1	ด้านผลิตภัณฑ์	3.96 (มาก)	3.99 (มาก)	4.03 (มาก)
2	ด้านราคา	4.01 (มาก)	4.02 (มาก)	4.10 (มาก)
3	ด้านการจัดจำหน่าย	3.82 (มาก)	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)
4	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.93 (มาก)	3.99 (มาก)	3.93 (มาก)
5	ด้านบุคคล	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
6	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)
7	ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 4.01) ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.96) ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93 เท่ากัน) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.82) และด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปี 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 4.02) ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00) ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99)

เท่ากัน) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.84) และด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปี 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วน ประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 4.10) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 4.03) ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ยรวม 4.01) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.75) และด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.73)

3.4 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อบัณฑิตส่วนประสม การตลาดบริการของ K-BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet)

3.4.1 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อด้านผลิตภัณฑ์ ของบริการ K- BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet)

ตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านผลิตภัณฑ์ ของบริการ K-BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet				รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	1-2 ปี (n = 18)	3-4 ปี (n = 53)	5-6 ปี (n = 15)	7-8 ปี (n = 4)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
บริการโอนเงินระหว่างบัญชี ตนเอง	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)
บริการโอนเงินให้บุคคลอื่น	3.61 (มาก)	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)

ตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ยและการแปรผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านผลิตภัณฑ์
ของบริการ K-BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet				รวม ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	1-2 ปี (n = 18)	3-4 ปี (n = 53)	5-6 ปี (n = 15)	7-8 ปี (n = 4)	
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	
บริการโอนเงินต่างธนาคาร	4.06 (มาก)	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)	3.75 (มาก)	3.88 (มาก)
บริการดูสรุปยอดทุกประเภท บัญชี	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่าง ธนาคารแบบเร่งด่วน	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)	4.14 (มาก)	3.67 (มาก)	4.06 (มาก)
บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่าง ธนาคารอัตโนมัติ	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)	3.87 (มาก)	3.75 (มาก)	4.10 (มาก)
บริการดูสรุปยอดทุกประเภท บัญชี	3.78 (มาก)	3.90 (มาก)	3.79 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.89 (มาก)
บริการดูรายการเดินบัญชี ย้อนหลัง	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)
บริการดูรายการเคลื่อนไหวใน วันนี้	4.24 (มาก)	4.25 (มาก)	4.31 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)
บริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำ รายการล่วงหน้า	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)
บริการชำระค่าสินค้าและบริการ	4.11 (มาก)	4.12 (มาก)	4.43 (มาก)	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)
ประเภทบริการมีครอบคลุม ความต้องการในการใช้งาน	4.06 (มาก)	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)

ตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านผลิตภัณฑ์
ของบริการ K-BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet				รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	1-2 ปี (n = 18)	3-4 ปี (n = 53)	5-6 ปี (n = 15)	7-8 ปี (n = 4)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
บริการมีความปลอดภัยในการ เข้าถึงข้อมูล	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)	3.80 (มาก)
บริการมีความน่าสนใจทันสมัย	4.06 (มาก)	3.75 (มาก)	3.60 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)
มีความง่ายต่อการใช้งาน	4.00 (มาก)	3.66 (มาก)	3.80 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของ ธนาคาร	3.94 (มาก)	3.87 (มาก)	4.20 (มาก)	3.75 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)	3.94 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet เป็น
ระยะเวลา 1-2 ปี มีความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.02)
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ
บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.24) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ
(ค่าเฉลี่ย 4.17) บริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.12) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่าง
ธนาคารแบบเร่งด่วน และบริการชำระค่าสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11 เท่ากัน) บริการโอนเงิน
ระหว่างบัญชีตนเอง บริการโอนเงินต่างธนาคาร, บริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า
ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน และบริการมีความน่าสนใจทันสมัย
(ค่าเฉลี่ย 4.06 เท่ากัน) บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี และมีความง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย
4.00 เท่ากัน) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.94) บริการมีความปลอดภัยในการ

เข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.89) และบริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.78) และบริการโอนเงินให้บุคคลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K-BizNet เป็นระยะเวลา 3-4 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้ และประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.25 เท่ากัน) บริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.18) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.17) บริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง และบริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.13 เท่ากัน) บริการชำระค่าสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 4.04) บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.02) บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.90) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.87) บริการมีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.85) บริการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.83) บริการมีความน่าสนใจทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.75) บริการโอนเงินให้บุคคลอื่น และมีความง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.66 เท่ากัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K-BizNet เป็นระยะเวลา 5-6 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ บริการชำระค่าสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.20 เท่ากัน) บริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.15) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน และบริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.14 เท่ากัน) บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.00) บริการโอนเงินต่างธนาคาร, บริการโอนเงินต่างธนาคาร และบริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.87 เท่ากัน) มีความง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.80) บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.79) บริการมีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล และบริการมีความน่าสนใจทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.60 เท่ากัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K-BizNet เป็นระยะเวลา 7-8 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด คือ บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้ และบริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.50 เท่ากัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet เป็นระยะเวลา 7-8 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ บริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง , บริการชำระค่าสินค้าและบริการ และประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.25 เท่ากัน) บริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง และบริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน) บริการโอนเงินให้บุคคลอื่น, บริการโอนเงินต่างธนาคาร, บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ และซื้อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.75 เท่ากัน) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และบริการมีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.50) ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ บริการมีความน่าสนใจทันสมัย และมีความง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.25 เท่ากัน)

3.4.2 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อต้านราคาของบริการ K- BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet)

ตารางที่ 45 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อต้านราคาของบริการ K- BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet)

ด้านราคา	ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet				รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	1-2 ปี (n = 18)	3-4 ปี (n = 53)	5-6 ปี (n = 15)	7-8 ปี (n = 4)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า	4.11 (มาก)	4.25 (มาก)	4.47 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)
ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.97 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)	3.50 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน	3.94 (มาก)	3.87 (มาก)	4.20 (มาก)	3.75 (มาก)	3.93 (มาก)

ตารางที่ 45 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านราคาของบริการ K- BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet) (ต่อ)

ด้านราคา	ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet				รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	1-2 ปี (n = 18)	3-4 ปี (n = 53)	5-6 ปี (n = 15)	7-8 ปี (n = 4)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่าง ธนาคารอัตโนมัติ	4.22 (มาก)	4.06 (มาก)	4.20 (มาก)	3.75 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)	4.16 (มาก)	3.85 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet เป็นระยะเวลา 1-2 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.11) ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.94) ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 3.89) และ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet เป็นระยะเวลา 3-4 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.01) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.25) ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.89) และค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet เป็นระยะเวลา 5-6 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.16) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.47) ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน และค่าธรรมเนียมโอนเงิน

เข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.20 เท่ากัน) ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet เป็นระยะเวลา 7-8 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.85) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet เป็นระยะเวลา 7-8 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน และค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.75 เท่ากัน) และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.50)

3.4.3 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อการจัดการจัดจำหน่ายของบริการ K- BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet)

ตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการจำหน่ายของบริการ K- BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet)

ด้านการจัดจำหน่าย	ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet				รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	1-2 ปี (n = 18)	3-4 ปี (n = 53)	5-6 ปี (n = 15)	7-8 ปี (n = 4)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความสะดวกในการใช้บริการ	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)	4.20 (มาก)	3.75 (มาก)	3.97 (มาก)
สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.78 (มาก)	3.79 (มาก)	3.87 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)
สามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต)	3.61 (มาก)	3.79 (มาก)	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)

ตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านการจัดจำหน่ายของบริการ K- BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) (ต่อ)

ด้านการจัดจำหน่าย	ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet				รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	1-2 ปี (n = 18)	3-4 ปี (n = 53)	5-6 ปี (n = 15)	7-8 ปี (n = 4)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน	3.89 (มาก)	4.06 (มาก)	4.27 (มาก)	3.50 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet เป็นระยะเวลา 1-2 ปี มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน (ค่าเฉลี่ย 3.89) สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.78) และสามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet เป็นระยะเวลา 3-4 ปี มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.89) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน (ค่าเฉลี่ย 4.06) ความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 3.79 เท่ากัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet เป็นระยะเวลา 5-6 ปี มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน (ค่าเฉลี่ย 4.27) ความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) สามารถ

ทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.87) และสามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet เป็นระยะเวลา 7-8 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.69) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ความสะดวกในการใช้บริการ สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 3.75 เท่ากัน) และความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน (ค่าเฉลี่ย 3.50)

3.4.4 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อการส่งเสริมการตลาดของบริการ K-BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet)

ตารางที่ 47 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการส่งเสริมการตลาดของบริการ K- BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet)

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet				รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	1-2 ปี (n = 18)	3-4 ปี (n = 53)	5-6 ปี (n = 15)	7-8 ปี (n = 4)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ	4.11 (มาก)	4.21 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)
พนักงานของธนาคารออกไป แนะนำบริการ	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)	3.50 (มาก)	3.87 (มาก)
มีศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและ แก้ไขปัญหา	3.83 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.90 (มาก)

ตารางที่ 47 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการส่งเสริมการตลาดของบริการ K- BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet) (ต่อ)

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet				รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	1-2 ปี (n = 18)	3-4 ปี (n = 53)	5-6 ปี (n = 15)	7-8 ปี (n = 4)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ	3.78 (มาก)	3.91 (มาก)	4.27 (มาก)	3.75 (มาก)	3.93 (มาก)
มีการลดราคาค่าธรรมเนียม	3.61 (มาก)	4.04 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 (มาก)	3.99 (มาก)	4.08 (มาก)	3.75 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K-BizNet เป็นระยะเวลา 1-2 ปี มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.84) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 4.11) พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีการลดราคาค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K-BizNet เป็นระยะเวลา 3-4 ปี มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีการลดราคาค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และพนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K-BizNet เป็นระยะเวลา 5-6 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.08) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ และมีการลดราคาค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.13 เท่ากัน) มีศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.00) และพนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K-BizNet เป็นระยะเวลา 7-8 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.75) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ และมีการลดราคาค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน) มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ และมีศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.50 เท่ากัน)

3.4.5 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อต้านบุคคลของบริการ K-BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet)

ตารางที่ 48 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อต้านบุคคลของบริการ K-BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet)

ด้านบุคคล	ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet				รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	1-2 ปี (n = 18)	3-4 ปี (n = 53)	5-6 ปี (n = 15)	7-8 ปี (n = 4)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานแนะนำบริการมี อัธยาศัยดี และสุภาพ	3.94 (มาก)	4.04 (มาก)	4.20 (มาก)	3.75 (มาก)	4.03 (มาก)

ตารางที่ 48 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านบุคคล
ของบริการ K-BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) (ต่อ)

ด้านบุคคล	ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet				รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	1-2 ปี (n = 18)	3-4 ปี (n = 53)	5-6 ปี (n = 15)	7-8 ปี (n = 4)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง	3.83 (มาก)	4.11 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
พนักงานออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)	3.93 (มาก)	3.50 (มาก)	3.70 (มาก)
พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน	3.83 (มาก)	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)	3.75 (มาก)	4.07 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	3.94 (มาก)	4.11 (มาก)	3.93 (มาก)	3.75 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.22 (มาก)	3.98 (มาก)	4.40 (มาก)	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 (มาก)	4.01 (มาก)	4.11 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K-BizNet เป็นระยะเวลา 1-2 ปี มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.92) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.22) พนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานแนะนำบริการมีธรรมาภิบาล และสุภาพ และพนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.94 เท่ากัน) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง และพนักงานให้

คำปรึกษาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.83 94 เท่ากัน) และพนักงานออกไปเยี่ยมเยียนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet เป็นระยะเวลา 3-4 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.01) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง , พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.11 เท่ากัน) พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.06) พนักงานแนะนำบริการมีอรรถาธิบายดี และสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.04) พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และพนักงานออกไปเยี่ยมเยียนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K-BizNet เป็นระยะเวลา 5-6 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.11) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.40) พนักงานแนะนำบริการมีอรรถาธิบายดี และสุภาพ และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.20 เท่ากัน) พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.07 เท่ากัน) พนักงานออกไปเยี่ยมเยียนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.93 เท่ากัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet เป็นระยะเวลา 7-8 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง และพนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน) พนักงานแนะนำบริการมีอรรถาธิบายดีและสุภาพ พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.75 เท่ากัน) และพนักงานออกไปเยี่ยมเยียนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

3.4.6 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อด้านกระบวนการให้บริการของบริการ K- BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet)

ตารางที่ 49 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านกระบวนการให้บริการของบริการ K- BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet)

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet				รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	1-2 ปี (n = 18)	3-4 ปี (n = 53)	5-6 ปี (n = 15)	7-8 ปี (n = 4)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ขั้นตอนการสมัครใช้บริการ เป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว เช่น ติดต่อสมัครใช้บริการจนถึง การแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้	3.44 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)	3.63 (มาก)
ขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วย ความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การทำรายการโอนเงิน การตั้ง เวลาทำรายการล่วงหน้า	3.56 (มาก)	3.60 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.57 (มาก)
ขั้นตอนการสอบถามข้อมูล ทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความ สะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน	3.72 (มาก)	3.87 (มาก)	3.73 (มาก)	3.50 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)	3.68 (มาก)	3.55 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K-BizNet เป็นระยะเวลา 1-2 ปี มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.73) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยในระดับมาก เรียงตามลำดับ

3.4.7 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของบริการ K-BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet)

ตารางที่ 50 ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของบริการ K-BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet)

ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet				รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	1-2 ปี (n = 18)	3-4 ปี (n = 53)	5-6 ปี (n = 15)	7-8 ปี (n = 4)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่อง ว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	3.93 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)
ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล	3.72 (มาก)	3.92 (มาก)	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)
การจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน	3.83 (มาก)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)	3.50 (มาก)	3.73 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85 (มาก)	3.90 (มาก)	3.78 (มาก)	3.58 (มาก)	3.86 (มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K-BizNet เป็นระยะเวลา 1-2 ปี มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.85) ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยในระดับมากทุกปีจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่อง ว่าต้องทำอะไรต่อ

เข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง (ค่าเฉลี่ย 4.00) การจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน (ค่าเฉลี่ย 3.83) และความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K-BizNet เป็นระยะเวลา 3-4 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่องว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง (ค่าเฉลี่ย 4.06) ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.92) และการจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K-BizNet เป็นระยะเวลา 5-6 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78) ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่อง ว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง (ค่าเฉลี่ย 3.93) การจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K-BizNet เป็นระยะเวลา 7-8 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.58) ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.75) การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่องว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเองและ การจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน (ค่าเฉลี่ย 3.50 เท่ากัน)

ตารางที่ 51 สรุปความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ K- BizNet
จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet)

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet			
		1-2 ปี ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)	3-4 ปี ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)	5-6 ปี ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)	7-8 ปี ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
1	ด้านผลิตภัณฑ์	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)	3.94 (มาก)
2	ด้านราคา	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)	4.16 (มาก)	3.85 (มาก)
3	ด้านการจัดจำหน่าย	3.81 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)
4	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.84 (มาก)	3.99 (มาก)	4.08 (มาก)	3.75 (มาก)
5	ด้านบุคคล	3.92 (มาก)	4.01 (มาก)	4.11 (มาก)	3.78 (มาก)
6	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)	3.68 (มาก)	3.55 (มาก)
7	ด้านลักษณะทางกายภาพที่ ปรากฏ	3.85 (มาก)	3.90 (มาก)	3.78 (มาก)	3.58 (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet เป็นระยะเวลา 1-2 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 4.02) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00) ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.85) ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ยรวม 3.92) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ยรวม 3.84) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81) และด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet เป็นระยะเวลา 3-4 ปีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านราคา และ ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ยรวม 4.01 เท่ากัน) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.89) และด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet เป็นระยะเวลา 5-6 ปีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 4.16) ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ยรวม 4.11) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.08) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78) และด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบ K- BizNet เป็นระยะเวลา 7-8 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 3.85) ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ยรวม 3.75) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.69) และด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.58) และด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.55)

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อการใช้บริการ K-BizNet ของ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 52 จำนวน ร้อยละ และปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ของบริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย
สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัญหา					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
บริการโอนเงิน ระหว่างบัญชี ตนเอง	-	9 (10.23)	25 (28.41)	46 (54.55)	6 (6.82)	88 (2.42)	น้อย	1
บริการโอนเงินให้ บุคคลอื่น	-	12 (13.33)	24 (26.67)	36 (40.00)	18 (20.00)	90 (2.33)	น้อย	2
บริการโอนเงินต่าง ธนาคาร	3 (3.37)	6 (6.74)	18 (20.22)	35 (39.33)	27 (30.34)	89 (2.13)	น้อย	5
บริการดูสรุปยอด ทุกประเภทบัญชี	-	9 (10.47)	12 (13.95)	41 (47.67)	24 (27.91)	86 (2.07)	น้อย	8
บริการโอนเงินเข้า บัญชีต่างธนาคาร แบบเร่งด่วน	-	15 (17.24)	6 (6.90)	36 (41.38)	30 (34.48)	87 (2.07)	น้อย	8
บริการโอนเงินเข้า บัญชีต่างธนาคาร อัตโนมัติ	3 (3.45)	3 (3.45)	18 (20.69)	33 (37.93)	30 (34.48)	87 (2.03)	น้อย	10
บริการดูสรุปยอด ทุกประเภทบัญชี	-	3 (3.45)	22 (25.29)	44 (50.57)	18 (20.69)	87 (2.11)	น้อย	6
บริการดูรายการ เดินบัญชีย้อนหลัง	-	3 (3.49)	28 (32.56)	28 (32.56)	27 (31.40)	86 (2.08)	น้อย	7

ตารางที่ 52 จำนวน ร้อยละ และปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ของบริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัญหา					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
บริการดูรายการ เคลื่อนไหวใน วันนี้	-	6 (7.32)	12 (14.63)	41 (50.00)	23 (28.05)	82 (2.01)	น้อย	11
บริการดูรายการ ที่ตั้งเวลาทำ รายการล่วงหน้า	-	7 (8.43)	17 (20.48)	45 (54.22)	14 (16.87)	83 (2.20)	น้อย	4
บริการชำระค่า สินค้าและบริการ	-	7 (7.95)	24 (27.27)	48 (54.55)	9 (10.23)	88 (2.33)	น้อย	2
ค่าเฉลี่ยรวม						2.18	น้อย	

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 2.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อบัณฑิตย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับน้อยทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ บริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง (ค่าเฉลี่ย 2.42) บริการโอนเงินให้บุคคลอื่น และบริการชำระค่าสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.33 เท่ากัน) บริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 2.20) บริการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.13) บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (ค่าเฉลี่ย 2.11) บริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 2.08) บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี และบริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 2.07 เท่ากัน) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 2.03) และบริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้ (ค่าเฉลี่ย 2.01)

ตารางที่ 53 จำนวน ร้อยละ และระดับปัญหาด้านราคาของบริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านราคา	ระดับปัญหา					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ค่าธรรมเนียมใน การชำระค่าสิน ค้าและบริการ ไม่เหมาะสม	-	3 (3.33)	18 (20.00)	42 (46.67)	27 (30.00)	90 (1.97)	น้อย	4
ค่าธรรมเนียมใน การโอนเงินข้าม เขต ไม่ เหมาะสม	-	3 (3.33)	33 (36.67)	33 (36.67)	21 (23.33)	90 (2.20)	น้อย	2
ค่าธรรมเนียมใน การโอนเงินต่าง ธนาคาร ไม่ เหมาะสม	-	6 (6.67)	27 (30.00)	39 (43.33)	18 (20.00)	90 (2.23)	น้อย	1
ค่าธรรมเนียมใน การโอนเงินให้ บุคคลอื่นไม่ เหมาะสม	-	3 (3.33)	27 (30.00)	39 (43.33)	21 (23.33)	90 (2.13)	น้อย	3
ค่าเฉลี่ยรวม						2.13	น้อย	

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับ
น้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 2.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับน้อยทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.23) ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินข้ามเขต ไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.20) ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินให้บุคคลอื่นไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.13) และค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการ ไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 1.97)

ตารางที่ 54 จำนวน ร้อยละ และระดับปัญหาด้านการจัดจำหน่ายของบริการ K-BizNet ธนาคาร กสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับปัญหา					รวมจำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ความไม่สะดวกในการใช้บริการ	-	-	36 (40.00)	39 (43.33)	15 (16.67)	90 (2.23)	น้อย	1
ไม่สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3 (3.33)	3 (3.33)	21 (23.33)	27 (30.00)	36 (40.00)	90 (2.00)	น้อย	3
ความไม่ปลอดภัยของระบบ	6 (6.67)	3 (3.33)	12 (13.33)	51 (56.67)	18 (20.00)	90 (2.20)	น้อย	2
ค่าเฉลี่ยรวม						2.14	น้อย	

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 2.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับน้อยทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ความไม่สะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.23) ความไม่ปลอดภัยของระบบ (ค่าเฉลี่ย 2.20) และไม่สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 2.00)

ตารางที่ 55 จำนวน ร้อยละ และระดับปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดของบริการ K-BizNet
ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับปัญหา					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
การโฆษณาผ่านสื่อ ต่างๆ เช่น หนังสือ พิมพ์ เว็บไซต์ของ ธนาคารนิตยสาร แผ่นพับ โทรทัศน์ วิทยุ ไม่ทั่วถึง	-	3 (3.33)	21 (23.33)	45 (50.00)	21 (23.33)	90 (2.07)	น้อย	2
การประชาสัมพันธ์ ไม่เพียงพอ	-	6 (6.67)	12 (13.33)	63 (70.00)	9 (10.00)	90 (2.17)	น้อย	1
ค่าเฉลี่ยรวม						2.12	น้อย	

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
โดยรวมในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 2.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดระดับน้อยทุกปัจจัย
เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ การประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.03 และการโฆษณาผ่านสื่อ
ต่างๆ เช่น หนังสือ พิมพ์ เว็บไซต์ของธนาคารนิตยสาร แผ่นพับ โทรทัศน์ วิทยุ ไม่ทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย
2.07)

ตารางที่ 56 จำนวน ร้อยละ และระดับปัญหาด้านบุคคลของบริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านบุคคล	ระดับปัญหา					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับระบบไม่ เพียงพอ	-	-	21 (23.33)	45 (50.00)	24 (26.67)	90 (1.97)	น้อย	1
พนักงานขาด คุณธรรม และ จริยธรรมในการ ให้บริการ	-	-	15 (16.67)	57 (63.33)	18 (20.00)	90 (1.97)	น้อย	1
พนักงานพูดจาไม่ ไพเราะ และไม่ สุภาพต่อการ ให้บริการ	-	-	15 (16.67)	51 (56.67)	24 (26.67)	90 (1.90)	น้อย	3
พนักงานแต่งกาย ไม่เรียบร้อย ในขณะที่ให้บริการ	-	-	15 (16.67)	42 (46.67)	33 (36.67)	90 (1.80)	น้อย	4
ค่าเฉลี่ยรวม						1.91	น้อย	

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 1.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลในระดับน้อยทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับระบบไม่เพียงพอ และพนักงานขาดคุณธรรม และจริยธรรมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.97 เท่ากัน) พนักงานพูดจาไม่ไพเราะ และไม่สุภาพต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.90) และพนักงานแต่งกายไม่เรียบร้อยในขณะที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.80)

ตารางที่ 57 จำนวน ร้อยละ และระดับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการของบริการ K-BizNet
ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับปัญหา					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ขั้นตอนการดำเนิน รายการแต่ละ รายการ มีความ ยุ่งยาก ซับซ้อน	-	3 (3.33)	21 (23.33)	63 (70.00)	3 (3.33)	90 (2.27)	น้อย	1
ขั้นตอนสมัครใช้ บริการเป็นไปด้วย ความล่าช้า เช่น การ ติดต่อสมัคร ใช้บริการจนถึงการ แจ้งเปิดระบบให้ใช้ งานได้	-	9 (10.00)	18 (20.00)	51 (56.67)	12 (13.33)	90 (2.27)	น้อย	1
ขั้นตอนสมัครใช้ บริการเป็นไปด้วย ความล่าช้า เช่น การ ติดต่อสมัคร ใช้บริการจนถึงการ แจ้งเปิดระบบให้ใช้ งานได้	-	6 (6.67)	24 (26.67)	36 (40.00)	24 (26.67)	90 (2.13)	น้อย	4
ความไม่เสถียรของ ระบบเช่น ระบบล่ม บ่อย	3 (3.33)	6 (6.67)	18 (20.00)	45 (50.00)	18 (20.00)	90 (2.23)	น้อย	3
ค่าเฉลี่ยรวม						2.23	น้อย	

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมใน
ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 2.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยย่อยในระดับน้อยทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ขั้นตอนการดำเนินการรายการแต่ละรายการ มีความยุ่งยาก ซับซ้อน และขั้นตอนสมัครใช้บริการ เป็นไปด้วยความล่าช้า เช่น การติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 2.27 เท่ากัน) ความไม่เสถียรของระบบเช่น ระบบล่มบ่อย (ค่าเฉลี่ย 2.23) และขั้นตอนสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า เช่น การติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 2.13)

ตารางที่ 58 จำนวน ร้อยละ และระดับปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของบริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทาง กายภาพที่ปรากฏ	ระดับปัญหา					รวม จำนวน (ค่าเฉลี่ย)	แปล ผล	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
การจัดกลุ่มการ เลือกใช้เมนูเข้าใจ ยาก เช่น เมนู ชำระเงิน เมนู ข้อมูลทางด้าน บัญชี เมนูรายงาน	-	3 (3.33)	30 (33.33)	48 (53.33)	9 (10.00)	90 (2.30)	น้อย	1
ค่าเฉลี่ยรวม						2.30	น้อย	

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏโดยรวมในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 2.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีปัญหาคือ การจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจยาก เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน (ค่าเฉลี่ย 2.30)

ตารางที่ 59 สรุปปัญหาที่พบโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการ K-BizNet ธนาคาร
กสิกรไทย สาขาท่าแพ

ลำดับ	ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1	ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	2.30 (น้อย)
2	ด้านกระบวนการให้บริการ	2.23 (น้อย)
3	ด้านผลิตภัณฑ์	2.18 (น้อย)
4	ด้านการจัดจำหน่าย	2.14 (น้อย)
5	ด้านราคา	2.13 (น้อย)
6	ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.12 (น้อย)
7	ด้านบุคคล	1.91 (น้อย)

จากตารางที่ 59 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา
โดยรวมในระดับน้อยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ค่าเฉลี่ย 2.30)
ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 2.18) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 2.14) ด้านกระบวนการให้บริการ
(ค่าเฉลี่ย 2.23) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 2.13) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.12) และด้านบุคคล
(ค่าเฉลี่ย 1.91)

ตารางที่ 60 สรุปปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการ K-BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อย 10 ลำดับแรก

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
1	บริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง	ด้านผลิตภัณฑ์	2.42 (น้อย)
2	บริการ โอนเงินให้บุคคลอื่น	ด้านผลิตภัณฑ์	2.33 (น้อย)
2	บริการชำระค่าสินค้าและบริการ	ด้านผลิตภัณฑ์	2.33 (น้อย)
3	การจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจยาก เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน	ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	2.30 (น้อย)
4	ขั้นตอนการดำเนินรายการแต่ละรายการ มีความยุ่งยาก ซับซ้อน	ด้านกระบวนการให้บริการ	2.27 (น้อย)
4	ขั้นตอนสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า เช่น การติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้	ด้านกระบวนการให้บริการ	2.27 (น้อย)
5	ค่าธรรมเนียมในการ โอนเงินต่างธนาคารไม่เหมาะสม	ด้านราคา	2.23 (น้อย)
5	ความไม่สะดวกในการใช้บริการ	ด้านการจัดจำหน่าย	2.23 (น้อย)
5	ความไม่เสถียรของระบบเช่น ระบบล่มบ่อย	ด้านกระบวนการให้บริการ	2.23 (น้อย)
6	บริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า	ด้านผลิตภัณฑ์	2.20 (น้อย)
6	ค่าธรรมเนียมในการ โอนเงินข้ามเขตไม่เหมาะสม	ด้านราคา	2.20 (น้อย)
6	ความไม่ปลอดภัยของระบบ	ด้านการจัดจำหน่าย	2.20 (น้อย)

ตารางที่ 60 สรุปปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการ K-BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อย 10 ลำดับแรก (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
7	การประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ	ด้านส่งเสริมการตลาด	2.17 (น้อย)
8	บริการโอนเงินต่างธนาคาร	ด้านผลิตภัณฑ์	2.13 (น้อย)
9	ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินให้บุคคลอื่นไม่เหมาะสม	ด้านราคา	2.13 (น้อย)
10	ขั้นตอนสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า เช่น การติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้	ด้านกระบวนการให้บริการ	2.13 (น้อย)

จากตารางที่ 60 พบว่า ปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหในระดับน้อยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ บริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง (ค่าเฉลี่ย 2.42) บริการโอนเงินให้บุคคลอื่น และบริการชำระค่าสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.33 เท่ากัน) การจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจยาก เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน (ค่าเฉลี่ย 2.30) ขั้นตอนการดำเนินการรายการแต่ละรายการมีความยุ่งยาก ซับซ้อน และขั้นตอนสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า เช่น การติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 2.27 เท่ากัน) ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารไม่เหมาะสม ความไม่สะดวกในการใช้บริการ และความไม่เสถียรของระบบ เช่น ระบบล่มบ่อย (ค่าเฉลี่ย 2.23 เท่ากัน) บริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินข้ามเขตไม่เหมาะสม และความไม่ปลอดภัยของระบบ (ค่าเฉลี่ย 2.20 เท่ากัน) การประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.17) บริการโอนเงินต่างธนาคาร ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินให้บุคคลอื่นไม่เหมาะสม และขั้นตอนสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า เช่น การติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 2.13 เท่ากัน)