

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	141	35.25
หญิง	259	64.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงสูงสุด จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.75 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15-20	27	6.75
21-25	78	19.50
26-30	74	18.50
31-35	73	18.25
36-40	48	12.00
41 ปีขึ้นไป	100	25.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า อายุของกลุ่มตัวอย่างสูงสุดอยู่ระหว่าง 41 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมาคือ 21-25 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 อายุ 26-30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 อายุ 31-35 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 อายุ 36-40 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และอายุ 15-20 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	31	7.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย	66	16.50
ปริญญาตรี	247	61.75
ปริญญาโท	33	8.25
อื่น ๆ ได้แก่ ปวช. ปวส.	23	5.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างสูงสุดคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ปริญญาโท 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 และอื่น ๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียนหรือนักศึกษา	44	11.00
รับจ้าง	35	8.75
พนักงานบริษัทเอกชน	141	35.25
ธุรกิจส่วนตัว	133	33.25
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	2.75
แม่บ้านหรือพ่อบ้าน	8	2.00
ข้าราชการ	18	4.50
อื่น ๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง	10	2.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า อาชีพของกลุ่มตัวอย่างสูงสุดคือพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 นักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11 รับจ้าง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 ข้าราชการ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 พนักงานรัฐวิสาหกิจ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 อื่น ๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 แม่บ้านหรือพ่อบ้าน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	29	7.25
5,001-10,000 บาท	93	23.25
10,001-20,000 บาท	131	32.75
20,001-30,000 บาท	71	17.75
30,001-40,000 บาท	33	8.25
มากกว่า 40,000 บาท	43	10.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างสูงสุดคือ 10,001-20,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 รองลงมาคือ 5,001-10,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 20,001-30,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 มากกว่า 40,000 บาท 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 30,001-40,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 และต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนธนาคารที่เปิดบัญชี

ท่านเปิดบัญชีกับธนาคารกี่แห่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 แห่ง	106	26.50
2 แห่ง	154	38.50
3 แห่ง	69	17.25
มากกว่า 3 แห่ง	71	17.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า จำนวนธนาคารที่เปิดบัญชีของกลุ่มตัวอย่างสูงสุดคือ 2 แห่ง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาคือ 1 แห่ง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 มากกว่า 3 แห่ง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 และ 3 แห่ง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามธนาคารพาณิชย์หลักที่ใช้บริการเป็นประจำ

ท่านใช้บริการธนาคารพาณิชย์ใดเป็นหลัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ธนาคารกรุงไทย	69	17.25
ธนาคารทหารไทย	34	8.50
ธนาคารกรุงไทย	34	8.50
ธนาคารกรุงเทพ	96	24.00
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	28	7.00
ธนาคารออมสิน	17	4.25
ธนาคารธนชาต	7	1.75
ธนาคารไทยพาณิชย์	93	23.25
ธนาคารนครหลวง ไทย	13	3.25
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	1	0.25
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	0	0.00
ธนาคารซีทีแบงก์	3	0.75
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)	1	0.25
ธนาคารยูโอบี	3	0.75
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย	0	0.00
ธนาคารสินเอเซีย	1	0.25
ธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์	0	0.00
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ธนาคารพาณิชย์หลักที่ใช้บริการเป็นประจำของกลุ่มตัวอย่างสูงสุด คือ ธนาคารกรุงเทพ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 ธนาคารกรุงไทย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 ธนาคารทหารไทย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ธนาคารกรุงไทย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

ธนาคารกรุงศรี ร้อยละ 7 ธนาคารออมสิน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 ธนาคารนครหลวง ไทย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ธนาคารธนชาติ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ธนาคารซีทีแบงก์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ธนาคารยูโอบี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 และธนาคารสินเอเชีย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศและธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ธนาคารกสิกรไทย	27 (6.8%)	42 (10.5%)	69 (17.3%)
ธนาคารทหารไทย	9 (2.3%)	25 (6.3%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงไทย	12 (3.0%)	22 (5.5%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงเทพ	39 (9.8%)	57 (14.3%)	96 (24.0%)
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	9 (2.3%)	19 (4.8%)	28 (7.0%)
ธนาคารออมสิน	5 (1.3%)	12 (3.0%)	17 (4.3%)
ธนาคารธนชาติ	3 (0.8%)	4 (1.0%)	7 (1.8%)
ธนาคารไทยพาณิชย์	34 (8.5%)	59 (14.8%)	93 (23.3%)
ธนาคารนครหลวงไทย	2 (0.5%)	11 (2.8%)	13 (3.3%)
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศและธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ธนาคารซีทีแบงก์	1 (0.3%)	2 (0.5%)	3 (0.8%)
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)
ธนาคารยูโอบี	0 (0.0%)	3 (0.8%)	3 (0.8%)
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารสินเอเซีย	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)
ธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
อื่นๆ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	141 (35.3%)	259 (64.8%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.8 พบว่าเพศชาย ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ธนาคารกรุงไทย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ธนาคารออมสิน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารธนชาต จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และธนาคารซีทีแบงก์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ เพศหญิง ใช้ธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 รองลงมาคือ ธนาคารกรุงเทพ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ธนาคารทหารไทย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ธนาคารกรุงไทย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ธนาคารออมสิน จำนวน 12 คน

ตารางที่ 4.9 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุและธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	อายุ						รวม
	15-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปีขึ้นไป	
ธนาคารซีทีแบงก์	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (0.8%)
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)
ธนาคารยูโอบี	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (0.8%)
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารสินเอเซีย	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
อื่นๆ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	27 (6.8%)	78 (19.5%)	74 (18.5%)	73 (18.3%)	48 (12.0%)	100 (25.0%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.9 พบว่า อายุ 15-20 ปี ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 รองลงมาคือ ธนาคารออมสิน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารกรุงไทย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ธนาคารทหารไทย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ อายุ 21-25 ปี ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ธนาคารกรุงเทพ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ธนาคารกรุงไทย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ธนาคารทหารไทย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ธนาคารออมสิน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ธนาคารชนชาติ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารซีทีแบงก์ และธนาคารสินเอเชีย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ อายุ 26-30 ปี ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ธนาคารทหารไทย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารกรุงไทย และธนาคารออมสิน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ธนาคารนครหลวงไทย และธนาคารยูโอบี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ อายุ 31-35 ปี ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ธนาคารไทยพาณิชย์ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ธนาคารทหารไทย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ธนาคารกรุงไทย และธนาคารชนชาติ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ธนาคารออมสิน ธนาคารซีทีแบงก์ และธนาคาร ยูโอบี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ อายุ 36-40 ปี ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ มากที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 รองลงมาคือ ธนาคารกรุงเทพ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ธนาคารกรุงไทย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทหารไทย และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ธนาคารชนชาติ และธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ อายุ 41 ปีขึ้นไป ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ธนาคารทหารไทย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ธนาคารกรุงไทย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารออมสิน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารชนชาติและธนาคารไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาและธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	การศึกษา					รวม
	ต่ำกว่ามัธยม ศึกษาตอนปลาย	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	อื่นๆ (ปวช. ปวส.)	
ธนาคารกสิกรไทย	2 (0.5%)	12 (3.0%)	50 (12.5%)	2 (0.5%)	3 (0.8%)	69 (17.3%)
ธนาคารทหารไทย	3 (0.8%)	4 (1.0%)	25 (6.3%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงไทย	0 (0.0%)	7 (1.8%)	22 (5.5%)	3 (0.8%)	2 (0.5%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงเทพ	9 (2.3%)	17 (4.3%)	51 (12.8%)	9 (2.3%)	10 (2.5%)	96 (24.0%)
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	3 (0.8%)	0 (0.0%)	19 (4.8%)	5 (1.3%)	1 (0.3%)	28 (7.0%)
ธนาคารออมสิน	6 (1.5%)	7 (1.8%)	3 (0.8%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	17 (4.3%)
ธนาคารธนาชาติ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (1.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (1.8%)
ธนาคารไทยพาณิชย์	7 (1.8%)	16 (4.0%)	58 (14.5%)	8 (2.0%)	4 (1.0%)	93 (23.3%)
ธนาคารนครหลวงไทย	1 (0.3%)	2 (0.5%)	7 (1.8%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	13 (3.3%)
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารซีทีแบงก์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	3 (0.8%)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาและ
ธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	การศึกษา					รวม
	ต่ำกว่ามัธยม ศึกษาตอนปลาย	มัธยมศึกษา ตอน ปลาย	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	อื่นๆ (ปวช. ปวส.)	
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารยูโอบี	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	3 (0.8%)
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารสินเอเชีย	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
อื่นๆ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	31 (7.8%)	66 (16.5%)	247 (61.8%)	33 (8.3%)	23 (5.8%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ใช้บริการธนาคาร
กรุงเทพมากที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 7 คน
คิดเป็นร้อยละ 1.8 ธนาคารออมสิน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ธนาคารทหารไทย และ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 2 คน คิดเป็น
ร้อยละ 0.5 ธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ ระดับมัธยมศึกษา
ตอนปลาย ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 รองลงมาคือ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 12 คน คิดเป็น
ร้อยละ 3 ธนาคารกรุงไทย และธนาคารออมสิน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ธนาคารทหารไทย

จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคาร
 สินเอเชีย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ ระดับปริญญาตรี ใช้บริการธนาคาร
 ไทยพาณิชย์มากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 รองลงมาคือ ธนาคารกรุงเทพ จำนวน
 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ธนาคาร
 ทหารไทย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ธนาคารกรุงไทย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5
 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ธนาคารธนชาตและธนาคาร
 นครหลวงไทย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ธนาคารออมสิน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8
 ธนาคารยูโอบี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารซีทีแบงก์ และ
 ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ ระดับปริญญา
 โท ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 รองลงมาคือ ธนาคาร
 ไทยพาณิชย์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3
 ธนาคารกรุงไทย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารนครหลวงไทย และ
 ธนาคารซีทีแบงก์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารทหารไทย และธนาคารยูโอบี จำนวน
 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ อื่นๆ ได้แก่ ระดับปวช. และ ปวส. ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ
 มากที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 4 คน คิดเป็น
 ร้อยละ 1 ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ธนาคารกรุงไทย จำนวน 2 คน
 คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารออมสิน และธนาคาร
 นครหลวงไทย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพและธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	อาชีพ								รวม
	นักเรียน นักศึกษา	รับจ้าง	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน รัฐวิสาห กิจ	แม่บ้าน / พ่อบ้าน	ข้าราชการ	อื่นๆ (ค้าขาย ธุรกิจขาย ตรง)	
ธนาคารกสิกรไทย	7 (1.8%)	3 (0.8%)	27 (6.8%)	25 (6.3%)	2 (0.5%)	2 (0.5%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	69 (17.3%)
ธนาคารทหารไทย	4 (1.0%)	6 (1.5%)	17 (4.3%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (1.0%)	2 (0.5%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงไทย	8 (2.0%)	2 (0.5%)	7 (1.8%)	7 (1.8%)	2 (0.5%)	2 (0.5%)	6 (1.5%)	0 (0.0%)	34 (8.5%)

ตารางที่ 4.11 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพและธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	อาชีพ								รวม
	นักเรียน นักศึกษา	รับจ้าง	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	แม่บ้าน / พ่อบ้าน	ข้าราชการ	อื่นๆ (ค้าขาย ธุรกิจขาย ตรง)	
ธนาคารกรุงเทพ	5 (1.3%)	8 (2.0%)	17 (4.3%)	58 (14.5%)	3 (0.8%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	2 (0.5%)	96 (24.0%)
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	3 (0.8%)	0 (0.0%)	15 (3.8%)	9 (2.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	28 (7.0%)
ธนาคารออมสิน	5 (1.3%)	3 (0.8%)	3 (0.8%)	4 (1.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	17 (4.3%)
ธนาคารธนาชาต	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (1.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	7 (1.8%)
ธนาคารไทยพาณิชย์	12 (3.0%)	10 (2.5%)	35 (8.8%)	27 (6.8%)	3 (0.8%)	0 (0.0%)	3 (0.8%)	3 (0.8%)	93 (23.3%)
ธนาคารนครหลวงไทย	0 (0.0%)	3 (0.8%)	7 (1.8%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	13 (3.3%)
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารซีทีแบงก์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (0.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (0.8%)
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารยูโอบี	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (0.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (0.8%)
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์ เตอร์ไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารสินเอเซีย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)

ตารางที่ 4.11 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพและธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	อาชีพ								รวม
	นักเรียน นักศึกษา	รับจ้าง	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	แม่บ้าน / พ่อบ้าน	ข้าราชการ	อื่นๆ (ค้าขาย ธุรกิจขาย ตรง)	
ธนาคารเมกะสาธตพาณิชย์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
อื่นๆ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	44 (11.0%)	35 (8.8%)	141 (35.3%)	133 (33.3%)	11 (2.8%)	8 (2.0%)	18 (4.5%)	10 (2.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.11 พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 รองลงมาคือ ธนาคารกรุงไทย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ธนาคารกรุงเทพและธนาคารออมสิน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารทหารไทย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ อาชีพรับจ้าง ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 รองลงมาคือ ธนาคารกรุงเทพ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ธนาคารทหารไทย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารออมสิน และธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ธนาคารกรุงไทย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงเทพ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ธนาคารกรุงไทยและธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ธนาคารธนชาต จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารออมสิน ธนาคารซีทีแบงก์ และธนาคารยูโอบี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ธนาคารอาคารสงเคราะห์และธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ อาชีพธุรกิจส่วนตัว ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 รองลงมาคือ ธนาคาร

ไทยพาณิชย์ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ธนาคารกรุงไทย 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ธนาคารออมสิน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ธนาคารทหารไทย ธนาคารนครหลวงไทย และธนาคารสินเอเซีย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ใช้บริการธนาคารกรุงเทพและธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 รองลงมาคือธนาคารกรุงไทยและธนาคารกสิกรไทย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารธนชาต จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ อาชีพแม่บ้านหรือพ่อบ้าน ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทยและธนาคารกรุงเทพมากที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 รองลงมาคือธนาคารออมสินและธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ อาชีพข้าราชการ ใช้บริการธนาคารกรุงไทยมากที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 รองลงมาคือธนาคารทหารไทย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ธนาคารกสิกรไทย 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ อื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 รองลงมาคือธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงเทพ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารออมสิน และธนาคารธนชาต จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนและธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน						รวม
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	
ธนาคารกสิกรไทย	4 (1.0%)	13 (3.3%)	25 (6.3%)	12 (3.0%)	9 (2.3%)	6 (1.5%)	69 (17.3%)
ธนาคารทหารไทย	2 (0.5%)	12 (3.0%)	11 (2.8%)	6 (1.5%)	3 (0.8%)	0 (0.0%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงไทย	6 (1.5%)	10 (2.5%)	10 (2.5%)	5 (1.3%)	1 (0.3%)	2 (0.5%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงเทพ	4 (1.0%)	15 (3.8%)	31 (7.8%)	17 (4.3%)	10 (2.5%)	19 (4.8%)	96 (24.0%)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนและธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน						รวม
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	1 (0.3%)	7 (1.8%)	9 (2.3%)	4 (1.0%)	3 (0.8%)	4 (1.0%)	28 (7.0%)
ธนาคารออมสิน	7 (1.8%)	7 (1.8%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	17 (4.3%)
ธนาคารธนชาติ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	3 (0.8%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	7 (1.8%)
ธนาคารไทยพาณิชย์	5 (1.3%)	23 (5.8%)	35 (8.8%)	18 (4.5%)	5 (1.3%)	7 (1.8%)	93 (23.3%)
ธนาคารนครหลวงไทย	0 (0.0%)	6 (1.5%)	2 (0.5%)	3 (0.8%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	13 (3.3%)
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารซีทีแบงก์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (0.8%)
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)
ธนาคารยูโอบี	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	3 (0.8%)
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารทีเอ็นเอเซีย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนและธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน						รวม
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	
ธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
อื่นๆ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	29 (7.3%)	93 (23.3%)	131 (32.8%)	71 (17.8%)	33 (8.3%)	43 (10.8%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.12 พบว่า รายรับหรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ใช้บริการธนาคารออมสินมากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 รองลงมาคือ ธนาคารกรุงไทย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารกรุงเทพ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ธนาคารทหารไทย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ รายรับหรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 ธนาคารกรุงเทพ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ธนาคารทหารไทย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ธนาคารกรุงไทย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาคารออมสิน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ รายรับหรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 รองลงมาคือ ธนาคารกรุงเทพ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ธนาคารทหารไทย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ธนาคารกรุงไทย 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ธนาคารออมสิน ธนาคารธนชาต ธนาคารนครหลวงไทย และธนาคารซีทีแบงก์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารอาคารสงเคราะห์และธนาคารสินเอเชีย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ รายรับหรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด จำนวน

18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 รองลงมาคือ ธนาคารกรุงเทพ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ธนาคารทหารไทย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ธนาคารกรุงไทย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ธนาคารธนชาตและธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ธนาคารอมสิน ธนาคารซีทีแบงก์ และธนาคารยูโอบี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ รายรับหรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงศรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ธนาคารกรุงไทย ธนาคารนครหลวงไทย และธนาคารยูโอบี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ รายรับหรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ธนาคารไทยพาณิชย์จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ธนาคารกรุงไทยและธนาคารธนชาต จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) และธนาคารยูโอบี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านการบริหารประสบการณ์อันดีกับลูกค้า

ตารางที่ 4.13 แสดงความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
ประสบการณ์ที่เกิดจากการใช้บริการของลูกค้า								
<u>ก่อนการให้บริการ</u>								
1. การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย	16	36	196	111	41	3.31	0.918	ปานกลาง
	(4.0%)	(9.0%)	(49.0%)	(27.8%)	(10.3%)			
2. มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝากผลตอบแทนจากการลงทุน	11	60	182	109	38	3.26	0.921	ปานกลาง
	(2.8%)	(15.0%)	(45.5%)	(27.3%)	(9.5%)			
3. บรรยากาศก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป	9	19	146	163	63	3.63	0.883	มาก
	(2.3%)	(4.8%)	(36.5%)	(40.8%)	(15.8%)			
4. การให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ	9	18	159	164	50	3.57	0.850	มาก
	(2.3%)	(4.5%)	(39.8%)	(41.0%)	(12.5%)			
5. การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูลทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน	13	63	162	128	34	3.27	0.937	ปานกลาง
	(3.3%)	(15.8%)	(40.5%)	(32.0%)	(8.5%)			
<u>ระหว่างให้บริการ</u>								
6. การกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	7	21	193	144	35	3.45	0.796	ปานกลาง
	(1.8%)	(5.3%)	(48.3%)	(36.0%)	(8.8%)			

ตารางที่ 4.13 (ต่อ) แสดงความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
ประสบการณ์ที่เกิดจากการใช้บริการของลูกค้า								
7. เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้	7	37	185	125	46	3.42	0.874	ปานกลาง
	(1.8%)	(9.3%)	(46.3%)	(31.3%)	(11.5%)			
8. การให้บริการของพนักงานระหว่างการให้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน	6	42	157	142	53	3.49	0.904	ปานกลาง
	(1.5%)	(10.5%)	(39.3%)	(35.5%)	(13.3%)			
9. บรรยากาศระหว่างการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป	6	30	141	146	77	3.65	0.925	มาก
	(1.5%)	(7.5%)	(35.3%)	(36.5%)	(19.3%)			
10. การรอคอย เช่น ขึ้นตอนในระหว่างการให้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน	13	47	162	137	41	3.37	0.932	ปานกลาง
	(3.3%)	(11.8%)	(40.5%)	(34.3%)	(10.3%)			
หลังการให้บริการ 11. มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการให้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	13	59	177	117	34	3.25	0.922	ปานกลาง
	(3.3%)	(14.8%)	(44.3%)	(29.3%)	(8.5%)			
12. ขึ้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก	13	43	190	120	34	3.30	0.889	ปานกลาง
	(3.3%)	(10.8%)	(47.5%)	(30.0%)	(8.5%)			

ตารางที่ 4.13 (ต่อ) แสดงความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
ประสบการณ์ที่เกิดจากการใช้บริการของลูกค้า								
13. การให้บริการของพนักงานหลังจากสนใจใช้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น	7	45	175	124	49	3.41	0.905	ปานกลาง
	(1.8%)	(11.3%)	(43.8%)	(31.0%)	(12.3%)			
14. บรรยากาศหลังการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป	6	23	173	138	60	3.56	0.868	มาก
	(1.5%)	(5.8%)	(43.3%)	(34.5%)	(15.0%)			
15. การรอคอย เช่น การตอบคำถามและ การแก้ปัญหา ได้อย่างรวดเร็ว	7	42	164	137	50	3.45	0.903	ปานกลาง
	(1.8%)	(10.5%)	(41.0%)	(34.3%)	(12.5%)			
รวม						3.43	0.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ก่อนใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของ บรรยากาศก่อนการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป ($\bar{X} = 3.63$) รองลงมาคือการให้บริการของพนักงานก่อนการใช้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.57$) การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย ($\bar{X} = 3.31$) การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูลทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน ($\bar{X} = 3.27$) และมีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการใช้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน ($\bar{X} = 3.26$) ตามลำดับ ระหว่างการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของ บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมาคือการให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการเช่นพนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.49$) การกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการ

ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{X} = 3.45$) เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ ($\bar{X} = 3.42$) และการรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน ($\bar{X} = 3.37$) ตามลำดับ หลังการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของ บรรยากาศหลังการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมาคือ การรอคอย เช่น การตอบคำถามและ การแก้ปัญหา ได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.45$) การให้บริการของพนักงานหลังจากสนใจใช้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น ($\bar{X} = 3.41$) ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 3.30$) และมีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน ($\bar{X} = 3.25$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ

เพศ	การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	6 (1.5%)	11 (2.8%)	66 (16.5%)	45 (11.3%)	13 (3.3%)	141 (35.3%)
หญิง	10 (2.5%)	25 (6.3%)	130 (32.5%)	66 (16.5%)	28 (7.0%)	259 (64.8%)
รวม	16 (4.0%)	36 (9.0%)	196 (49.0%)	111 (27.8%)	41 (10.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย พบว่า ส่วนใหญ่ทั้งเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 16.5 และ 32.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุนและลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ

เพศ	มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	3 (0.8%)	19 (4.8%)	62 (15.5%)	43 (10.8%)	14 (3.5%)	141 (35.3%)
หญิง	8 (2.0%)	41 (10.3%)	120 (30.0%)	66 (16.5%)	24 (6.0%)	259 (64.8%)
รวม	11 (2.8%)	60 (15.0%)	182 (45.5%)	109 (27.3%)	38 (9.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุนพบว่า ส่วนใหญ่ทั้งเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 15.5 และ 30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ

เพศ	บรรยากาศก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	3 (0.8%)	8 (2.0%)	47 (11.8%)	60 (15.0%)	23 (5.8%)	141 (35.3%)
หญิง	6 (1.5%)	11 (2.8%)	99 (24.8%)	103 (25.8%)	40 (10.0%)	259 (64.8%)
รวม	9 (2.3%)	19 (4.8%)	146 (36.5%)	163 (40.8%)	63 (15.8%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง บรรยากาศก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป พบว่า ส่วนใหญ่ทั้งเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจระดับมาก คือมีร้อยละ 15 และ 25.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ

เพศ	การให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	6 (1.5%)	2 (0.5%)	53 (13.3%)	65 (16.3%)	15 (3.8%)	141 (35.3%)
หญิง	3 (0.8%)	16 (4.0%)	106 (26.5%)	99 (24.8%)	35 (8.8%)	259 (64.8%)
รวม	9 (2.3%)	18 (4.5%)	159 (39.8%)	164 (41.0%)	50 (12.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.17 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เพศชายมีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 16.3 และเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 26.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ

เพศ	การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูลทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	3 (0.8%)	25 (6.3%)	57 (14.3%)	43 (10.8%)	13 (3.3%)	141 (35.3%)
หญิง	10 (2.5%)	38 (9.5%)	105 (26.3%)	85 (21.3%)	21 (5.3%)	259 (64.8%)
รวม	13 (3.3%)	63 (15.8%)	162 (40.5%)	128 (32.0%)	34 (8.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูลทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน พบว่า ส่วนใหญ่เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือมี ร้อยละ 14.3 และ 26.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ

เพศ	การกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	2 (0.5%)	11 (2.8%)	64 (16.0%)	53 (13.3%)	11 (2.8%)	141 (35.3%)
หญิง	5 (1.3%)	10 (2.5%)	129 (32.3%)	91 (22.8%)	24 (6.0%)	259 (64.8%)
รวม	7 (1.8%)	21 (5.3%)	193 (48.3%)	144 (36.0%)	35 (8.8%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน พบว่า ส่วนใหญ่เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 16 และ 32.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ

เพศ	เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	2 (0.5%)	11 (2.8%)	66 (16.5%)	46 (11.5%)	16 (4.0%)	141 (35.3%)
หญิง	5 (1.3%)	26 (6.5%)	119 (29.8%)	79 (19.8%)	30 (7.5%)	259 (64.8%)
รวม	7 (1.8%)	37 (9.3%)	185 (46.3%)	125 (31.3%)	46 (11.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ พบว่า ส่วนใหญ่เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 16.5 และ 29.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานระหว่างการให้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน และลักษณะประชากรศาสตร์: เพศ

เพศ	การให้บริการของพนักงานระหว่างการให้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้น ระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	2 (0.5%)	13 (3.3%)	67 (16.8%)	43 (10.8%)	16 (4.0%)	141 (35.3%)
หญิง	4 (1.0%)	29 (7.3%)	90 (22.5%)	99 (24.8%)	37 (9.3%)	259 (64.8%)
รวม	6 (1.5%)	42 (10.5%)	157 (39.3%)	142 (35.5%)	53 (13.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานระหว่างการให้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน พบว่า ส่วนใหญ่เพศชายมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 16.8 และเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 24.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ

เพศ	บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	2 (0.5%)	12 (3.0%)	51 (12.8%)	56 (14.0%)	20 (5.0%)	141 (35.3%)
หญิง	4 (1.0%)	18 (4.5%)	90 (22.5%)	90 (22.5%)	57 (14.3%)	259 (64.8%)
รวม	6 (1.5%)	30 (7.5%)	141 (35.3%)	146 (36.5%)	77 (19.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.22 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป พบว่า ส่วนใหญ่เพศชายมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 14 และเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับมากและระดับปานกลางเท่ากัน คือร้อยละ 22.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ

เพศ	การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	6 (1.5%)	22 (5.5%)	55 (13.8%)	47 (11.8%)	11 (2.8%)	141 (35.3%)
หญิง	7 (1.8%)	25 (6.3%)	107 (26.8%)	90 (22.5%)	30 (7.5%)	259 (64.8%)
รวม	13 (3.3%)	47 (11.8%)	162 (40.5%)	137 (34.3%)	41 (10.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.23 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนานพบว่า ส่วนใหญ่เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือมี ร้อยละ 13.8 และ 26.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการให้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ

เพศ	มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการให้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	7 (1.8%)	21 (5.3%)	63 (15.8%)	35 (8.8%)	15 (3.8%)	141 (35.3%)
หญิง	6 (1.5%)	38 (9.5%)	114 (28.5%)	82 (20.5%)	19 (4.8%)	259 (64.8%)
รวม	13 (3.3%)	59 (14.8%)	177 (44.3%)	117 (29.3%)	34 (8.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.24 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการให้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน พบว่า ส่วนใหญ่เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 15.8 และ 28.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ

เพศ	ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	5 (1.3%)	18 (4.5%)	65 (16.3%)	45 (11.3%)	8 (2.0%)	141 (35.3%)
หญิง	8 (2.0%)	25 (6.3%)	125 (31.3%)	75 (18.8%)	26 (6.5%)	259 (64.8%)
รวม	13 (3.3%)	43 (10.8%)	190 (47.5%)	120 (30.0%)	34 (8.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.25 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก พบว่า ส่วนใหญ่เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 16.3 และ 31.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ

เพศ	การให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	2 (0.5%)	20 (5.0%)	60 (15.0%)	42 (10.5%)	17 (4.3%)	141 (35.3%)
หญิง	5 (1.3%)	25 (6.3%)	115 (28.8%)	82 (20.5%)	32 (8.0%)	259 (64.8%)
รวม	7 (1.8%)	45 (11.3%)	175 (43.8%)	124 (31.0%)	49 (12.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.26 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น พบว่า ส่วนใหญ่เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 15 และ 28.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง บรรยากาศหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ

เพศ	บรรยากาศหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	2 (0.5%)	11 (2.8%)	62 (15.5%)	50 (12.5%)	16 (4.0%)	141 (35.3%)
หญิง	4 (1.0%)	12 (3.0%)	111 (27.8%)	88 (22.0%)	44 (11.0%)	259 (64.8%)
รวม	6 (1.5%)	23 (5.8%)	173 (43.3%)	138 (34.5%)	60 (15.0%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.27 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง บรรยากาศหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป พบว่า ส่วนใหญ่เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 15.5 และ 27.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ

เพศ	การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	2 (0.5%)	17 (4.3%)	56 (14.0%)	52 (13.0%)	14 (3.5%)	141 (35.3%)
หญิง	5 (1.3%)	25 (6.3%)	108 (27.0%)	85 (21.3%)	36 (9.0%)	259 (64.8%)
รวม	7 (1.8%)	42 (10.5%)	164 (41.0%)	137 (34.3%)	50 (12.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.28 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว พบว่า ส่วนใหญ่เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 14 และ 27 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ

อายุ	การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
15-20 ปี	1 (0.3%)	4 (1.0%)	10 (2.5%)	9 (2.3%)	3 (0.8%)	27 (6.8%)
21-25 ปี	4 (1.0%)	6 (1.5%)	36 (9.0%)	27 (6.8%)	5 (1.3%)	78 (19.5%)
26-30 ปี	3 (0.8%)	6 (1.5%)	31 (7.8%)	21 (5.3%)	13 (3.3%)	74 (18.5%)
31-35 ปี	3 (0.8%)	9 (2.3%)	32 (8.0%)	21 (5.3%)	8 (2.0%)	73 (18.3%)
36-40 ปี	2 (0.5%)	1 (0.3%)	27 (6.8%)	12 (3.0%)	6 (1.5%)	48 (12.0%)
41 ปีขึ้นไป	3 (0.8%)	10 (2.5%)	60 (15.0%)	21 (5.3%)	6 (1.5%)	100 (25.0%)
รวม	16 (4.0%)	36 (9.0%)	196 (49.0%)	111 (27.8%)	41 (10.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.29 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย พบว่า อายุ 15-20 ปี 21-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 2.5, 9, 7.8, 8, 6.8 และ 15 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุนและลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ

อายุ	มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
15-20 ปี	1 (0.3%)	5 (1.3%)	8 (2.0%)	8 (2.0%)	5 (1.3%)	27 (6.8%)
21-25 ปี	0 (0.0%)	11 (2.8%)	41 (10.3%)	22 (5.5%)	4 (1.0%)	78 (19.5%)
26-30 ปี	3 (0.8%)	6 (1.5%)	32 (8.0%)	22 (5.5%)	11 (2.8%)	74 (18.5%)
31-35 ปี	3 (0.8%)	16 (4.0%)	28 (7.0%)	20 (5.0%)	6 (1.5%)	73 (18.3%)
36-40 ปี	2 (0.5%)	7 (1.8%)	20 (5.0%)	14 (3.5%)	5 (1.3%)	48 (12.0%)
41 ปีขึ้นไป	2 (0.5%)	15 (3.8%)	53 (13.3%)	23 (5.8%)	7 (1.8%)	100 (25.0%)
รวม	11 (2.8%)	60 (15.0%)	182 (45.5%)	109 (27.3%)	38 (9.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.30 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุนพบว่า อายุ 15-20 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากและระดับปานกลางเท่ากัน คือมีร้อยละ 2 และอายุ 21-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 10.3, 8, 7, 5 และ 13.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง บรรยายภาพก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ

อายุ	บรรยายภาพก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
15-20 ปี	2 (0.5%)	0 (0.0%)	6 (1.5%)	12 (3.0%)	7 (1.8%)	27 (6.8%)
21-25 ปี	1 (0.3%)	7 (1.8%)	25 (6.3%)	31 (7.8%)	14 (3.5%)	78 (19.5%)
26-30 ปี	1 (0.3%)	2 (0.5%)	22 (5.5%)	33 (8.3%)	16 (4.0%)	74 (18.5%)
31-35 ปี	4 (1.0%)	4 (1.0%)	29 (7.3%)	28 (7.0%)	8 (2.0%)	73 (18.3%)
36-40 ปี	0 (0.0%)	1 (0.3%)	19 (4.8%)	19 (4.8%)	9 (2.3%)	48 (12.0%)
41 ปีขึ้นไป	1 (0.3%)	5 (1.3%)	45 (11.3%)	40 (10.0%)	9 (2.3%)	100 (25.0%)
รวม	9 (2.3%)	19 (4.8%)	146 (36.5%)	163 (40.8%)	63 (15.8%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.31 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง บรรยายภาพก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป พบว่า อายุ 15-20 ปี 21-25 ปี 26-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 3, 7.8, 8.3 ตามลำดับ อายุ 31-35 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 7.3 อายุ 36-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากและระดับปานกลางเท่ากัน คือมีร้อยละ 4.8 และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 11.3

ตารางที่ 4.32 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ

อายุ	การให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
15-20 ปี	2 (0.5%)	0 (0.0%)	10 (2.5%)	10 (2.5%)	5 (1.3%)	27 (6.8%)
21-25 ปี	1 (0.3%)	2 (0.5%)	24 (6.0%)	39 (9.8%)	12 (3.0%)	78 (19.5%)
26-30 ปี	1 (0.3%)	2 (0.5%)	24 (6.0%)	32 (8.0%)	15 (3.8%)	74 (18.5%)
31-35 ปี	5 (1.3%)	4 (1.0%)	34 (8.5%)	23 (5.8%)	7 (1.8%)	73 (18.3%)
36-40 ปี	0 (0.0%)	2 (0.5%)	17 (4.3%)	24 (6.0%)	5 (1.3%)	48 (12.0%)
41 ปีขึ้นไป	0 (0.0%)	8 (2.0%)	50 (12.5%)	36 (9.0%)	6 (1.5%)	100 (25.0%)
รวม	9 (2.3%)	18 (4.5%)	159 (39.8%)	164 (41.0%)	50 (12.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.32 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ พบว่า อายุ 15-20 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากและระดับปานกลางเท่ากัน คือมีร้อยละ 2.5 อายุ 21-25 ปี 26-30 ปี และ 36-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 9.8, 8 และ 6 ตามลำดับ อายุ 31-35 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 8.5 และ 12.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ

อายุ	การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
15-20 ปี	2 (0.5%)	4 (1.0%)	11 (2.8%)	6 (1.5%)	4 (1.0%)	27 (6.8%)
21-25 ปี	1 (0.3%)	13 (3.3%)	24 (6.0%)	31 (7.8%)	9 (2.3%)	78 (19.5%)
26-30 ปี	2 (0.5%)	7 (1.8%)	32 (8.0%)	29 (7.3%)	4 (1.0%)	74 (18.5%)
31-35 ปี	6 (1.5%)	15 (3.8%)	30 (7.5%)	18 (4.5%)	4 (1.0%)	73 (18.3%)
36-40 ปี	0 (0.0%)	7 (1.8%)	20 (5.0%)	14 (3.5%)	7 (1.8%)	48 (12.0%)
41 ปีขึ้นไป	2 (0.5%)	17 (4.3%)	45 (11.3%)	30 (7.5%)	6 (1.5%)	100 (25.0%)
รวม	13 (3.3%)	63 (15.8%)	162 (40.5%)	128 (32.0%)	34 (8.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.33 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูลทำให้เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน พบว่า อายุ 15-20 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 2.8, 8, 7.5, 5 และ 11.3 ตามลำดับ อายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 7.8

ตารางที่ 4.34 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ

อายุ	การกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
15-20 ปี	1 (0.3%)	3 (0.8%)	11 (2.8%)	10 (2.5%)	2 (0.5%)	27 (6.8%)
21-25 ปี	0 (0.0%)	3 (0.8%)	36 (9.0%)	27 (6.8%)	12 (3.0%)	78 (19.5%)
26-30 ปี	2 (0.5%)	2 (0.5%)	34 (8.5%)	30 (7.5%)	6 (1.5%)	74 (18.5%)
31-35 ปี	3 (0.8%)	5 (1.3%)	33 (8.3%)	24 (6.0%)	8 (2.0%)	73 (18.3%)
36-40 ปี	0 (0.0%)	3 (0.8%)	26 (6.5%)	15 (3.8%)	4 (1.0%)	48 (12.0%)
41 ปีขึ้นไป	1 (0.3%)	5 (1.3%)	53 (13.3%)	38 (9.5%)	3 (0.8%)	100 (25.0%)
รวม	7 (1.8%)	21 (5.3%)	193 (48.3%)	144 (36.0%)	35 (8.8%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.34 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน พบว่า อายุ 15-20 ปี 21-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือมี ร้อยละ 2.8, 9, 8.5, 8.3, 6.5 และ 13.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ และลักษณะประชากรศาสตร์ :
อายุ

อายุ	เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
15-20 ปี	1 (0.3%)	4 (1.0%)	12 (3.0%)	8 (2.0%)	2 (0.5%)	27 (6.8%)
21-25 ปี	1 (0.3%)	6 (1.5%)	39 (9.8%)	23 (5.8%)	9 (2.3%)	78 (19.5%)
26-30 ปี	0 (0.0%)	7 (1.8%)	28 (7.0%)	28 (7.0%)	11 (2.8%)	74 (18.5%)
31-35 ปี	3 (0.8%)	8 (2.0%)	28 (7.0%)	24 (6.0%)	10 (2.5%)	73 (18.3%)
36-40 ปี	0 (0.0%)	6 (1.5%)	21 (5.3%)	13 (3.3%)	8 (2.0%)	48 (12.0%)
41 ปีขึ้นไป	2 (0.5%)	6 (1.5%)	57 (14.3%)	29 (7.3%)	6 (1.5%)	100 (25.0%)
รวม	7 (1.8%)	37 (9.3%)	185 (46.3%)	125 (31.3%)	46 (11.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.35 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ พบว่า อายุ 15-20 ปี 21-25 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 3, 9.8, 7, 5.3 และ 14.3 ตามลำดับ อายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากและระดับปานกลางเท่ากัน คือมีร้อยละ 7

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานระหว่างการให้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ

อายุ	การให้บริการของพนักงานระหว่างการให้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
15-20 ปี	1 (0.3%)	2 (0.5%)	11 (2.8%)	9 (2.3%)	4 (1.0%)	27 (6.8%)
21-25 ปี	0 (0.0%)	2 (0.5%)	40 (10.0%)	25 (6.3%)	11 (2.8%)	78 (19.5%)
26-30 ปี	2 (0.5%)	5 (1.3%)	26 (6.5%)	25 (6.3%)	16 (4.0%)	74 (18.5%)
31-35 ปี	1 (0.3%)	13 (3.3%)	21 (5.3%)	25 (6.3%)	13 (3.3%)	73 (18.3%)
36-40 ปี	0 (0.0%)	4 (1.0%)	18 (4.5%)	20 (5.0%)	6 (1.5%)	48 (12.0%)
41 ปีขึ้นไป	2 (0.5%)	16 (4.0%)	41 (10.3%)	38 (9.5%)	3 (0.8%)	100 (25.0%)
รวม	6 (1.5%)	42 (10.5%)	157 (39.3%)	142 (35.5%)	53 (13.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.36 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานระหว่างการให้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน พบว่า อายุ 15-20 ปี 21-25 ปี 26-30 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 2.8, 10, 6.5 และ 10.3 ตามลำดับ อายุ 31-35 ปี และ 36-40 ปี มีความพึงพอใจระดับมาก คือมีร้อยละ 6.3 และ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ

อายุ	บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
15-20 ปี	1 (0.3%)	3 (0.8%)	6 (1.5%)	12 (3.0%)	5 (1.3%)	27 (6.8%)
21-25 ปี	1 (0.3%)	6 (1.5%)	25 (6.3%)	33 (8.3%)	13 (3.3%)	78 (19.5%)
26-30 ปี	0 (0.0%)	3 (0.8%)	24 (6.0%)	26 (6.5%)	21 (5.3%)	74 (18.5%)
31-35 ปี	1 (0.3%)	8 (2.0%)	24 (6.0%)	24 (6.0%)	16 (4.0%)	73 (18.3%)
36-40 ปี	0 (0.0%)	2 (0.5%)	21 (5.3%)	16 (4.0%)	9 (2.3%)	48 (12.0%)
41 ปีขึ้นไป	3 (0.8%)	8 (2.0%)	41 (10.3%)	35 (8.8%)	13 (3.3%)	100 (25.0%)
รวม	6 (1.5%)	30 (7.5%)	141 (35.3%)	146 (36.5%)	77 (19.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.37 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป พบว่า อายุ 15-20 ปี 21-25 ปี และ 26-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 3, 8.3 และ 6.5 ตามลำดับ อายุ 31-35 ปี มีความพึงพอใจระดับมากและระดับ ปานกลางเท่ากัน คือมีร้อยละ 6 อายุ 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 5.3 และ 10.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการให้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ

อายุ	การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการให้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
15-20 ปี	3 (0.8%)	2 (0.5%)	10 (2.5%)	8 (2.0%)	4 (1.0%)	27 (6.8%)
21-25 ปี	1 (0.3%)	10 (2.5%)	31 (7.8%)	30 (7.5%)	6 (1.5%)	78 (19.5%)
26-30 ปี	1 (0.3%)	7 (1.8%)	26 (6.5%)	27 (6.8%)	13 (3.3%)	74 (18.5%)
31-35 ปี	3 (0.8%)	6 (1.5%)	31 (7.8%)	26 (6.5%)	7 (1.8%)	73 (18.3%)
36-40 ปี	0 (0.0%)	5 (1.3%)	21 (5.3%)	17 (4.3%)	5 (1.3%)	48 (12.0%)
41 ปีขึ้นไป	5 (1.3%)	17 (4.3%)	43 (10.8%)	29 (7.3%)	6 (1.5%)	100 (25.0%)
รวม	13 (3.3%)	47 (11.8%)	162 (40.5%)	137 (34.3%)	41 (10.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.38 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการให้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนานพบว่า อายุ 15-20 ปี 21-25 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 2.5, 7.8, 7.8, 5.3 และ 10.8 ตามลำดับ อายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจระดับมาก คือมีร้อยละ 6.8

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการให้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ

อายุ	มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการให้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
15-20 ปี	1 (0.3%)	2 (0.5%)	14 (3.5%)	8 (2.0%)	2 (0.5%)	27 (6.8%)
21-25 ปี	1 (0.3%)	7 (1.8%)	39 (9.8%)	24 (6.0%)	7 (1.8%)	78 (19.5%)
26-30 ปี	2 (0.5%)	9 (2.3%)	31 (7.8%)	24 (6.0%)	8 (2.0%)	74 (18.5%)
31-35 ปี	4 (1.0%)	13 (3.3%)	26 (6.5%)	23 (5.8%)	7 (1.8%)	73 (18.3%)
36-40 ปี	0 (0.0%)	6 (1.5%)	22 (5.5%)	15 (3.8%)	5 (1.3%)	48 (12.0%)
41 ปีขึ้นไป	5 (1.3%)	22 (5.5%)	45 (11.3%)	23 (5.8%)	5 (1.3%)	100 (25.0%)
รวม	13 (3.3%)	59 (14.8%)	177 (44.3%)	117 (29.3%)	34 (8.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.39 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการให้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน พบว่า อายุ 15-20 ปี 21-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 3.5, 9.8, 7.8, 6.5, 5.5 และ 11.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ

อายุ	ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
15-20 ปี	2 (0.5%)	3 (0.8%)	10 (2.5%)	8 (2.0%)	4 (1.0%)	27 (6.8%)
21-25 ปี	1 (0.3%)	6 (1.5%)	34 (8.5%)	31 (7.8%)	6 (1.5%)	78 (19.5%)
26-30 ปี	1 (0.3%)	9 (2.3%)	30 (7.5%)	24 (6.0%)	10 (2.5%)	74 (18.5%)
31-35 ปี	5 (1.3%)	5 (1.3%)	35 (8.8%)	23 (5.8%)	5 (1.3%)	73 (18.3%)
36-40 ปี	1 (0.3%)	8 (2.0%)	23 (5.8%)	13 (3.3%)	3 (0.8%)	48 (12.0%)
41 ปีขึ้นไป	3 (0.8%)	12 (3.0%)	58 (14.5%)	21 (5.3%)	6 (1.5%)	100 (25.0%)
รวม	13 (3.3%)	43 (10.8%)	190 (47.5%)	120 (30.0%)	34 (8.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.40 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก พบว่า อายุ 15-20 ปี 21-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมี ร้อยละ 2.5, 8.5, 7.5, 8.8, 5.8 และ 14.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ

อายุ	การให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
15-20 ปี	1 (0.3%)	4 (1.0%)	6 (1.5%)	11 (2.8%)	5 (1.3%)	27 (6.8%)
21-25 ปี	0 (0.0%)	6 (1.5%)	35 (8.8%)	28 (7.0%)	9 (2.3%)	78 (19.5%)
26-30 ปี	1 (0.3%)	5 (1.3%)	32 (8.0%)	24 (6.0%)	12 (3.0%)	74 (18.5%)
31-35 ปี	4 (1.0%)	8 (2.0%)	29 (7.3%)	23 (5.8%)	9 (2.3%)	73 (18.3%)
36-40 ปี	1 (0.3%)	6 (1.5%)	21 (5.3%)	11 (2.8%)	9 (2.3%)	48 (12.0%)
41 ปีขึ้นไป	0 (0.0%)	16 (4.0%)	52 (13.0%)	27 (6.8%)	5 (1.3%)	100 (25.0%)
รวม	7 (1.8%)	45 (11.3%)	175 (43.8%)	124 (31.0%)	49 (12.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.41 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น พบว่า อายุ 15-20 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 2.8 อายุ 21-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 8.8, 8, 7.3, 5.3 และ 13 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง บรรยากาศหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ

อายุ	บรรยากาศหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
15-20 ปี	1 (0.3%)	3 (0.8%)	8 (2.0%)	11 (2.8%)	4 (1.0%)	27 (6.8%)
21-25 ปี	0 (0.0%)	3 (0.8%)	31 (7.8%)	33 (8.3%)	11 (2.8%)	78 (19.5%)
26-30 ปี	0 (0.0%)	3 (0.8%)	28 (7.0%)	27 (6.8%)	16 (4.0%)	74 (18.5%)
31-35 ปี	3 (0.8%)	5 (1.3%)	29 (7.3%)	25 (6.3%)	11 (2.8%)	73 (18.3%)
36-40 ปี	1 (0.3%)	2 (0.5%)	23 (5.8%)	13 (3.3%)	9 (2.3%)	48 (12.0%)
41 ปีขึ้นไป	1 (0.3%)	7 (1.8%)	54 (13.5%)	29 (7.3%)	9 (2.3%)	100 (25.0%)
รวม	6 (1.5%)	23 (5.8%)	173 (43.3%)	138 (34.5%)	60 (15.0%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.42 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง บรรยากาศหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป พบว่า อายุ 15-20 ปี และ อายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 2.8 และ 8.3 ตามลำดับ อายุ 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 7, 7.3, 5.8 และ 13.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.43 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ

อายุ	การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
15-20 ปี	1 (0.3%)	2 (0.5%)	9 (2.3%)	12 (3.0%)	3 (0.8%)	27 (6.8%)
21-25 ปี	2 (0.5%)	4 (1.0%)	30 (7.5%)	34 (8.5%)	8 (2.0%)	78 (19.5%)
26-30 ปี	1 (0.3%)	5 (1.3%)	21 (5.3%)	30 (7.5%)	17 (4.3%)	74 (18.5%)
31-35 ปี	2 (0.5%)	10 (2.5%)	26 (6.5%)	24 (6.0%)	11 (2.8%)	73 (18.3%)
36-40 ปี	0 (0.0%)	3 (0.8%)	24 (6.0%)	16 (4.0%)	5 (1.3%)	48 (12.0%)
41 ปีขึ้นไป	1 (0.3%)	18 (4.5%)	54 (13.5%)	21 (5.3%)	6 (1.5%)	100 (25.0%)
รวม	7 (1.8%)	42 (10.5%)	164 (41.0%)	137 (34.3%)	50 (12.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.43 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว พบว่า อายุ 15-20 ปี 21-25 ปี และ 26-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 3, 8.5 และ 7.5 ตามลำดับ อายุ 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 6.5, 6 และ 13.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.44 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา

การศึกษา	การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก – ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3 (0.8%)	1 (0.3%)	16 (4.0%)	11 (2.8%)	0 (0.0%)	31 (7.8%)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	1 (0.3%)	12 (3.0%)	37 (9.3%)	14 (3.5%)	2 (0.5%)	66 (16.5%)
ปริญญาตรี	10 (2.5%)	17 (4.3%)	118 (29.5%)	67 (16.8%)	35 (8.8%)	247 (61.8%)
ปริญญาโท	0 (0.0%)	2 (0.5%)	15 (3.8%)	14 (3.5%)	2 (0.5%)	33 (8.3%)
อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส.	2 (0.5%)	4 (1.0%)	10 (2.5%)	5 (1.3%)	2 (0.5%)	23 (5.8%)
รวม	16 (4.0%)	36 (9.0%)	196 (49.0%)	111 (27.8%)	41 (10.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.44 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย พบว่า การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี ปริญญาโท และอื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 4, 9.3, 29.5, 3.8 และ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.45 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุนและลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา

การศึกษา	มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	1 (0.3%)	7 (1.8%)	14 (3.5%)	9 (2.3%)	0 (0.0%)	31 (7.8%)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	1 (0.3%)	10 (2.5%)	37 (9.3%)	13 (3.3%)	5 (1.3%)	66 (16.5%)
ปริญญาตรี	5 (1.3%)	35 (8.8%)	107 (26.8%)	75 (18.8%)	25 (6.3%)	247 (61.8%)
ปริญญาโท	1 (0.3%)	4 (1.0%)	15 (3.8%)	8 (2.0%)	5 (1.3%)	33 (8.3%)
อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส.	3 (0.8%)	4 (1.0%)	9 (2.3%)	4 (1.0%)	3 (0.8%)	23 (5.8%)
รวม	11 (2.8%)	60 (15.0%)	182 (45.5%)	109 (27.3%)	38 (9.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.45 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุนพบว่า การศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี ปริญญาโท และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 3.5, 9.3, 26.8, 3.8 และ 2.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.46 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง บรรยากาศก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา

การศึกษา	บรรยากาศก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3 (0.8%)	0 (0.0%)	11 (2.8%)	16 (4.0%)	1 (0.3%)	31 (7.8%)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	1 (0.3%)	7 (1.8%)	26 (6.5%)	28 (7.0%)	4 (1.0%)	66 (16.5%)
ปริญญาตรี	3 (0.8%)	9 (2.3%)	82 (20.5%)	104 (26.0%)	49 (12.3%)	247 (61.8%)
ปริญญาโท	1 (0.3%)	1 (0.3%)	16 (4.0%)	10 (2.5%)	5 (1.3%)	33 (8.3%)
อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส.	1 (0.3%)	2 (0.5%)	11 (2.8%)	5 (1.3%)	4 (1.0%)	23 (5.8%)
รวม	9 (2.3%)	19 (4.8%)	146 (36.5%)	163 (40.8%)	63 (15.8%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.46 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง บรรยากาศก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป พบว่า การศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย และปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 4, 7 และ 26 ตามลำดับ ระดับปริญญาโท และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 4 และ 2.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.47 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา

การศึกษา	การให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3 (0.8%)	2 (0.5%)	14 (3.5%)	10 (2.5%)	2 (0.5%)	31 (7.8%)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	0 (0.0%)	1 (0.3%)	35 (8.8%)	26 (6.5%)	4 (1.0%)	66 (16.5%)
ปริญญาตรี	4 (1.0%)	11 (2.8%)	84 (21.0%)	112 (28.0%)	36 (9.0%)	247 (61.8%)
ปริญญาโท	1 (0.3%)	2 (0.5%)	13 (3.3%)	11 (2.8%)	6 (1.5%)	33 (8.3%)
อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส.	1 (0.3%)	2 (0.5%)	13 (3.3%)	5 (1.3%)	2 (0.5%)	23 (5.8%)
รวม	9 (2.3%)	18 (4.5%)	159 (39.8%)	164 (41.0%)	50 (12.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.47 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ พบว่า การศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาโท และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 3.5, 8.8, 3.3 และ 3.3 ตามลำดับ ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 28

ตารางที่ 4.48 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา

การศึกษา	การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	2 (0.5%)	8 (2.0%)	14 (3.5%)	5 (1.3%)	2 (0.5%)	31 (7.8%)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	1 (0.3%)	12 (3.0%)	32 (8.0%)	18 (4.5%)	3 (0.8%)	66 (16.5%)
ปริญญาตรี	6 (1.5%)	35 (8.8%)	94 (23.5%)	89 (22.3%)	23 (5.8%)	247 (61.8%)
ปริญญาโท	3 (0.8%)	5 (1.3%)	10 (2.5%)	10 (2.5%)	5 (1.3%)	33 (8.3%)
อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส.	1 (0.3%)	3 (0.8%)	12 (3.0%)	6 (1.5%)	1 (0.3%)	23 (5.8%)
รวม	13 (3.3%)	63 (15.8%)	162 (40.5%)	128 (32.0%)	34 (8.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.48 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูลทำให้เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน พบว่า การศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี และอื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 3.5, 8, 23.5 และ 3 ตามลำดับ ระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับมากเท่ากัน คือมีร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4.49 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา

การศึกษา	การกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	1 (0.3%)	2 (0.5%)	19 (4.8%)	8 (2.0%)	1 (0.3%)	31 (7.8%)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	1 (0.3%)	2 (0.5%)	39 (9.8%)	21 (5.3%)	3 (0.8%)	66 (16.5%)
ปริญญาตรี	2 (0.5%)	14 (3.5%)	106 (26.5%)	99 (24.8%)	26 (6.5%)	247 (61.8%)
ปริญญาโท	2 (0.5%)	3 (0.8%)	13 (3.3%)	11 (2.8%)	4 (1.0%)	33 (8.3%)
อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส.	1 (0.3%)	0 (0.0%)	16 (4.0%)	5 (1.3%)	1 (0.3%)	23 (5.8%)
รวม	7 (1.8%)	21 (5.3%)	193 (48.3%)	144 (36.0%)	35 (8.8%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.49 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน พบว่า การศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี ปริญญาโท และอื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 4.8, 9.8, 26.5, 3.3 และ 4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.50 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา

การศึกษา	เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3 (0.8%)	3 (0.8%)	15 (3.8%)	7 (1.8%)	3 (0.8%)	31 (7.8%)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	0 (0.0%)	9 (2.3%)	31 (7.8%)	24 (6.0%)	2 (0.5%)	66 (16.5%)
ปริญญาตรี	2 (0.5%)	23 (5.8%)	112 (28.0%)	76 (19.0%)	34 (8.5%)	247 (61.8%)
ปริญญาโท	1 (0.3%)	1 (0.3%)	11 (2.8%)	14 (3.5%)	6 (1.5%)	33 (8.3%)
อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส.	1 (0.3%)	1 (0.3%)	16 (4.0%)	4 (1.0%)	1 (0.3%)	23 (5.8%)
รวม	7 (1.8%)	37 (9.3%)	185 (46.3%)	125 (31.3%)	46 (11.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.50 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ พบว่า การศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี และอื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 3.8, 7.8, 28 และ 4 ตามลำดับ ระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 3.5

ตารางที่ 4.51 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการได้ชัดเจน และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา

การศึกษา	การให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้น ระหว่างการใช้บริการ ได้ชัดเจน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	2 (0.5%)	3 (0.8%)	10 (2.5%)	13 (3.3%)	3 (0.8%)	31 (7.8%)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	1 (0.3%)	6 (1.5%)	38 (9.5%)	17 (4.3%)	4 (1.0%)	66 (16.5%)
ปริญญาตรี	2 (0.5%)	25 (6.3%)	85 (21.3%)	94 (23.5%)	41 (10.3%)	247 (61.8%)
ปริญญาโท	1 (0.3%)	2 (0.5%)	13 (3.3%)	13 (3.3%)	4 (1.0%)	33 (8.3%)
อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส.	0 (0.0%)	6 (1.5%)	11 (2.8%)	5 (1.3%)	1 (0.3%)	23 (5.8%)
รวม	6 (1.5%)	42 (10.5%)	157 (39.3%)	142 (35.5%)	53 (13.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.51 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการได้ชัดเจน พบว่า การศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย และปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 3.3 และ 23.5 ตามลำดับ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 9.5 และ 2.8 ตามลำดับ ระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมาก และปานกลางเท่ากัน คือมีร้อยละ 3.3

ตารางที่ 4.52 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา

การศึกษา	บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	2 (0.5%)	3 (0.8%)	14 (3.5%)	7 (1.8%)	5 (1.3%)	31 (7.8%)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	1 (0.3%)	3 (0.8%)	32 (8.0%)	27 (6.8%)	3 (0.8%)	66 (16.5%)
ปริญญาตรี	2 (0.5%)	18 (4.5%)	74 (18.5%)	94 (23.5%)	59 (14.8%)	247 (61.8%)
ปริญญาโท	1 (0.3%)	1 (0.3%)	12 (3.0%)	10 (2.5%)	9 (2.3%)	33 (8.3%)
อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส.	0 (0.0%)	5 (1.3%)	9 (2.3%)	8 (2.0%)	1 (0.3%)	23 (5.8%)
รวม	6 (1.5%)	30 (7.5%)	141 (35.3%)	146 (36.5%)	77 (19.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.52 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป พบว่า การศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาโท และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 3.5, 8, 3 และ 2.3 ตามลำดับ ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 23.5

ตารางที่ 4.53 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา

การศึกษา	การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	2 (0.5%)	3 (0.8%)	15 (3.8%)	11 (2.8%)	0 (0.0%)	31 (7.8%)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3 (0.8%)	11 (2.8%)	32 (8.0%)	15 (3.8%)	5 (1.3%)	66 (16.5%)
ปริญญาตรี	4 (1.0%)	24 (6.0%)	95 (23.8%)	95 (23.8%)	29 (7.3%)	247 (61.8%)
ปริญญาโท	3 (0.8%)	4 (1.0%)	12 (3.0%)	9 (2.3%)	5 (1.3%)	33 (8.3%)
อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส.	1 (0.3%)	5 (1.3%)	8 (2.0%)	7 (1.8%)	2 (0.5%)	23 (5.8%)
รวม	13 (3.3%)	47 (11.8%)	162 (40.5%)	137 (34.3%)	41 (10.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.53 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนานพบว่า การศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาโท และอื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 3.8, 8, 3 และ 2 ตามลำดับ ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางเท่ากัน คือมีร้อยละ 23.8

ตารางที่ 4.54 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการให้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา

การศึกษา	มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการให้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	2 (0.5%)	7 (1.8%)	11 (2.8%)	10 (2.5%)	1 (0.3%)	31 (7.8%)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	1 (0.3%)	11 (2.8%)	33 (8.3%)	19 (4.8%)	2 (0.5%)	66 (16.5%)
ปริญญาตรี	7 (1.8%)	29 (7.3%)	113 (28.3%)	72 (18.0%)	26 (6.5%)	247 (61.8%)
ปริญญาโท	3 (0.8%)	4 (1.0%)	10 (2.5%)	12 (3.0%)	4 (1.0%)	33 (8.3%)
อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส.	0 (0.0%)	8 (2.0%)	10 (2.5%)	4 (1.0%)	1 (0.3%)	23 (5.8%)
รวม	13 (3.3%)	59 (14.8%)	177 (44.3%)	117 (29.3%)	34 (8.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.54 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการให้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน พบว่า การศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 2.8, 8.3, 28.3 และ 2.5 ตามลำดับ ระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 3

ตารางที่ 4.55 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา

การศึกษา	ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	2 (0.5%)	2 (0.5%)	18 (4.5%)	5 (1.3%)	4 (1.0%)	31 (7.8%)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	1 (0.3%)	7 (1.8%)	38 (9.5%)	18 (4.5%)	2 (0.5%)	66 (16.5%)
ปริญญาตรี	7 (1.8%)	28 (7.0%)	107 (26.8%)	84 (21.0%)	21 (5.3%)	247 (61.8%)
ปริญญาโท	3 (0.8%)	2 (0.5%)	14 (3.5%)	8 (2.0%)	6 (1.5%)	33 (8.3%)
อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส.	0 (0.0%)	4 (1.0%)	13 (3.3%)	5 (1.3%)	1 (0.3%)	23 (5.8%)
รวม	13 (3.3%)	43 (10.8%)	190 (47.5%)	120 (30.0%)	34 (8.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.55 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก พบว่า การศึกษาด้านล่างมัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี ปริญญาโท และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 4.5, 9.5, 26.8, 3.5 และ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.56 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา

การศึกษา	การให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	2 (0.5%)	1 (0.3%)	16 (4.0%)	9 (2.3%)	3 (0.8%)	31 (7.8%)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	0 (0.0%)	5 (1.3%)	33 (8.3%)	26 (6.5%)	2 (0.5%)	66 (16.5%)
ปริญญาตรี	3 (0.8%)	30 (7.5%)	101 (25.3%)	74 (18.5%)	39 (9.8%)	247 (61.8%)
ปริญญาโท	1 (0.3%)	5 (1.3%)	11 (2.8%)	12 (3.0%)	4 (1.0%)	33 (8.3%)
อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส.	1 (0.3%)	4 (1.0%)	14 (3.5%)	3 (0.8%)	1 (0.3%)	23 (5.8%)
รวม	7 (1.8%)	45 (11.3%)	175 (43.8%)	124 (31.0%)	49 (12.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.56 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น พบว่า การศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 4, 8.3, 25.3 และ 3.5 ตามลำดับ ระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 3

ตารางที่ 4.57 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง บรรยายภาพหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา

การศึกษา	บรรยากาศหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	2 (0.5%)	1 (0.3%)	13 (3.3%)	12 (3.0%)	3 (0.8%)	31 (7.8%)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	1 (0.3%)	6 (1.5%)	38 (9.5%)	17 (4.3%)	4 (1.0%)	66 (16.5%)
ปริญญาตรี	1 (0.3%)	11 (2.8%)	96 (24.0%)	93 (23.3%)	46 (11.5%)	247 (61.8%)
ปริญญาโท	1 (0.3%)	3 (0.8%)	14 (3.5%)	9 (2.3%)	6 (1.5%)	33 (8.3%)
อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส.	1 (0.3%)	2 (0.5%)	12 (3.0%)	7 (1.8%)	1 (0.3%)	23 (5.8%)
รวม	6 (1.5%)	23 (5.8%)	173 (43.3%)	138 (34.5%)	60 (15.0%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.57 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง บรรยายภาพหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป พบว่า การศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี ปริญญาโท และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 3.3, 9.5, 24, 3.5 และ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.58 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา

การศึกษา	การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	1 (0.3%)	5 (1.3%)	12 (3.0%)	8 (2.0%)	5 (1.3%)	31 (7.8%)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	0 (0.0%)	7 (1.8%)	30 (7.5%)	26 (6.5%)	3 (0.8%)	66 (16.5%)
ปริญญาตรี	4 (1.0%)	22 (5.5%)	100 (25.0%)	82 (20.5%)	39 (9.8%)	247 (61.8%)
ปริญญาโท	1 (0.3%)	4 (1.0%)	9 (2.3%)	16 (4.0%)	3 (0.8%)	33 (8.3%)
อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส.	1 (0.3%)	4 (1.0%)	13 (3.3%)	5 (1.3%)	0 (0.0%)	23 (5.8%)
รวม	7 (1.8%)	42 (10.5%)	164 (41.0%)	137 (34.3%)	50 (12.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.58 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว พบว่า การศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี และอื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 3, 7.5, 25 และ 3.3 ตามลำดับ ระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 4

ตารางที่ 4.59 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ

อาชีพ	การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
นักเรียนหรือนักศึกษา	5 (1.3%)	6 (1.5%)	16 (4.0%)	13 (3.3%)	4 (1.0%)	44 (11.0%)
รับจ้าง	1 (0.3%)	6 (1.5%)	20 (5.0%)	8 (2.0%)	0 (0.0%)	35 (8.8%)
พนักงานบริษัทเอกชน	2 (0.5%)	6 (1.5%)	64 (16.0%)	42 (10.5%)	27 (6.8%)	141 (35.3%)
ธุรกิจส่วนตัว	6 (1.5%)	11 (2.8%)	75 (18.8%)	34 (8.5%)	7 (1.8%)	133 (33.3%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0 (0.0%)	1 (0.3%)	4 (1.0%)	6 (1.5%)	0 (0.0%)	11 (2.8%)
แม่บ้านหรือพ่อบ้าน	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (1.5%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	8 (2.0%)
ข้าราชการ	1 (0.3%)	2 (0.5%)	8 (2.0%)	5 (1.3%)	2 (0.5%)	18 (4.5%)
อื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง	1 (0.3%)	4 (1.0%)	3 (0.8%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	10 (2.5%)
รวม	16 (4.0%)	36 (9.0%)	196 (49.0%)	111 (27.8%)	41 (10.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.59 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รับจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้านหรือพ่อบ้าน และข้าราชการ

มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 4, 5, 16, 18.8, 1.5 และ 2 ตามลำดับ อาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 1.5 อื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือมีร้อยละ 1

ตารางที่ 4.60 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุนและลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ

อาชีพ	มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
นักเรียนหรือนักศึกษา	1 (0.3%)	11 (2.8%)	18 (4.5%)	7 (1.8%)	7 (1.8%)	44 (11.0%)
รับจ้าง	1 (0.3%)	5 (1.3%)	19 (4.8%)	9 (2.3%)	1 (0.3%)	35 (8.8%)
พนักงานบริษัทเอกชน	4 (1.0%)	13 (3.3%)	59 (14.8%)	44 (11.0%)	21 (5.3%)	141 (35.3%)
ธุรกิจส่วนตัว	3 (0.8%)	23 (5.8%)	64 (16.0%)	35 (8.8%)	8 (2.0%)	133 (33.3%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0 (0.0%)	2 (0.5%)	4 (1.0%)	5 (1.3%)	0 (0.0%)	11 (2.8%)
แม่บ้านหรือพ่อบ้าน	0 (0.0%)	1 (0.3%)	5 (1.3%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	8 (2.0%)
ข้าราชการ	1 (0.3%)	1 (0.3%)	11 (2.8%)	4 (1.0%)	1 (0.3%)	18 (4.5%)
อื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง	1 (0.3%)	4 (1.0%)	2 (0.5%)	3 (0.8%)	0 (0.0%)	10 (2.5%)
รวม	11 (2.8%)	60 (15.0%)	182 (45.5%)	109 (27.3%)	38 (9.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.60 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตาราง

แสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษารับจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้านหรือพ่อบ้าน และข้าราชการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 4.5, 4.8, 14.8, 16, 1.3 และ 2.8 ตามลำดับ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 1.3 อื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือมีร้อยละ 1

ตารางที่ 4.61 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง บรรยากาศก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ

อาชีพ	บรรยากาศก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
นักเรียนหรือนักศึกษา	2 (0.5%)	3 (0.8%)	11 (2.8%)	15 (3.8%)	13 (3.3%)	44 (11.0%)
รับจ้าง	3 (0.8%)	4 (1.0%)	10 (2.5%)	15 (3.8%)	3 (0.8%)	35 (8.8%)
พนักงานบริษัทเอกชน	2 (0.5%)	3 (0.8%)	50 (12.5%)	58 (14.5%)	28 (7.0%)	141 (35.3%)
ธุรกิจส่วนตัว	2 (0.5%)	6 (1.5%)	55 (13.8%)	58 (14.5%)	12 (3.0%)	133 (33.3%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	8 (2.0%)	1 (0.3%)	11 (2.8%)
แม่บ้านหรือพ่อบ้าน	0 (0.0%)	1 (0.3%)	4 (1.0%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	8 (2.0%)
ข้าราชการ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	10 (2.5%)	5 (1.3%)	3 (0.8%)	18 (4.5%)
อื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง	0 (0.0%)	1 (0.3%)	5 (1.3%)	2 (0.5%)	2 (0.5%)	10 (2.5%)
รวม	9 (2.3%)	19 (4.8%)	146 (36.5%)	163 (40.8%)	63 (15.8%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.61 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการใช้บริการในเรื่อง บรรยากาศก่อนการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รับจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 3.8, 3.8, 14.5, 14.5 และ 2 ตามลำดับ อาชีพแม่บ้านหรือพ่อบ้าน ข้าราชการ และอื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 1, 2.5 และ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.62 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการใช้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานก่อนการใช้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ

อาชีพ	การให้บริการของพนักงานก่อนการใช้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
นักเรียนหรือนักศึกษา	3 (0.8%)	1 (0.3%)	15 (3.8%)	19 (4.8%)	6 (1.5%)	44 (11.0%)
รับจ้าง	2 (0.5%)	1 (0.3%)	17 (4.3%)	13 (3.3%)	2 (0.5%)	35 (8.8%)
พนักงานบริษัทเอกชน	1 (0.3%)	3 (0.8%)	49 (12.3%)	63 (15.8%)	25 (6.3%)	141 (35.3%)
ธุรกิจส่วนตัว	1 (0.3%)	10 (2.5%)	59 (14.8%)	50 (12.5%)	13 (3.3%)	133 (33.3%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2 (0.5%)	1 (0.3%)	3 (0.8%)	4 (1.0%)	1 (0.3%)	11 (2.8%)
แม่บ้านหรือพ่อบ้าน	0 (0.0%)	1 (0.3%)	4 (1.0%)	3 (0.8%)	0 (0.0%)	8 (2.0%)
ข้าราชการ	0 (0.0%)	1 (0.3%)	5 (1.3%)	10 (2.5%)	2 (0.5%)	18 (4.5%)
อื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (1.8%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	10 (2.5%)
รวม	9 (2.3%)	18 (4.5%)	159 (39.8%)	164 (41.0%)	50 (12.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.62 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการใช้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานก่อนการใช้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ และข้าราชการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 4.8, 15.8, 1 และ 2.5 ตามลำดับ อาชีพรับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้านหรือพ่อบ้าน และอื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 4.3, 14.8, 1 และ 1.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.63 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการใช้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ

อาชีพ	การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูลทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
นักเรียนหรือนักศึกษา	1 (0.3%)	7 (1.8%)	16 (4.0%)	13 (3.3%)	7 (1.8%)	44 (11.0%)
รับจ้าง	2 (0.5%)	9 (2.3%)	13 (3.3%)	11 (2.8%)	0 (0.0%)	35 (8.8%)
พนักงานบริษัทเอกชน	6 (1.5%)	14 (3.5%)	51 (12.8%)	54 (13.5%)	16 (4.0%)	141 (35.3%)
ธุรกิจส่วนตัว	3 (0.8%)	25 (6.3%)	59 (14.8%)	37 (9.3%)	9 (2.3%)	133 (33.3%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0 (0.0%)	3 (0.8%)	5 (1.3%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	11 (2.8%)
แม่บ้านหรือพ่อบ้าน	0 (0.0%)	1 (0.3%)	5 (1.3%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	8 (2.0%)
ข้าราชการ	0 (0.0%)	4 (1.0%)	6 (1.5%)	7 (1.8%)	1 (0.3%)	18 (4.5%)
อื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง	1 (0.3%)	0 (0.0%)	7 (1.8%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	10 (2.5%)
รวม	13 (3.3%)	63 (15.8%)	162 (40.5%)	128 (32.0%)	34 (8.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.63 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการใช้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูลทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว พนักงานรัฐวิสาหกิจ แม่บ้านหรือพ่อบ้าน และอื่นๆ ได้แก่ ค่าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 4, 3.3, 14.8, 1.3, 1.3 และ 1.8 ตามลำดับ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 13.5 และ 1.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.64 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ

อาชีพ	การกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
นักเรียนหรือนักศึกษา	1 (0.3%)	5 (1.3%)	20 (5.0%)	12 (3.0%)	6 (1.5%)	44 (11.0%)
รับจ้าง	3 (0.8%)	1 (0.3%)	20 (5.0%)	11 (2.8%)	0 (0.0%)	35 (8.8%)
พนักงานบริษัทเอกชน	2 (0.5%)	4 (1.0%)	62 (15.5%)	56 (14.0%)	17 (4.3%)	141 (35.3%)
ธุรกิจส่วนตัว	1 (0.3%)	11 (2.8%)	66 (16.5%)	47 (11.8%)	8 (2.0%)	133 (33.3%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (1.3%)	6 (1.5%)	0 (0.0%)	11 (2.8%)
แม่บ้านหรือพ่อบ้าน	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (2.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (2.0%)
ข้าราชการ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (1.5%)	9 (2.3%)	3 (0.8%)	18 (4.5%)
อื่นๆ ได้แก่ ค่าขาย ธุรกิจขายตรง	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (1.5%)	3 (0.8%)	1 (0.3%)	10 (2.5%)
รวม	7 (1.8%)	21 (5.3%)	193 (48.3%)	144 (36.0%)	35 (8.8%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.64 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน พบว่า อาชีพนักเรียน หรือนักศึกษา รับจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้านหรือพ่อบ้าน และอื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 5, 5, 15.5, 16.5, 2 และ 1.5 ตามลำดับ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และข้าราชการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 1.5 และ 2.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.65 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ

อาชีพ	เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
นักเรียนหรือนักศึกษา	2 (0.5%)	8 (2.0%)	17 (4.3%)	15 (3.8%)	2 (0.5%)	44 (11.0%)
รับจ้าง	0 (0.0%)	5 (1.3%)	20 (5.0%)	9 (2.3%)	1 (0.3%)	35 (8.8%)
พนักงานบริษัทเอกชน	1 (0.3%)	6 (1.5%)	61 (15.3%)	43 (10.8%)	30 (7.5%)	141 (35.3%)
ธุรกิจส่วนตัว	3 (0.8%)	12 (3.0%)	67 (16.8%)	43 (10.8%)	8 (2.0%)	133 (33.3%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0 (0.0%)	3 (0.8%)	5 (1.3%)	1 (0.3%)	2 (0.5%)	11 (2.8%)
แม่บ้านหรือพ่อบ้าน	0 (0.0%)	2 (0.5%)	4 (1.0%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	8 (2.0%)
ข้าราชการ	1 (0.3%)	1 (0.3%)	6 (1.5%)	8 (2.0%)	2 (0.5%)	18 (4.5%)
อื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (1.3%)	4 (1.0%)	1 (0.3%)	10 (2.5%)
รวม	7 (1.8%)	37 (9.3%)	185 (46.3%)	125 (31.3%)	46 (11.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.65 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รับจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พนักงานรัฐวิสาหกิจ แม่บ้านหรือพ่อบ้าน และอื่นๆ ได้แก่ ค่าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 4.3, 5, 15.3, 16.8, 1.3, 1 และ 1.3 ตามลำดับ อาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 2

ตารางที่ 4.66 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการได้ชัดเจน และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ

อาชีพ	การให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้น ระหว่างการใช้บริการได้ชัดเจน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
นักเรียนหรือนักศึกษา	1 (0.3%)	1 (0.3%)	23 (5.8%)	13 (3.3%)	6 (1.5%)	44 (11.0%)
รับจ้าง	0 (0.0%)	6 (1.5%)	19 (4.8%)	7 (1.8%)	3 (0.8%)	35 (8.8%)
พนักงานบริษัทเอกชน	3 (0.8%)	14 (3.5%)	45 (11.3%)	52 (13.0%)	27 (6.8%)	141 (35.3%)
ธุรกิจส่วนตัว	2 (0.5%)	13 (3.3%)	54 (13.5%)	51 (12.8%)	13 (3.3%)	133 (33.3%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0 (0.0%)	1 (0.3%)	6 (1.5%)	2 (0.5%)	2 (0.5%)	11 (2.8%)
แม่บ้านหรือพ่อบ้าน	0 (0.0%)	2 (0.5%)	3 (0.8%)	3 (0.8%)	0 (0.0%)	8 (2.0%)
ข้าราชการ	0 (0.0%)	5 (1.3%)	3 (0.8%)	8 (2.0%)	2 (0.5%)	18 (4.5%)
อื่นๆ ได้แก่ ค่าขาย ธุรกิจขายตรง	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (1.0%)	6 (1.5%)	0 (0.0%)	10 (2.5%)
รวม	6 (1.5%)	42 (10.5%)	157 (39.3%)	142 (35.5%)	53 (13.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.66 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการได้ชัดเจน พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คือมีร้อยละ 5.8, 4.8, 13.5 และ 1.5 ตามลำดับ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ และอื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 13, 2 และ 1.5 ตามลำดับ อาชีพแม่บ้านหรือพ่อบ้าน มีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางเท่ากัน คือมีร้อยละ 0.8

ตารางที่ 4.67 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ

อาชีพ	บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
นักเรียนหรือนักศึกษา	2 (0.5%)	4 (1.0%)	8 (2.0%)	20 (5.0%)	10 (2.5%)	44 (11.0%)
รับจ้าง	0 (0.0%)	6 (1.5%)	15 (3.8%)	10 (2.5%)	4 (1.0%)	35 (8.8%)
พนักงานบริษัทเอกชน	2 (0.5%)	6 (1.5%)	39 (9.8%)	58 (14.5%)	36 (9.0%)	141 (35.3%)
ธุรกิจส่วนตัว	2 (0.5%)	10 (2.5%)	57 (14.3%)	46 (11.5%)	18 (4.5%)	133 (33.3%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (0.8%)	5 (1.3%)	3 (0.8%)	11 (2.8%)
แม่บ้านหรือพ่อบ้าน	0 (0.0%)	1 (0.3%)	6 (1.5%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	8 (2.0%)
ข้าราชการ	0 (0.0%)	3 (0.8%)	7 (1.8%)	3 (0.8%)	5 (1.3%)	18 (4.5%)
อื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (1.5%)	3 (0.8%)	1 (0.3%)	10 (2.5%)
รวม	6 (1.5%)	30 (7.5%)	141 (35.3%)	146 (36.5%)	77 (19.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.67 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง บรรยายการระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 5, 14.5 และ 1.3 ตามลำดับ อาชีพรับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้านหรือพ่อบ้าน ข้าราชการ และอื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 3.8, 14.3, 1.5, 1.8 และ 1.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.68 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ

อาชีพ	การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
นักเรียนหรือนักศึกษา	3 (0.8%)	5 (1.3%)	16 (4.0%)	15 (3.8%)	5 (1.3%)	44 (11.0%)
รับจ้าง	2 (0.5%)	5 (1.3%)	14 (3.5%)	10 (2.5%)	4 (1.0%)	35 (8.8%)
พนักงานบริษัทเอกชน	2 (0.5%)	16 (4.0%)	48 (12.0%)	54 (13.5%)	21 (5.3%)	141 (35.3%)
ธุรกิจส่วนตัว	5 (1.3%)	20 (5.0%)	56 (14.0%)	43 (10.8%)	9 (2.3%)	133 (33.3%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (1.0%)	7 (1.8%)	0 (0.0%)	11 (2.8%)
แม่บ้านหรือพ่อบ้าน	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (1.8%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	8 (2.0%)
ข้าราชการ	1 (0.3%)	0 (0.0%)	11 (2.8%)	4 (1.0%)	2 (0.5%)	18 (4.5%)
อื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง	0 (0.0%)	1 (0.3%)	6 (1.5%)	3 (0.8%)	0 (0.0%)	10 (2.5%)
รวม	13 (3.3%)	47 (11.8%)	162 (40.5%)	137 (34.3%)	41 (10.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.68 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้านหรือพ่อบ้าน ข้าราชการ และอื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 4, 3.5, 14, 1.8, 2.8 และ 1.5 ตามลำดับ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 13.5 และ 1.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.69 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการใช้บริการในเรื่อง มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ

อาชีพ	มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
นักเรียนหรือนักศึกษา	1 (0.3%)	6 (1.5%)	21 (5.3%)	12 (3.0%)	4 (1.0%)	44 (11.0%)
รับจ้าง	0 (0.0%)	7 (1.8%)	15 (3.8%)	11 (2.8%)	2 (0.5%)	35 (8.8%)
พนักงานบริษัทเอกชน	2 (0.5%)	20 (5.0%)	56 (14.0%)	45 (11.3%)	18 (4.5%)	141 (35.3%)
ธุรกิจส่วนตัว	8 (2.0%)	21 (5.3%)	61 (15.3%)	35 (8.8%)	8 (2.0%)	133 (33.3%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (1.5%)	4 (1.0%)	1 (0.3%)	11 (2.8%)
แม่บ้านหรือพ่อบ้าน	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (1.8%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	8 (2.0%)
ข้าราชการ	2 (0.5%)	2 (0.5%)	7 (1.8%)	6 (1.5%)	1 (0.3%)	18 (4.5%)
อื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง	0 (0.0%)	3 (0.8%)	4 (1.0%)	3 (0.8%)	0 (0.0%)	10 (2.5%)
รวม	13 (3.3%)	59 (14.8%)	177 (44.3%)	117 (29.3%)	34 (8.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.69 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการให้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รับจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พนักงานรัฐวิสาหกิจ แม่บ้านหรือพ่อบ้าน ข้าราชการ และอื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 5.3, 3.8, 14, 15.3, 1.5, 1.8, 1.8 และ 1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.70 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ

อาชีพ	ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
นักเรียนหรือนักศึกษา	3 (0.8%)	4 (1.0%)	19 (4.8%)	13 (3.3%)	5 (1.3%)	44 (11.0%)
รับจ้าง	0 (0.0%)	6 (1.5%)	22 (5.5%)	6 (1.5%)	1 (0.3%)	35 (8.8%)
พนักงานบริษัทเอกชน	2 (0.5%)	9 (2.3%)	59 (14.8%)	52 (13.0%)	19 (4.8%)	141 (35.3%)
ธุรกิจส่วนตัว	7 (1.8%)	19 (4.8%)	65 (16.3%)	36 (9.0%)	6 (1.5%)	133 (33.3%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0 (0.0%)	3 (0.8%)	2 (0.5%)	5 (1.3%)	1 (0.3%)	11 (2.8%)
แม่บ้านหรือพ่อบ้าน	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (1.8%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	8 (2.0%)
ข้าราชการ	1 (0.3%)	2 (0.5%)	9 (2.3%)	4 (1.0%)	2 (0.5%)	18 (4.5%)
อื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (1.8%)	3 (0.8%)	0 (0.0%)	10 (2.5%)
รวม	13 (3.3%)	43 (10.8%)	190 (47.5%)	120 (30.0%)	34 (8.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.70 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รับจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้านหรือพ่อบ้าน ข้าราชการ และอื่นๆ ได้แก่ ค่าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 4.8, 5.5, 14.8, 16.3, 1.8, 2.3 และ 1.8 ตามลำดับ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 1.3

ตารางที่ 4.71 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ

อาชีพ	การให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
นักเรียนหรือนักศึกษา	1 (0.3%)	8 (2.0%)	13 (3.3%)	16 (4.0%)	6 (1.5%)	44 (11.0%)
รับจ้าง	1 (0.3%)	1 (0.3%)	22 (5.5%)	10 (2.5%)	1 (0.3%)	35 (8.8%)
พนักงานบริษัทเอกชน	1 (0.3%)	12 (3.0%)	55 (13.8%)	48 (12.0%)	25 (6.3%)	141 (35.3%)
ธุรกิจส่วนตัว	4 (1.0%)	20 (5.0%)	63 (15.8%)	36 (9.0%)	10 (2.5%)	133 (33.3%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (1.8%)	2 (0.5%)	2 (0.5%)	11 (2.8%)
แม่บ้านหรือพ่อบ้าน	0 (0.0%)	1 (0.3%)	4 (1.0%)	3 (0.8%)	0 (0.0%)	8 (2.0%)
ข้าราชการ	0 (0.0%)	3 (0.8%)	5 (1.3%)	5 (1.3%)	5 (1.3%)	18 (4.5%)
อื่นๆ ได้แก่ ค่าขาย ธุรกิจขายตรง	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (1.5%)	4 (1.0%)	0 (0.0%)	10 (2.5%)
รวม	7 (1.8%)	45 (11.3%)	175 (43.8%)	124 (31.0%)	49 (12.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.71 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 4 อาชีพรับจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พนักงานรัฐวิสาหกิจ แม่บ้านหรือพ่อบ้าน และอื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 5.5, 13.8, 15.8, 1.8, 1 และ 1.5 ตามลำดับ อาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มาก และปานกลางเท่ากัน คือมีร้อยละ 1.3

ตารางที่ 4.72 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง บรรยากาศหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ

อาชีพ	บรรยากาศหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
นักเรียนหรือนักศึกษา	1 (0.3%)	4 (1.0%)	17 (4.3%)	15 (3.8%)	7 (1.8%)	44 (11.0%)
รับจ้าง	1 (0.3%)	4 (1.0%)	15 (3.8%)	13 (3.3%)	2 (0.5%)	35 (8.8%)
พนักงานบริษัทเอกชน	0 (0.0%)	4 (1.0%)	51 (12.8%)	52 (13.0%)	34 (8.5%)	141 (35.3%)
ธุรกิจส่วนตัว	4 (1.0%)	7 (1.8%)	72 (18.0%)	40 (10.0%)	10 (2.5%)	133 (33.3%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	7 (1.8%)	2 (0.5%)	11 (2.8%)
แม่บ้านหรือพ่อบ้าน	0 (0.0%)	1 (0.3%)	4 (1.0%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	8 (2.0%)
ข้าราชการ	0 (0.0%)	1 (0.3%)	8 (2.0%)	5 (1.3%)	4 (1.0%)	18 (4.5%)
อื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง	0 (0.0%)	1 (0.3%)	5 (1.3%)	4 (1.0%)	0 (0.0%)	10 (2.5%)
รวม	6 (1.5%)	23 (5.8%)	173 (43.3%)	138 (34.5%)	60 (15.0%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.72 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง บรรยากาศหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้านหรือพ่อบ้าน ข้าราชการ และอื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีร้อยละ 4.3, 3.8, 18, 1, 2 และ 1.3 ตามลำดับ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 13 และ 1.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.73 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ

อาชีพ	การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
นักเรียนหรือนักศึกษา	2 (0.5%)	4 (1.0%)	12 (3.0%)	21 (5.3%)	5 (1.3%)	44 (11.0%)
รับจ้าง	1 (0.3%)	3 (0.8%)	15 (3.8%)	16 (4.0%)	0 (0.0%)	35 (8.8%)
พนักงานบริษัทเอกชน	2 (0.5%)	10 (2.5%)	54 (13.5%)	45 (11.3%)	30 (7.5%)	141 (35.3%)
ธุรกิจส่วนตัว	1 (0.3%)	23 (5.8%)	57 (14.3%)	42 (10.5%)	10 (2.5%)	133 (33.3%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (1.0%)	5 (1.3%)	2 (0.5%)	11 (2.8%)
แม่บ้านหรือพ่อบ้าน	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (1.8%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	8 (2.0%)
ข้าราชการ	1 (0.3%)	1 (0.3%)	9 (2.3%)	4 (1.0%)	3 (0.8%)	18 (4.5%)
อื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง	0 (0.0%)	1 (0.3%)	6 (1.5%)	3 (0.8%)	0 (0.0%)	10 (2.5%)
รวม	7 (1.8%)	42 (10.5%)	164 (41.0%)	137 (34.3%)	50 (12.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.73 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รับจ้าง และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 5.3, 4 และ 1.3 ตามลำดับ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้านหรือพ่อบ้าน ข้าราชการ และอื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 13.5, 14.3, 1.8, 2.3 และ 1.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.74 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	1 (0.3%)	3 (0.8%)	14 (3.5%)	9 (2.3%)	2 (0.5%)	29 (7.3%)
5,001-10,000 บาท	5 (1.3%)	14 (3.5%)	44 (11.0%)	25 (6.3%)	5 (1.3%)	93 (23.3%)
10,001-20,000 บาท	5 (1.3%)	10 (2.5%)	69 (17.3%)	36 (9.0%)	11 (2.8%)	131 (32.8%)
20,001-30,000 บาท	1 (0.3%)	3 (0.8%)	37 (9.3%)	19 (4.8%)	11 (2.8%)	71 (17.8%)
30,001-40,000 บาท	1 (0.3%)	2 (0.5%)	17 (4.3%)	11 (2.8%)	2 (0.5%)	33 (8.3%)
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	3 (0.8%)	4 (1.0%)	15 (3.8%)	11 (2.8%)	10 (2.5%)	43 (10.8%)
รวม	16 (4.0%)	36 (9.0%)	196 (49.0%)	111 (27.8%)	41 (10.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.74 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการใช้บริการในเรื่อง การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 3.5, 11, 17.3, 9.3, 4.3 และ 3.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.75 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการใช้บริการในเรื่อง มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการใช้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุนและลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการใช้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	1 (0.3%)	8 (2.0%)	11 (2.8%)	6 (1.5%)	3 (0.8%)	29 (7.3%)
5,001-10,000 บาท	1 (0.3%)	16 (4.0%)	46 (11.5%)	22 (5.5%)	8 (2.0%)	93 (23.3%)
10,001-20,000 บาท	5 (1.3%)	19 (4.8%)	62 (15.5%)	38 (9.5%)	7 (1.8%)	131 (32.8%)
20,001-30,000 บาท	0 (0.0%)	7 (1.8%)	36 (9.0%)	20 (5.0%)	8 (2.0%)	71 (17.8%)
30,001-40,000 บาท	1 (0.3%)	6 (1.5%)	11 (2.8%)	13 (3.3%)	2 (0.5%)	33 (8.3%)
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	3 (0.8%)	4 (1.0%)	16 (4.0%)	10 (2.5%)	10 (2.5%)	43 (10.8%)
รวม	11 (2.8%)	60 (15.0%)	182 (45.5%)	109 (27.3%)	38 (9.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.75 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการใช้บริการในเรื่อง มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการใช้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 2.8, 11.5, 15.5, 9 และ 4 ตามลำดับ รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 3.3

ตารางที่ 4.76 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการใช้บริการในเรื่อง บรรยายภาพก่อนการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยายภาพของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	บรรยายภาพก่อนการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยายภาพของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2 (0.5%)	1 (0.3%)	6 (1.5%)	13 (3.3%)	7 (1.8%)	29 (7.3%)
5,001-10,000 บาท	2 (0.5%)	6 (1.5%)	41 (10.3%)	32 (8.0%)	12 (3.0%)	93 (23.3%)
10,001-20,000 บาท	3 (0.8%)	6 (1.5%)	47 (11.8%)	55 (13.8%)	20 (5.0%)	131 (32.8%)
20,001-30,000 บาท	1 (0.3%)	1 (0.3%)	28 (7.0%)	29 (7.3%)	12 (3.0%)	71 (17.8%)
30,001-40,000 บาท	0 (0.0%)	1 (0.3%)	11 (2.8%)	19 (4.8%)	2 (0.5%)	33 (8.3%)
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	1 (0.3%)	4 (1.0%)	13 (3.3%)	15 (3.8%)	10 (2.5%)	43 (10.8%)
รวม	9 (2.3%)	19 (4.8%)	146 (36.5%)	163 (40.8%)	63 (15.8%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.76 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง บรรยากาศก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 3.3, 7.3, 4.8 และ 3.8 ตามลำดับ รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 10.3 และ 11.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.77 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	การให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3 (0.8%)	0 (0.0%)	10 (2.5%)	13 (3.3%)	3 (0.8%)	29 (7.3%)
5,001-10,000 บาท	1 (0.3%)	4 (1.0%)	41 (10.3%)	37 (9.3%)	10 (2.5%)	93 (23.3%)
10,001-20,000 บาท	2 (0.5%)	4 (1.0%)	50 (12.5%)	60 (15.0%)	15 (3.8%)	131 (32.8%)
20,001-30,000 บาท	2 (0.5%)	5 (1.3%)	22 (5.5%)	31 (7.8%)	11 (2.8%)	71 (17.8%)
30,001-40,000 บาท	0 (0.0%)	2 (0.5%)	17 (4.3%)	10 (2.5%)	4 (1.0%)	33 (8.3%)
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	1 (0.3%)	3 (0.8%)	19 (4.8%)	13 (3.3%)	7 (1.8%)	43 (10.8%)
รวม	9 (2.3%)	18 (4.5%)	159 (39.8%)	164 (41.0%)	50 (12.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.77 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 3.3, 15 และ 7.8 ตามลำดับ รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 5,001-10,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 10.3, 4.3 และ 4.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.78 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2 (0.5%)	2 (0.5%)	12 (3.0%)	9 (2.3%)	4 (1.0%)	29 (7.3%)
5,001-10,000 บาท	1 (0.3%)	15 (3.8%)	46 (11.5%)	27 (6.8%)	4 (1.0%)	93 (23.3%)
10,001-20,000 บาท	5 (1.3%)	19 (4.8%)	51 (12.8%)	48 (12.0%)	8 (2.0%)	131 (32.8%)
20,001-30,000 บาท	2 (0.5%)	12 (3.0%)	26 (6.5%)	23 (5.8%)	8 (2.0%)	71 (17.8%)
30,001-40,000 บาท	1 (0.3%)	7 (1.8%)	13 (3.3%)	11 (2.8%)	1 (0.3%)	33 (8.3%)
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	2 (0.5%)	8 (2.0%)	14 (3.5%)	10 (2.5%)	9 (2.3%)	43 (10.8%)
รวม	13 (3.3%)	63 (15.8%)	162 (40.5%)	128 (32.0%)	34 (8.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.78 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการใช้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูลทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 3, 11.5, 12.8, 6.5, 3.3 และ 3.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.79 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	การกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	1 (0.3%)	3 (0.8%)	11 (2.8%)	12 (3.0%)	2 (0.5%)	29 (7.3%)
5,001-10,000 บาท	2 (0.5%)	4 (1.0%)	54 (13.5%)	27 (6.8%)	6 (1.5%)	93 (23.3%)
10,001-20,000 บาท	2 (0.5%)	5 (1.3%)	64 (16.0%)	49 (12.3%)	11 (2.8%)	131 (32.8%)
20,001-30,000 บาท	1 (0.3%)	4 (1.0%)	36 (9.0%)	22 (5.5%)	8 (2.0%)	71 (17.8%)
30,001-40,000 บาท	0 (0.0%)	2 (0.5%)	12 (3.0%)	17 (4.3%)	2 (0.5%)	33 (8.3%)
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	1 (0.3%)	3 (0.8%)	16 (4.0%)	17 (4.3%)	6 (1.5%)	43 (10.8%)
รวม	7 (1.8%)	21 (5.3%)	193 (48.3%)	144 (36.0%)	35 (8.8%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.79 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 3, 4.3 และ 4.3 ตามลำดับ รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคล

ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 13.5, 16 และ 9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.80 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	1 (0.3%)	4 (1.0%)	14 (3.5%)	8 (2.0%)	2 (0.5%)	29 (7.3%)
5,001-10,000 บาท	2 (0.5%)	10 (2.5%)	45 (11.3%)	34 (8.5%)	2 (0.5%)	93 (23.3%)
10,001-20,000 บาท	1 (0.3%)	10 (2.5%)	71 (17.8%)	35 (8.8%)	14 (3.5%)	131 (32.8%)
20,001-30,000 บาท	2 (0.5%)	8 (2.0%)	31 (7.8%)	17 (4.3%)	13 (3.3%)	71 (17.8%)
30,001-40,000 บาท	0 (0.0%)	4 (1.0%)	8 (2.0%)	16 (4.0%)	5 (1.3%)	33 (8.3%)
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	1 (0.3%)	1 (0.3%)	16 (4.0%)	15 (3.8%)	10 (2.5%)	43 (10.8%)
รวม	7 (1.8%)	37 (9.3%)	185 (46.3%)	125 (31.3%)	46 (11.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.80 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 3.5, 11.3, 17.8, 7.8 และ 4 ตามลำดับ รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 4

ตารางที่ 4.81 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานระหว่างการให้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	การให้บริการของพนักงานระหว่างการให้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	1 (0.3%)	1 (0.3%)	14 (3.5%)	9 (2.3%)	4 (1.0%)	29 (7.3%)
5,001-10,000 บาท	0 (0.0%)	9 (2.3%)	46 (11.5%)	30 (7.5%)	8 (2.0%)	93 (23.3%)
10,001-20,000 บาท	3 (0.8%)	15 (3.8%)	45 (11.3%)	50 (12.5%)	18 (4.5%)	131 (32.8%)
20,001-30,000 บาท	1 (0.3%)	12 (3.0%)	23 (5.8%)	22 (5.5%)	13 (3.3%)	71 (17.8%)
30,001-40,000 บาท	1 (0.3%)	2 (0.5%)	15 (3.8%)	12 (3.0%)	3 (0.8%)	33 (8.3%)
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	0 (0.0%)	3 (0.8%)	14 (3.5%)	19 (4.8%)	7 (1.8%)	43 (10.8%)
รวม	6 (1.5%)	42 (10.5%)	157 (39.3%)	142 (35.5%)	53 (13.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.81 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานระหว่างการให้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 3.5, 11.5, 5.8 และ 3.8 ตามลำดับ รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 12.5 และ 4.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.82 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	1 (0.3%)	2 (0.5%)	5 (1.3%)	16 (4.0%)	5 (1.3%)	29 (7.3%)
5,001-10,000 บาท	0 (0.0%)	8 (2.0%)	39 (9.8%)	32 (8.0%)	14 (3.5%)	93 (23.3%)
10,001-20,000 บาท	2 (0.5%)	11 (2.8%)	47 (11.8%)	49 (12.3%)	22 (5.5%)	131 (32.8%)
20,001-30,000 บาท	2 (0.5%)	7 (1.8%)	21 (5.3%)	23 (5.8%)	18 (4.5%)	71 (17.8%)
30,001-40,000 บาท	1 (0.3%)	1 (0.3%)	11 (2.8%)	14 (3.5%)	6 (1.5%)	33 (8.3%)
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	0 (0.0%)	1 (0.3%)	18 (4.5%)	12 (3.0%)	12 (3.0%)	43 (10.8%)
รวม	6 (1.5%)	30 (7.5%)	141 (35.3%)	146 (36.5%)	77 (19.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.82 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดมี ร้อยละ 4, 12.3, 5.8 และ 3.5 ตามลำดับ รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 9.8 และ 4.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.83 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการให้บริการมีความรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน และลักษณะประชากรศาสตร์: รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการให้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3 (0.8%)	1 (0.3%)	10 (2.5%)	12 (3.0%)	3 (0.8%)	29 (7.3%)
5,001-10,000 บาท	0 (0.0%)	13 (3.3%)	42 (10.5%)	28 (7.0%)	10 (2.5%)	93 (23.3%)
10,001-20,000 บาท	4 (1.0%)	18 (4.5%)	50 (12.5%)	52 (13.0%)	7 (1.8%)	131 (32.8%)
20,001-30,000 บาท	4 (1.0%)	4 (1.0%)	25 (6.3%)	26 (6.5%)	12 (3.0%)	71 (17.8%)
30,001-40,000 บาท	0 (0.0%)	6 (1.5%)	17 (4.3%)	7 (1.8%)	3 (0.8%)	33 (8.3%)
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	2 (0.5%)	5 (1.3%)	18 (4.5%)	12 (3.0%)	6 (1.5%)	43 (10.8%)
รวม	13 (3.3%)	47 (11.8%)	162 (40.5%)	137 (34.3%)	41 (10.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.83 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการให้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 3, 13 และ 6.5 ตามลำดับ รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 5,001-10,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 10.5, 4.3 และ 4.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.84 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการให้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการให้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	1 (0.3%)	3 (0.8%)	12 (3.0%)	11 (2.8%)	2 (0.5%)	29 (7.3%)
5,001-10,000 บาท	0 (0.0%)	13 (3.3%)	47 (11.8%)	27 (6.8%)	6 (1.5%)	93 (23.3%)
10,001-20,000 บาท	4 (1.0%)	24 (6.0%)	60 (15.0%)	36 (9.0%)	7 (1.8%)	131 (32.8%)
20,001-30,000 บาท	3 (0.8%)	6 (1.5%)	28 (7.0%)	28 (7.0%)	6 (1.5%)	71 (17.8%)
30,001-40,000 บาท	1 (0.3%)	7 (1.8%)	13 (3.3%)	10 (2.5%)	2 (0.5%)	33 (8.3%)
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	4 (1.0%)	6 (1.5%)	17 (4.3%)	5 (1.3%)	11 (2.8%)	43 (10.8%)
รวม	13 (3.3%)	59 (14.8%)	177 (44.3%)	117 (29.3%)	34 (8.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.84 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการให้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 3, 11.8, 15, 3.3 และ 4.3 ตามลำดับ รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางเท่ากัน คือมีร้อยละ 7

ตารางที่ 4.85 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2 (0.5%)	3 (0.8%)	11 (2.8%)	8 (2.0%)	5 (1.3%)	29 (7.3%)
5,001-10,000 บาท	1 (0.3%)	9 (2.3%)	54 (13.5%)	26 (6.5%)	3 (0.8%)	93 (23.3%)
10,001-20,000 บาท	2 (0.5%)	14 (3.5%)	64 (16.0%)	44 (11.0%)	7 (1.8%)	131 (32.8%)
20,001-30,000 บาท	4 (1.0%)	8 (2.0%)	24 (6.0%)	26 (6.5%)	9 (2.3%)	71 (17.8%)
30,001-40,000 บาท	1 (0.3%)	3 (0.8%)	20 (5.0%)	6 (1.5%)	3 (0.8%)	33 (8.3%)
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	3 (0.8%)	6 (1.5%)	17 (4.3%)	10 (2.5%)	7 (1.8%)	43 (10.8%)
รวม	13 (3.3%)	43 (10.8%)	190 (47.5%)	120 (30.0%)	34 (8.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.85 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 2.8, 13.5, 16, 5 และ 4.3 ตามลำดับ รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 20,001-30,000 มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 6.5

ตารางที่ 4.86 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	การให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	1 (0.3%)	2 (0.5%)	12 (3.0%)	10 (2.5%)	4 (1.0%)	29 (7.3%)
5,001-10,000 บาท	1 (0.3%)	5 (1.3%)	46 (11.5%)	34 (8.5%)	7 (1.8%)	93 (23.3%)
10,001-20,000 บาท	2 (0.5%)	16 (4.0%)	63 (15.8%)	35 (8.8%)	15 (3.8%)	131 (32.8%)
20,001-30,000 บาท	2 (0.5%)	10 (2.5%)	21 (5.3%)	26 (6.5%)	12 (3.0%)	71 (17.8%)
30,001-40,000 บาท	0 (0.0%)	6 (1.5%)	14 (3.5%)	11 (2.8%)	2 (0.5%)	33 (8.3%)
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	1 (0.3%)	6 (1.5%)	19 (4.8%)	8 (2.0%)	9 (2.3%)	43 (10.8%)
รวม	7 (1.8%)	45 (11.3%)	175 (43.8%)	124 (31.0%)	49 (12.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.86 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 3, 11.5, 15.8, 3.5 และ 4.8 ตามลำดับ รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 6.5

ตารางที่ 4.87 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง บรรยายภาพหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	บรรยากาศหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	1 (0.3%)	5 (1.3%)	8 (2.0%)	12 (3.0%)	3 (0.8%)	29 (7.3%)
5,001-10,000 บาท	1 (0.3%)	6 (1.5%)	45 (11.3%)	32 (8.0%)	9 (2.3%)	93 (23.3%)
10,001-20,000 บาท	2 (0.5%)	6 (1.5%)	57 (14.3%)	46 (11.5%)	20 (5.0%)	131 (32.8%)
20,001-30,000 บาท	1 (0.3%)	3 (0.8%)	26 (6.5%)	25 (6.3%)	16 (4.0%)	71 (17.8%)
30,001-40,000 บาท	0 (0.0%)	2 (0.5%)	16 (4.0%)	11 (2.8%)	4 (1.0%)	33 (8.3%)
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	1 (0.3%)	1 (0.3%)	21 (5.3%)	12 (3.0%)	8 (2.0%)	43 (10.8%)
รวม	6 (1.5%)	23 (5.8%)	173 (43.3%)	138 (34.5%)	60 (15.0%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.87 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง บรรยายภาพหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 3 รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 5,001-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 11.3, 14.3, 6.5, 4 และ 5.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.88 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	1 (0.3%)	4 (1.0%)	10 (2.5%)	11 (2.8%)	3 (0.8%)	29 (7.3%)
5,001-10,000 บาท	2 (0.5%)	6 (1.5%)	41 (10.3%)	38 (9.5%)	6 (1.5%)	93 (23.3%)
10,001-20,000 บาท	2 (0.5%)	13 (3.3%)	57 (14.3%)	45 (11.3%)	14 (3.5%)	131 (32.8%)
20,001-30,000 บาท	0 (0.0%)	7 (1.8%)	23 (5.8%)	25 (6.3%)	16 (4.0%)	71 (17.8%)
30,001-40,000 บาท	0 (0.0%)	5 (1.3%)	17 (4.3%)	7 (1.8%)	4 (1.0%)	33 (8.3%)
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	2 (0.5%)	7 (1.8%)	16 (4.0%)	11 (2.8%)	7 (1.8%)	43 (10.8%)
รวม	7 (1.8%)	42 (10.5%)	164 (41.0%)	137 (34.3%)	50 (12.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.88 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีร้อยละ 2.8 และ 6.3 ตามลำดับ รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 5,001-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 10.3, 14.3, 4.3 และ 4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.89 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก – ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก – ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารกสิกรไทย	3 (0.8%)	2 (0.5%)	33 (8.3%)	24 (6.0%)	7 (1.8%)	69 (17.3%)
ธนาคารทหารไทย	1 (0.3%)	4 (1.0%)	24 (6.0%)	5 (1.3%)	0 (0.0%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงไทย	1 (0.3%)	4 (1.0%)	18 (4.5%)	9 (2.3%)	2 (0.5%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงเทพ	6 (1.5%)	10 (2.5%)	54 (13.5%)	23 (5.8%)	3 (0.8%)	96 (24.0%)
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	1 (0.3%)	4 (1.0%)	10 (2.5%)	9 (2.3%)	4 (1.0%)	28 (7.0%)
ธนาคารออมสิน	1 (0.3%)	3 (0.8%)	10 (2.5%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	17 (4.3%)
ธนาคารธนาชาต	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	5 (1.3%)	7 (1.8%)
ธนาคารไทยพาณิชย์	3 (0.8%)	5 (1.3%)	37 (9.3%)	35 (8.8%)	13 (3.3%)	93 (23.3%)
ธนาคารนครหลวงไทย	0 (0.0%)	3 (0.8%)	5 (1.3%)	3 (0.8%)	2 (0.5%)	13 (3.3%)
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

ตารางที่ 4.89 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก – ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก – ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารซีทีแบงก์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	3 (0.8%)
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)
ธนาคารยูโอบี	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	3 (0.8%)
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารสินเอเซีย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
อื่นๆ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	16 (4.0%)	36 (9.0%)	196 (49.0%)	111 (27.8%)	41 (10.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.89 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก – ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 13.5 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.3 ธนาคาร

กสิกรไทย ฟังพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8.3 ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงไทย ฟังพอใจในระดับปานกลางเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 6 และ 4.5 ตามลำดับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ฟังพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 2.5 ธนาคารออมสิน ฟังพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 2.5 ธนาคารนครหลวงไทย ฟังพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคาร ธนชาติ ฟังพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารซีทีแบงก์ ฟังพอใจในระดับมากที่สุด มาก และปานกลางเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารยูโอบี ฟังพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารอาคารสงเคราะห์และธนาคารสินเอเซีย ฟังพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) ฟังพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.90 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารกสิกรไทย	3 (0.8%)	5 (1.3%)	33 (8.3%)	24 (6.0%)	4 (1.0%)	69 (17.3%)
ธนาคารทหารไทย	1 (0.3%)	6 (1.5%)	22 (5.5%)	5 (1.3%)	0 (0.0%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงไทย	1 (0.3%)	9 (2.3%)	16 (4.0%)	6 (1.5%)	2 (0.5%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงเทพ	3 (0.8%)	22 (5.5%)	47 (11.8%)	18 (4.5%)	6 (1.5%)	96 (24.0%)
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	0 (0.0%)	3 (0.8%)	11 (2.8%)	11 (2.8%)	3 (0.8%)	28 (7.0%)
ธนาคารออมสิน	1 (0.3%)	4 (1.0%)	9 (2.3%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	17 (4.3%)
ธนาคารธนาชาติ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	4 (1.0%)	7 (1.8%)

ตารางที่ 4.90 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน และธนาคารที่ให้บริการ

ธนาคารที่ให้บริการ	มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารไทยพาณิชย์	1 (0.3%)	8 (2.0%)	36 (9.0%)	35 (8.8%)	13 (3.3%)	93 (23.3%)
ธนาคารนครหลวงไทย	0 (0.0%)	2 (0.5%)	3 (0.8%)	4 (1.0%)	4 (1.0%)	13 (3.3%)
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารซีทีแบงก์	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	3 (0.8%)
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารยูโอบี	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	3 (0.8%)
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารสินเอเซีย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
อื่นๆ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	11 (2.8%)	60 (15.0%)	182 (45.5%)	109 (27.3%)	38 (9.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.90 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.8 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9 ธนาคารกสิกรไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8.3 ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงไทย พึงพอใจในระดับปานกลางเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และ 4 ตามลำดับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา พึงพอใจในระดับมากและปานกลางเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ธนาคารออมสิน พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 2.3 ธนาคารนครหลวงไทย พึงพอใจในระดับมากที่สุดและมากเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1 ธนาคารชนชาติ พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1 ธนาคารซีบีแบงก์ พึงพอใจในระดับมาก ปานกลาง และน้อยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารยูโอบี พึงพอใจในระดับมากที่สุด มาก และน้อยที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์และธนาคารสินเอเซีย พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.91 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง บรรยากาศก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และธนาคารที่ให้บริการ

ธนาคารที่ให้บริการ	บรรยากาศก่อนการให้บริการ เช่น เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารกสิกรไทย	2 (0.5%)	3 (0.8%)	21 (5.3%)	34 (8.5%)	9 (2.3%)	69 (17.3%)
ธนาคารทหารไทย	1 (0.3%)	2 (0.5%)	16 (4.0%)	12 (3.0%)	3 (0.8%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	13 (3.3%)	17 (4.3%)	4 (1.0%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงเทพ	1 (0.3%)	9 (2.3%)	45 (11.3%)	33 (8.3%)	8 (2.0%)	96 (24.0%)
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	0 (0.0%)	1 (0.3%)	15 (3.8%)	7 (1.8%)	5 (1.3%)	28 (7.0%)

ตารางที่ 4.91 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง บรรยากาศก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	บรรยากาศก่อนการให้บริการ เช่น เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารออมสิน	2 (0.5%)	0 (0.0%)	7 (1.8%)	7 (1.8%)	1 (0.3%)	17 (4.3%)
ธนาคารธนชาติ	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	4 (1.0%)	7 (1.8%)
ธนาคารไทยพาณิชย์	2 (0.5%)	3 (0.8%)	20 (5.0%)	44 (11.0%)	24 (6.0%)	93 (23.3%)
ธนาคารนครหลวงไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (1.5%)	3 (0.8%)	4 (1.0%)	13 (3.3%)
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารซีทีแบงก์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	3 (0.8%)
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารยูโอบี	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	3 (0.8%)
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารสินเอเซีย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเมกะสาชลพาณิชย์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

ตารางที่ 4.91 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง บรรยายากก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยายากของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	บรรยายากก่อนการให้บริการ เช่น เช่น การสร้างบรรยายากของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
อื่นๆ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	9 (2.3%)	19 (4.8%)	146 (36.5%)	163 (40.8%)	63 (15.8%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.91 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง บรรยายากก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยายากของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.3 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 11 ธนาคารกสิกรไทย พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 8.5 ธนาคารทหารไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4 ธนาคารกรุงไทย พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4.3 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.8 ธนาคารออมสิน พึงพอใจในระดับมากและปานกลางเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ธนาคารนครหลวงไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1.5 ธนาคารธนชาต พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1 ธนาคารซีทีแบงก์ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารยูโอบี พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) และธนาคารสินเอเซีย พึงพอใจในระดับมากเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.92 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	การให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารกสิกรไทย	1 (0.3%)	2 (0.5%)	27 (6.8%)	25 (6.3%)	14 (3.5%)	69 (17.3%)
ธนาคารทหารไทย	0 (0.0%)	2 (0.5%)	15 (3.8%)	16 (4.0%)	1 (0.3%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงไทย	2 (0.5%)	2 (0.5%)	13 (3.3%)	17 (4.3%)	0 (0.0%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงเทพ	0 (0.0%)	6 (1.5%)	54 (13.5%)	30 (7.5%)	6 (1.5%)	96 (24.0%)
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	0 (0.0%)	4 (1.0%)	9 (2.3%)	13 (3.3%)	2 (0.5%)	28 (7.0%)
ธนาคารออมสิน	2 (0.5%)	1 (0.3%)	9 (2.3%)	4 (1.0%)	1 (0.3%)	17 (4.3%)
ธนาคารธนชาต	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	2 (0.5%)	3 (0.8%)	7 (1.8%)
ธนาคารไทยพาณิชย์	2 (0.5%)	1 (0.3%)	27 (6.8%)	45 (11.3%)	18 (4.5%)	93 (23.3%)
ธนาคารนครหลวงไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (0.8%)	7 (1.8%)	3 (0.8%)	13 (3.3%)
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารซีทีแบงก์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	3 (0.8%)
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)

ตารางที่ 4.92 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	การให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารยูโอบี	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	3 (0.8%)
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารสินเอเซีย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
อื่นๆ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	9 (2.3%)	18 (4.5%)	159 (39.8%)	164 (41.0%)	50 (12.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.92 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 13.5 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 11.3 ธนาคารกสิกรไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.8 ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงไทย พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4 และ 4.3 ตามลำดับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 3.3 ธนาคารออมสิน พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 2.3 ธนาคารนครหลวงไทย พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 1.8 ธนาคารธนชาต พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.8 ธนาคารซีทีแบงก์ พึงพอใจในระดับมากที่สุด มาก และปานกลางเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารยูโอบี

พึงพอใจในระดับมากที่สุด มาก และน้อยที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) และธนาคารสินเอเซีย พึงพอใจในระดับมากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.93 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำ เพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารกสิกรไทย	3 (0.8%)	10 (2.5%)	22 (5.5%)	29 (7.3%)	5 (1.3%)	69 (17.3%)
ธนาคารทหารไทย	1 (0.3%)	5 (1.3%)	17 (4.3%)	10 (2.5%)	1 (0.3%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงไทย	1 (0.3%)	7 (1.8%)	13 (3.3%)	11 (2.8%)	2 (0.5%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงเทพ	1 (0.3%)	21 (5.3%)	46 (11.5%)	22 (5.5%)	6 (1.5%)	96 (24.0%)
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	0 (0.0%)	6 (1.5%)	12 (3.0%)	9 (2.3%)	1 (0.3%)	28 (7.0%)
ธนาคารออมสิน	2 (0.5%)	1 (0.3%)	12 (3.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	17 (4.3%)
ธนาคารธนาชาต	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	3 (0.8%)	2 (0.5%)	7 (1.8%)
ธนาคารไทยพาณิชย์	3 (0.8%)	9 (2.3%)	34 (8.5%)	34 (8.5%)	13 (3.3%)	93 (23.3%)
ธนาคารนครหลวงไทย	0 (0.0%)	2 (0.5%)	5 (1.3%)	3 (0.8%)	3 (0.8%)	13 (3.3%)
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

ตารางที่ 4.93 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารซีทีแบงก์	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	3 (0.8%)
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารยูโอบี	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	3 (0.8%)
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารสินเอเซีย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
อื่นๆ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	13 (3.3%)	63 (15.8%)	162 (40.5%)	128 (32.0%)	34 (8.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.93 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.5 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจในระดับมากและปานกลางเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ธนาคารกสิกรไทย พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 7.3 ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง

คิดเป็นร้อยละ 4.3 และ 3.3 ตามลำดับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ฟังพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3 ธนาคารออมสิน ฟังพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3 ธนาคารนครหลวงไทย ฟังพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารธนชาติ ฟังพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 0.8 ธนาคารซีทีแบงก์และธนาคารยูโอบี ฟังพอใจในระดับมากเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฟังพอใจในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) และธนาคารสินเอเซีย ฟังพอใจในระดับมากเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.94 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และธนาคารที่ให้บริการ

ธนาคารที่ให้บริการ	การกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารกสิกรไทย	1 (0.3%)	1 (0.3%)	36 (9.0%)	26 (6.5%)	5 (1.3%)	69 (17.3%)
ธนาคารทหารไทย	1 (0.3%)	0 (0.0%)	19 (4.8%)	12 (3.0%)	2 (0.5%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงไทย	0 (0.0%)	3 (0.8%)	15 (3.8%)	16 (4.0%)	0 (0.0%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงเทพ	1 (0.3%)	9 (2.3%)	54 (13.5%)	29 (7.3%)	3 (0.8%)	96 (24.0%)
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	1 (0.3%)	1 (0.3%)	13 (3.3%)	11 (2.8%)	2 (0.5%)	28 (7.0%)
ธนาคารออมสิน	1 (0.3%)	0 (0.0%)	12 (3.0%)	3 (0.8%)	1 (0.3%)	17 (4.3%)
ธนาคารธนชาติ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	3 (0.8%)	3 (0.8%)	7 (1.8%)
ธนาคารไทยพาณิชย์	1 (0.3%)	6 (1.5%)	36 (9.0%)	36 (9.0%)	14 (3.5%)	93 (23.3%)
ธนาคารนครหลวงไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (1.3%)	5 (1.3%)	3 (0.8%)	13 (3.3%)
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)

ตารางที่ 4.94 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	การกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารซีทีแบงก์	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	3 (0.8%)
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารยูโอบี	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	3 (0.8%)
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารสินเอเซีย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
อื่นๆ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	7 (1.8%)	21 (5.3%)	193 (48.3%)	144 (36.0%)	35 (8.8%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.94 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 13.5 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจในระดับมากและปานกลางเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 9 ธนาคารกสิกรไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9 ธนาคารทหารไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.8 ธนาคารกรุงไทย พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็น

ร้อยละ 4 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ฟังพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.3 ธนาคารออมสิน ฟังพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3 ธนาคารนครหลวงไทย ฟังพอใจในระดับมากและปานกลางเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารชนชาติ ฟังพอใจในระดับมากที่สุดและมากเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ธนาคารซีทีแบงก์ ฟังพอใจในระดับมากที่สุด ปานกลาง และน้อยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารยูโอบี ฟังพอใจในระดับมากที่สุด มาก และน้อยที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฟังพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) และธนาคารสินเอเชีย ฟังพอใจในระดับมากเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.95 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารกสิกรไทย	2 (0.5%)	4 (1.0%)	38 (9.5%)	17 (4.3%)	8 (2.0%)	69 (17.3%)
ธนาคารทหารไทย	0 (0.0%)	3 (0.8%)	18 (4.5%)	12 (3.0%)	1 (0.3%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงไทย	1 (0.3%)	5 (1.3%)	17 (4.3%)	10 (2.5%)	1 (0.3%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงเทพ	1 (0.3%)	14 (3.5%)	51 (12.8%)	26 (6.5%)	4 (1.0%)	96 (24.0%)
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	1 (0.3%)	2 (0.5%)	12 (3.0%)	10 (2.5%)	3 (0.8%)	28 (7.0%)
ธนาคารออมสิน	0 (0.0%)	3 (0.8%)	7 (1.8%)	5 (1.3%)	2 (0.5%)	17 (4.3%)
ธนาคารชนชาติ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	2 (0.5%)	4 (1.0%)	7 (1.8%)
ธนาคารไทยพาณิชย์	1 (0.3%)	5 (1.3%)	35 (8.8%)	38 (9.5%)	14 (3.5%)	93 (23.3%)

ตารางที่ 4.95 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารนครหลวงไทย	0 (0.0%)	1 (0.3%)	5 (1.3%)	3 (0.8%)	4 (1.0%)	13 (3.3%)
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารซีทีแบงก์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	3 (0.8%)
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)
ธนาคารยูโอบี	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	3 (0.8%)
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารสินเอเซีย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเมกะสาธลพาณิชย์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
อื่นๆ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	7 (1.8%)	37 (9.3%)	185 (46.3%)	125 (31.3%)	46 (11.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.95 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.8 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 9.5 ธนาคารกสิกรไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.5 ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.5 และ 4.3 ตามลำดับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3 ธนาคารออมสิน พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1.8 ธนาคารนครหลวงไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารธนชาต พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1 ธนาคารซีบีแบงก์และธนาคารยูโอบี พึงพอใจในระดับมากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารอาคารสงเคราะห์และธนาคารสินเอเซีย พึงพอใจในระดับมากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.96 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานระหว่างการให้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน และธนาคารที่ให้บริการ

ธนาคารที่ให้บริการ	การให้บริการของพนักงานระหว่างการให้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารกสิกรไทย	2 (0.5%)	7 (1.8%)	18 (4.5%)	32 (8.0%)	10 (2.5%)	69 (17.3%)
ธนาคารทหารไทย	0 (0.0%)	4 (1.0%)	14 (3.5%)	14 (3.5%)	2 (0.5%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงไทย	1 (0.3%)	4 (1.0%)	14 (3.5%)	13 (3.3%)	2 (0.5%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงเทพ	2 (0.5%)	11 (2.8%)	52 (13.0%)	26 (6.5%)	5 (1.3%)	96 (24.0%)
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	0 (0.0%)	4 (1.0%)	9 (2.3%)	12 (3.0%)	3 (0.8%)	28 (7.0%)

ตารางที่ 4.96 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานระหว่างการให้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน และธนาคารที่ให้บริการ

ธนาคารที่ให้บริการ	การให้บริการของพนักงานระหว่างการให้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารออมสิน	0 (0.0%)	3 (0.8%)	8 (2.0%)	3 (0.8%)	3 (0.8%)	17 (4.3%)
ธนาคารธนชาต	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	3 (0.8%)	3 (0.8%)	7 (1.8%)
ธนาคารไทยพาณิชย์	1 (0.3%)	6 (1.5%)	35 (8.8%)	34 (8.5%)	17 (4.3%)	93 (23.3%)
ธนาคารนครหลวงไทย	0 (0.0%)	2 (0.5%)	5 (1.3%)	1 (0.3%)	5 (1.3%)	13 (3.3%)
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารซีทีแบงก์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	3 (0.8%)
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารยูโอบี	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	3 (0.8%)
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารสินเอเชีย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)

ตารางที่ 4.96 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานระหว่างการให้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	การให้บริการของพนักงานระหว่างการให้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
อื่นๆ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	6 (1.5%)	42 (10.5%)	157 (39.3%)	142 (35.5%)	53 (13.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.96 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานระหว่างการให้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 13 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8.8 ธนาคารกสิกรไทย พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 8 ธนาคารทหารไทย พึงพอใจในระดับมากและปานกลางเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ธนาคารกรุงไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.5 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 3 ธนาคารออมสิน พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 2 ธนาคารนครหลวงไทย พึงพอใจในระดับมากที่สุดและปานกลางเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารธนชาต พึงพอใจในระดับมากที่สุดและมากเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ธนาคารซีทีแบงก์ พึงพอใจในระดับมากที่สุด มาก ปานกลางเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารยูโอบี พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) และธนาคารสินเอเซีย พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.97 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารกสิกรไทย	1 (0.3%)	4 (1.0%)	12 (3.0%)	36 (9.0%)	16 (4.0%)	69 (17.3%)
ธนาคารทหารไทย	1 (0.3%)	1 (0.3%)	16 (4.0%)	12 (3.0%)	4 (1.0%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงไทย	1 (0.3%)	2 (0.5%)	13 (3.3%)	15 (3.8%)	3 (0.8%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงเทพ	2 (0.5%)	9 (2.3%)	45 (11.3%)	31 (7.8%)	9 (2.3%)	96 (24.0%)
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	0 (0.0%)	5 (1.3%)	9 (2.3%)	9 (2.3%)	5 (1.3%)	28 (7.0%)
ธนาคารออมสิน	0 (0.0%)	2 (0.5%)	8 (2.0%)	6 (1.5%)	1 (0.3%)	17 (4.3%)
ธนาคารธนชาติ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (1.3%)	2 (0.5%)	7 (1.8%)
ธนาคารไทยพาณิชย์	1 (0.3%)	7 (1.8%)	30 (7.5%)	28 (7.0%)	27 (6.8%)	93 (23.3%)
ธนาคารนครหลวงไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (1.5%)	1 (0.3%)	6 (1.5%)	13 (3.3%)
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารซีทีแบงก์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	3 (0.8%)

ตารางที่ 4.97 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)
ธนาคารยูโอบี	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	3 (0.8%)
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารสินเอเชีย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
อื่นๆ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	6 (1.5%)	30 (7.5%)	141 (35.3%)	146 (36.5%)	77 (19.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.97 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.3 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 7 ธนาคารกสิกรไทย พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 9 ธนาคารทหารไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4 ธนาคารกรุงไทย พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 3.8 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา พึงพอใจในระดับมากและปานกลางเท่ากัน

คิดเป็นร้อยละ 2.3 ธนาคารออมสิน ฟังพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 2 ธนาคารนครหลวงไทย ฟังพอใจในระดับมากที่สุดและปานกลางเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ธนาคารธนชาต ฟังพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารซีทีแบงก์ ฟังพอใจในระดับมากที่สุด มาก และปานกลางเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารยูโอบี ฟังพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารอาคารสงเคราะห์และธนาคารสินเอเชีย ฟังพอใจในระดับมากเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) ฟังพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.98 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องการรอคอย และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องการรอคอย					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารกสิกรไทย	1 (0.3%)	11 (2.8%)	27 (6.8%)	26 (6.5%)	4 (1.0%)	69 (17.3%)
ธนาคารทหารไทย	1 (0.3%)	4 (1.0%)	18 (4.5%)	10 (2.5%)	1 (0.3%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงไทย	1 (0.3%)	3 (0.8%)	18 (4.5%)	10 (2.5%)	2 (0.5%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงเทพ	4 (1.0%)	16 (4.0%)	41 (10.3%)	29 (7.3%)	6 (1.5%)	96 (24.0%)
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	0 (0.0%)	6 (1.5%)	11 (2.8%)	9 (2.3%)	2 (0.5%)	28 (7.0%)
ธนาคารออมสิน	1 (0.3%)	1 (0.3%)	11 (2.8%)	3 (0.8%)	1 (0.3%)	17 (4.3%)
ธนาคารธนชาต	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (1.3%)	2 (0.5%)	7 (1.8%)
ธนาคารไทยพาณิชย์	5 (1.3%)	5 (1.3%)	30 (7.5%)	38 (9.5%)	15 (3.8%)	93 (23.3%)
ธนาคารนครหลวงไทย	0 (0.0%)	1 (0.3%)	4 (1.0%)	2 (0.5%)	6 (1.5%)	13 (3.3%)

ตารางที่ 4.98 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารซีทีบีแบงก์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	3 (0.8%)
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารยูโอบี	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	3 (0.8%)
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารสินเอเซีย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
อื่นๆ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	13 (3.3%)	47 (11.8%)	162 (40.5%)	137 (34.3%)	41 (10.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.98 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอ

นาน เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคมักใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพ ฟังพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.3 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ฟังพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.5 ธนาคารกสิกรไทย ฟังพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.8 ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงไทย ฟังพอใจในระดับปานกลางเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ฟังพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 2.8 ธนาคารออมสิน ฟังพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 2.8 ธนาคารนครหลวงไทย ฟังพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.5 ธนาคารธนชาต ฟังพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารซีทีแบงก์และธนาคารยูโอบี ฟังพอใจในระดับมากที่สุด มาก ปานกลางเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) และธนาคารสินเอเชีย ฟังพอใจในระดับมากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.99 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการให้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการให้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารกสิกรไทย	2 (0.5%)	8 (2.0%)	36 (9.0%)	17 (4.3%)	6 (1.5%)	69 (17.3%)
ธนาคารทหารไทย	0 (0.0%)	6 (1.5%)	18 (4.5%)	9 (2.3%)	1 (0.3%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงไทย	2 (0.5%)	5 (1.3%)	18 (4.5%)	8 (2.0%)	1 (0.3%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงเทพ	5 (1.3%)	21 (5.3%)	44 (11.0%)	23 (5.8%)	3 (0.8%)	96 (24.0%)
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	1 (0.3%)	5 (1.3%)	11 (2.8%)	7 (1.8%)	4 (1.0%)	28 (7.0%)
ธนาคารออมสิน	0 (0.0%)	3 (0.8%)	7 (1.8%)	6 (1.5%)	1 (0.3%)	17 (4.3%)
ธนาคารธนชาต	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	2 (0.5%)	3 (0.8%)	7 (1.8%)

ตารางที่ 4.99 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการให้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการให้บริการหรือ ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารไทยพาณิชย์	3 (0.8%)	9 (2.3%)	36 (9.0%)	35 (8.8%)	10 (2.5%)	93 (23.3%)
ธนาคารนครหลวงไทย	0 (0.0%)	1 (0.3%)	4 (1.0%)	5 (1.3%)	3 (0.8%)	13 (3.3%)
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารซีทีแบงก์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	3 (0.8%)
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)
ธนาคารยูโอบี	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	3 (0.8%)
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารสินเอเชีย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
อื่นๆ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	13 (3.3%)	59 (14.8%)	177 (44.3%)	117 (29.3%)	34 (8.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.99 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการให้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9 ธนาคารกสิกรไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9 ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงไทย พึงพอใจในระดับปานกลางเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 2.8 ธนาคารอมลสิน พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1.8 ธนาคารนครหลวงไทย พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารธนชาต พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.8 ธนาคารซีทีบีแบงก์และธนาคารยูโอบี พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารสินเอเชีย พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.100 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก และธนาคารที่ให้บริการ

ธนาคารที่ให้บริการ	ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารกสิกรไทย	1 (0.3%)	6 (1.5%)	30 (7.5%)	29 (7.3%)	3 (0.8%)	69 (17.3%)
ธนาคารทหารไทย	0 (0.0%)	3 (0.8%)	24 (6.0%)	6 (1.5%)	1 (0.3%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงไทย	4 (1.0%)	5 (1.3%)	18 (4.5%)	7 (1.8%)	0 (0.0%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงเทพ	4 (1.0%)	17 (4.3%)	46 (11.5%)	24 (6.0%)	5 (1.3%)	96 (24.0%)
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	1 (0.3%)	2 (0.5%)	14 (3.5%)	8 (2.0%)	3 (0.8%)	28 (7.0%)
ธนาคารออมสิน	0 (0.0%)	3 (0.8%)	11 (2.8%)	1 (0.3%)	2 (0.5%)	17 (4.3%)
ธนาคารธนาชาต	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	3 (0.8%)	2 (0.5%)	7 (1.8%)
ธนาคารไทยพาณิชย์	2 (0.5%)	6 (1.5%)	38 (9.5%)	34 (8.5%)	13 (3.3%)	93 (23.3%)
ธนาคารนครหลวงไทย	0 (0.0%)	1 (0.3%)	5 (1.3%)	3 (0.8%)	4 (1.0%)	13 (3.3%)
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารซีทีแบงก์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	3 (0.8%)
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)

ตารางที่ 4.100 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารยูโอบี	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	3 (0.8%)
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารสินเอเซีย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
อื่นๆ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	13 (3.3%)	43 (10.8%)	190 (47.5%)	120 (30.0%)	34 (8.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.100 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.5 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.5 ธนาคารกสิกรไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.5 ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6 และ 4.5 ตามลำดับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.5 ธนาคารออมสิน พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 2.8 ธนาคารนครหลวงไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารธนาชาติ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 0.8 ธนาคารซีทีแบงก์ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารยูโอบี พึงพอใจในระดับมากที่สุด มาก และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) และธนาคารสินเอเซีย พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.101 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	การให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารกสิกรไทย	2 (0.5%)	7 (1.8%)	22 (5.5%)	31 (7.8%)	7 (1.8%)	69 (17.3%)
ธนาคารทหารไทย	0 (0.0%)	2 (0.5%)	20 (5.0%)	11 (2.8%)	1 (0.3%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงไทย	1 (0.3%)	4 (1.0%)	16 (4.0%)	11 (2.8%)	2 (0.5%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงเทพ	1 (0.3%)	19 (4.8%)	52 (13.0%)	20 (5.0%)	4 (1.0%)	96 (24.0%)
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	0 (0.0%)	3 (0.8%)	16 (4.0%)	5 (1.3%)	4 (1.0%)	28 (7.0%)
ธนาคารออมสิน	1 (0.3%)	1 (0.3%)	8 (2.0%)	5 (1.3%)	2 (0.5%)	17 (4.3%)
ธนาคารธนชาติ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	4 (1.0%)	7 (1.8%)
ธนาคารไทยพาณิชย์	2 (0.5%)	6 (1.5%)	32 (8.0%)	32 (8.0%)	21 (5.3%)	93 (23.3%)
ธนาคารนครหลวงไทย	0 (0.0%)	2 (0.5%)	5 (1.3%)	3 (0.8%)	3 (0.8%)	13 (3.3%)
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารซีทีแบงก์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	3 (0.8%)

ตารางที่ 4.101 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	การให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารยูโอบี	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	3 (0.8%)
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารสินเอเชีย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
อื่นๆ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	7 (1.8%)	45 (11.3%)	175 (43.8%)	124 (31.0%)	49 (12.3%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.101 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุดพบว่า ธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 13 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจในระดับมากและปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8 ธนาคารกสิกรไทย พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 7.8 ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5 และ 4 ตามลำดับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4 ธนาคารออมสิน พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 2 ธนาคารนครหลวงไทย

พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารชนชาติ พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1 ธนาคารซีทีแบงก์ พึงพอใจในระดับมากที่สุด มาก และปานกลางเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารยูโอบี พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) และธนาคารสินเอเชีย พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.102 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง บรรยากาศหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และธนาคารที่ให้บริการ

ธนาคารที่ให้บริการ	บรรยากาศหลังการให้บริการ เช่น เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารกสิกรไทย	2 (0.5%)	4 (1.0%)	20 (5.0%)	30 (7.5%)	13 (3.3%)	69 (17.3%)
ธนาคารทหารไทย	0 (0.0%)	3 (0.8%)	19 (4.8%)	11 (2.8%)	1 (0.3%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงไทย	1 (0.3%)	4 (1.0%)	12 (3.0%)	16 (4.0%)	1 (0.3%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงเทพ	0 (0.0%)	8 (2.0%)	54 (13.5%)	30 (7.5%)	4 (1.0%)	96 (24.0%)
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	0 (0.0%)	0 (0.0%)	18 (4.5%)	5 (1.3%)	5 (1.3%)	28 (7.0%)
ธนาคารออมสิน	1 (0.3%)	1 (0.3%)	9 (2.3%)	4 (1.0%)	2 (0.5%)	17 (4.3%)
ธนาคารชนชาติ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	2 (0.5%)	4 (1.0%)	7 (1.8%)
ธนาคารไทยพาณิชย์	2 (0.5%)	3 (0.8%)	32 (8.0%)	34 (8.5%)	22 (5.5%)	93 (23.3%)
ธนาคารนครหลวงไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (1.3%)	4 (1.0%)	4 (1.0%)	13 (3.3%)
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)

ตารางที่ 4.102 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง บรรยายภาพหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	บรรยากาศหลังการให้บริการ เช่น เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารซีทีแบงก์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	3 (0.8%)
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)
ธนาคารยูโอบี	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	3 (0.8%)
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารสินเอเซีย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
อื่นๆ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	6 (1.5%)	23 (5.8%)	173 (43.3%)	138 (34.5%)	60 (15.0%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.102 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง บรรยายภาพหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า

ธนาคารกรุงเทพ พึ่งพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 13.5 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ พึ่งพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 8.5 ธนาคารกสิกรไทย พึ่งพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 7.5 ธนาคารทหารพึ่งพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.8 ธนาคารกรุงไทย พึ่งพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา พึ่งพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.5 ธนาคารออมสิน พึ่งพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 2.3 ธนาคารนครหลวงไทย พึ่งพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารธนชาต พึ่งพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1 ธนาคารซีทีแบงก์ พึ่งพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารยูโอบี พึ่งพอใจในระดับมากที่สุด มาก และปานกลางเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พึ่งพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) พึ่งพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารสินเอเชีย พึ่งพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.103 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารกสิกรไทย	3 (0.8%)	6 (1.5%)	27 (6.8%)	22 (5.5%)	11 (2.8%)	69 (17.3%)
ธนาคารทหารไทย	0 (0.0%)	4 (1.0%)	19 (4.8%)	10 (2.5%)	1 (0.3%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงไทย	0 (0.0%)	3 (0.8%)	15 (3.8%)	16 (4.0%)	0 (0.0%)	34 (8.5%)
ธนาคารกรุงเทพ	1 (0.3%)	22 (5.5%)	45 (11.3%)	24 (6.0%)	4 (1.0%)	96 (24.0%)
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	0 (0.0%)	4 (1.0%)	10 (2.5%)	11 (2.8%)	3 (0.8%)	28 (7.0%)
ธนาคารออมสิน	1 (0.3%)	1 (0.3%)	9 (2.3%)	5 (1.3%)	1 (0.3%)	17 (4.3%)
ธนาคารธนชาติ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	4 (1.0%)	7 (1.8%)
ธนาคารไทยพาณิชย์	2 (0.5%)	2 (0.5%)	30 (7.5%)	41 (10.3%)	18 (4.5%)	93 (23.3%)
ธนาคารนครหลวงไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (1.3%)	4 (1.0%)	4 (1.0%)	13 (3.3%)
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารซีทีแบงก์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	1 (0.3%)	3 (0.8%)
ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)

ตารางที่ 4.103 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ธนาคารยูโอบี	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	3 (0.8%)
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารสินเอเซีย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
ธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
อื่นๆ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	7 (1.8%)	42 (10.5%)	164 (41.0%)	137 (34.3%)	50 (12.5%)	400 (100.0%)

จากตารางที่ 4.103 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด ธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.3 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 10.3 ธนาคารกสิกรไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.8 ธนาคารทหารไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.8 ธนาคารกรุงไทย พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 2.8 ธนาคารออมสิน พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 2.3 ธนาคารนครหลวงไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารธนชาต พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1 ธนาคารซีทีแบงก์ พึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารยูโอบี พึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.5 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย

(ไทยธนาคาร) พึ่งพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.3 ธนาคารสินเอเชีย พึ่งพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.104 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทธุรกรรมทางการเงิน

ประเภทธุรกรรมทางการเงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฝากเงิน	208	52.00
โอนเงิน	44	11.00
ชำระค่าสินเชื่อและค่าบริการต่างๆ	28	7.00
ซื้อกองทุน	3	0.75
สินเชื่อ(กู้เงิน)	6	1.50
ถอนเงิน	105	26.25
ขอคำปรึกษาด้านการเงิน	1	0.25
อื่นๆ ได้แก่ ฝาก- ถอน-โอนเงิน ในระดับเท่ากัน	5	1.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.104 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทธุรกรรมทางการเงิน พบว่า ประเภทธุรกรรมทางการเงินของกลุ่มตัวอย่างสูงสุดคือ ฝากเงิน จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาคือ ถอนเงิน จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 โอนเงิน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11 ชำระค่าสินเชื่อและค่าบริการต่าง ๆ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7 สินเชื่อ (กู้เงิน) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 อื่นๆ ได้แก่ ฝาก- ถอน-โอนเงิน ในระดับเท่ากัน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ซื้อกองทุน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 และการขอคำปรึกษาด้านการเงิน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.105 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงเวลาให้บริการธนาคาร

ช่วงเวลาให้บริการธนาคาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
08.00-11.00 น.	121	30.25
12.00-15.00 น.	144	36.00
16.00-19.00 น.	135	33.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.105 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงเวลาให้บริการธนาคาร พบว่า ช่วงเวลาให้บริการธนาคารของกลุ่มตัวอย่างสูงสุดคือ 12.00-15.00 น. จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาคือ 16.00-19.00 น. จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 และ 08.00-11.00 น. จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.106 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการธนาคารพาณิชย์

ความถี่ในการมาใช้บริการธนาคารพาณิชย์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เดือนละครั้ง	91	22.75
2 ครั้งต่อเดือน	104	26.00
3 ครั้งต่อเดือน	52	13.00
มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน	153	38.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.106 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการธนาคารพาณิชย์ พบว่า ความถี่ในการมาใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มตัวอย่างสูงสุดคือ มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 รองลงมาคือ 2 ครั้งต่อเดือน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26 เดือนละครั้ง 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และ 3 ครั้งต่อเดือน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.107 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์

วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการพาณิชย์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อเป็นบัญชีในการรับเงินเดือน	126	31.50
เพื่อการออม	183	45.75
เพื่อเป็นบัญชีในการตัดจ่ายค่าสินเชื่อ	27	6.75
เพื่อตัดจ่ายค่าสาธารณูปโภค	33	8.25
เพื่อซื้อหน่วยลงทุน	0	0.00
เพื่อการกู้เงินลงทุน	9	2.25
อื่นๆ ได้แก่ เพื่อการโอนเงิน ทำประกันชีวิต ฝาก-ถอน	22	5.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.107 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการพาณิชย์ พบว่า วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มตัวอย่างสูงสุดคือ เพื่อการออม จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 รองลงมาคือ เพื่อเป็นบัญชีในการรับเงินเดือน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 เพื่อตัดจ่ายค่าสาธารณูปโภค จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 เพื่อเป็นบัญชีในการตัดจ่ายค่าสินเชื่อ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 อื่นๆ ได้แก่ เพื่อการโอนเงิน ทำประกันชีวิต ฝาก-ถอน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และเพื่อการกู้เงินลงทุน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.108 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้ธนาคารพาณิชย์

สาเหตุที่เลือกใช้ธนาคารพาณิชย์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชื่อเสียงของธนาคาร	62	15.50
ความเก่าแก่ของธนาคาร	20	5.00
ความมั่นคงของธนาคาร	129	32.25
จำนวนสาขาของธนาคาร	75	18.75
จำนวนตู้กดเงินอัตโนมัติ(ATM)	44	11.00
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	27	6.75
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	7	1.75
อื่นๆ ได้แก่ ที่ทำงานเป็นผู้เลือกให้ เพื่อใช้ในการฝาก-ถอน	36	9.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.108 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้ธนาคารพาณิชย์ พบว่า สาเหตุที่เลือกใช้ธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มตัวอย่างสูงสุดคือ ความมั่นคงของธนาคาร จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 รองลงมาคือ จำนวนสาขาของธนาคาร จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ชื่อเสียงของธนาคาร จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 จำนวนตู้กดเงินอัตโนมัติ(ATM) จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 อื่นๆ ได้แก่ ที่ทำงานเป็นผู้เลือกให้ เพื่อใช้ในการฝาก-ถอน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 ความเก่าแก่ของธนาคาร จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.109 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์

ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พ่อแม่	35	8.75
เพื่อน	22	5.50
คู่สมรสหรือแฟน	23	5.75
ตัวท่านเอง	320	80.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.109 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ พบว่า ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มตัวอย่างสูงสุดคือ ตัวของท่านเอง จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาคือ พ่อแม่ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 คู่สมรสหรือแฟน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และเพื่อน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.110 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

ช่องทางการใช้บริการธนาคารพาณิชย์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สาขาของธนาคารที่แยกออกมาต่างหาก	115	28.75
สาขาของธนาคารที่อยู่ในห้างสรรพสินค้า	137	34.25
ตู้ฝากเงินอัตโนมัติ	64	16.00
ตู้ถอนเงินอัตโนมัติ	74	18.50
การทำธุรกรรมออนไลน์	10	2.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.110 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ พบว่า ช่องทางการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มตัวอย่างสูงสุดคือ ใช้บริการผ่านสาขาของธนาคารที่อยู่ในห้างสรรพสินค้า จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาคือ ใช้บริการผ่านสาขาของธนาคารที่แยกออกมาต่างหาก จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 ใช้บริการผ่านตู้ถอนเงินอัตโนมัติ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 ใช้บริการผ่านตู้ฝากเงินอัตโนมัติ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16 และการทำธุรกรรมออนไลน์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.111 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

ค่า χ^2 (Sig. (2- sided)) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์	ลักษณะทางประชากรศาสตร์				
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายรับ/รายได้
<u>ก่อนการให้บริการ</u>					
1. การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย	2.183 (0.702)	20.843 (0.406)	33.238* (0.007)	59.543* (0.000)	24.369 (0.227)
2. มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน	1.640 (0.802)	21.249 (0.383)	21.332 (0.166)	36.624 (0.127)	29.815 (0.073)
3. บรรยากาศก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป	1.221 (0.875)	28.169 (0.105)	33.981* (0.005)	43.859* (0.029)	21.470 (0.370)
4. การให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ	10.728* (0.030)	39.431* (0.006)	28.920* (0.024)	45.010* (0.022)	21.919 (0.345)
5. การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูลทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน	1.673 (0.796)	27.123 (0.132)	19.765 (0.231)	31.521 (0.294)	23.917 (0.246)
<u>ระหว่างให้บริการ</u>					
6. การกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.583 (0.465)	19.972 (0.460)	23.792 (0.094)	44.541* (0.025)	15.588 (0.742)
7. เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้	0.781 (0.941)	19.940 (0.462)	33.726* (0.006)	48.621* (0.009)	35.166* (0.019)

ตารางที่ 4.111 (ต่อ) แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจของผู้ใช้
ธนาคารพาณิชย์

ค่า χ^2 (Sig. (2- sided)) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์	ลักษณะทางประชากรศาสตร์				
	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายรับ/ รายได้
8. การให้บริการของพนักงานระหว่างการให้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน	6.272 (0.180)	35.926* (0.016)	31.089* (0.013)	37.267 (0.113)	20.498 (0.427)
9. บรรยากาศระหว่างการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป	3.878 (0.423)	18.990 (0.522)	37.615* (0.002)	44.232* (0.026)	21.249 (0.383)
10. การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการให้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน	4.875 (0.300)	22.802 (0.299)	22.690 (0.122)	33.416 (0.221)	29.567 (0.077)
<u>หลังการให้บริการ</u>					
11. มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการให้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.612 (0.329)	18.331 (0.566)	25.209 (0.066)	28.200 (0.454)	39.294* (0.006)
12. ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก	3.284 (0.511)	24.108 (0.238)	23.283 (0.106)	42.724* (0.037)	30.496 (0.062)
13. การให้บริการของพนักงานหลังจากสนใจใช้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น	1.985 (0.739)	29.713 (0.075)	27.249* (0.039)	38.667 (0.086)	23.570 (0.262)
14. บรรยากาศหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป	3.625 (0.459)	23.061 (0.286)	27.974* (0.032)	41.552* (0.048)	19.619 (0.482)
15. การรอคอย เช่น การตอบคำถามและ การแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	2.318 (0.678)	41.384* (0.003)	21.886 (0.147)	48.041* (0.011)	24.689 (0.214)

* มีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.111 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐาน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะเป็น การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ซึ่งใช้ค่า ไค-สแควร์ (Chi-Square) และใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ (ก่อนการให้บริการ ได้แก่ การได้รับ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน บรรยายากก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป การให้บริการ ของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้อยู่สอบถามข้อมูลทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน ระหว่างการให้บริการ ได้แก่ การกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ การให้บริการของ พนักงานระหว่างการให้บริการเช่นพนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้น ระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน บรรยายาสระหว่างการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของ ธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการให้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน หลังการให้บริการ ได้แก่ มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหา หลังการให้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ ยุ่งยาก การให้บริการของพนักงานหลังจากสนใจใช้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น บรรยายาหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของ ธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป การรอคอย เช่น การตอบคำถามและ การแก้ปัญหา ได้อย่างรวดเร็ว)

สมมติฐานที่ 1.1 เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

Ho : เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

H1 : เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

- ก่อนการให้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของพนักงานก่อน การให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับ การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการใ้

บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน บรรยากาศก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และการรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูลทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ระหว่างการให้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ การให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการได้ชัดเจน บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และการรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หลังการใช้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับมีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการใช้บริการไม่ยุ่งยาก การให้บริการของพนักงานหลังจากสนใจใช้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น บรรยากาศหลังการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และการรอคอย เช่น การตอบคำถามและ การแก้ปัญหา ได้อย่างรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

Ho : อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

H1 : อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

- ก่อนการใช้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก—ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน บรรยากาศก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และ

การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูลทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ระหว่างการให้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของพนักงานระหว่างการให้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ บรรยากาศระหว่างการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และการรอคอย เช่น ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หลังการให้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับการรอคอย เช่น การตอบคำถามและ การแก้ปัญหา ได้อย่างรวดเร็ว แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับมีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการให้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก การให้บริการของพนักงานหลังจากสนใจใช้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น และบรรยากาศหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 การศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

Ho : การศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

H1 : การศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

- ก่อนการให้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การศึกษา มีความสัมพันธ์กับการได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก — ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย บรรยากาศก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และการให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับมีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน และการรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ระหว่างการใช้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การศึกษา มีความสัมพันธ์กับเอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ การให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการได้ชัดเจน และบรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และการรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หลังการใช้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การศึกษา มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของพนักงานหลังจากสนใจใช้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น และบรรยากาศหลังการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับมีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการใช้บริการไม่ยุ่งยาก และการรอคอย เช่น การตอบคำถามและ การแก้ปัญหา ได้อย่างรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

Ho : อาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

H1 : อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

- ก่อนการใช้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์กับการได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย บรรยากาศก่อนการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และการให้บริการของพนักงานก่อนการใช้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับ มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการใช้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน และการรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูลทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ระหว่างการใช้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์กับการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ และบรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการได้ชัดเจน และการรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หลังการใช้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์กับขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการใช้บริการไม่ยุ่งยาก บรรยากาศหลังการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และการรอคอย เช่น การตอบคำถามและ การแก้ปัญหา ได้อย่างรวดเร็ว แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับมีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินการธุรกรรมทางการเงิน และการให้บริการของพนักงานหลังจากสนใจใช้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 รายรับ/รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

Ho : รายรับ/รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

H1 : รายรับ/รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

- ก่อนการใช้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รายรับ/รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับการได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการใช้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน บรรยากาศก่อนการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป การให้บริการของพนักงานก่อนการใช้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ และการรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูลทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ระหว่างการใช้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รายรับ/รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับ เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน การให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการได้ชัดเจน บรรยายการระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และการรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หลังการใช้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รายรับ/รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับมีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการใช้บริการไม่ยุ่งยาก การให้บริการของพนักงานหลังจากสนใจใช้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น บรรยายการหลังการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และการรอคอย เช่น การตอบคำถามและ การแก้ปัญหา ได้อย่างรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.112 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

ค่า χ^2 (Sig. (2- sided)) พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์	ลักษณะทางประชากรศาสตร์				
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายรับ/รายได้
1. เวลาที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์	1.120 (0.571)	23.981 (0.008)	23.295 (0.003)*	27.572 (0.016)*	11.792 (0.299)
2. วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์	8.994 (0.109)	30.591 (0.203)	34.723 (0.022)*	107.589 (0.000)*	55.875 (0.000)*
3. สาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์	9.405 (0.225)	41.716 (0.202)	34.190 (0.195)	71.279 (0.020)*	52.535 (0.029)*
4. ช่องทางการใช้บริการธนาคารพาณิชย์	10.531 (0.032)*	29.803 (0.073)	30.320 (0.016)*	46.512 (0.015)*	34.769 (0.021)*

* มีนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.112 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐาน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะเป็นการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ซึ่งใช้ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) และใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายรับ/รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ (เวลาที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ สาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ช่องทางการใช้บริการธนาคารพาณิชย์)

สมมติฐานที่ 2.1 เพศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

Ho : เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

H1 : เพศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับช่องทางการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับเวลาที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ และสาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 อายุ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

Ho : อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

H1 : อายุ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับเวลาที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ สาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ และช่องทางการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

Ho : ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

H1 : ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับเวลาที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ และช่องทางการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.4 อาชีพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

Ho : อาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

H1 : อาชีพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์กับเวลาที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ สาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ และช่องทางการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.5 รายรับ/รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

Ho : รายรับ/รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

H1 : รายรับ/รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รายรับ/รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ สาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ และช่องทางการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับเวลาที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05