บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ จากกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งลูกจ้างและเจ้าของธุรกิจต่าง ๆ อายุ 20-49 ปี จำนวน 400 ตัวอย่าง สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ ปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท เปิดบัญชีกับธนาคารมากที่สุด 2 แห่ง

ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้เป็นหลักมากที่สุด คือ ธนาคารกรุงเทพ รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารออมสิน ธนาคารนครหลวง ธนาคารธนชาต ธนาคารซิตี้แบงก์ ธนาคารยูโอบี ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) และธนาคารสินเอเชีย ตามลำดับ

ธนาคารที่ใช้บริการเป็นหลักมากที่สุดจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารออมสิน ธนาคารธนชาต ธนาคารนครหลวงไทย และธนาคารซิตี้แบงก์ ตามลำดับ เพศหญิง ใช้ธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารออมสิน ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารธนชาต ธนาคารยูโอบี ธนาคารซิตี้แบงก์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) และธนาคารสินเอเชีย

ธนาคารที่ใช้บริการเป็นหลักมากที่สุดจำแนกตามอายุ พบว่า อายุ 15-20 ปี ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารออมสิน ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารกรุงไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารนครหลวงไทย ตามลำดับ อายุ 21-25 ปี ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารทหารไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารธนชาต ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารซิตี้แบงก์ และธนาคารสินเอเชีย อายุ 26-30 ปี ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงไทย และธนาคารออมสิน ธนาคารนครหลวงไทย และธนาคารยูโอบี ตามลำดับ อายุ 31-35 ปี ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากที่สุด ธนาคารกสิกร

ไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา นครหลวงไทย ธนาคารกรุงไทย และธนาคารธนชาต ธนาคารออมสิน ธนาคารซิตี้แบงก์ และธนาคาร ยูโอบี ตามลำดับ อายุ 36-40 ปี ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ มากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคาร กสิกรไทย ธนาคารทหารไทย และธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารธนชาต และธนาคารอาคารสงเคราะห์ ตามลำดับ อายุ 41 ปีขึ้นไป ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารออมสิน ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารธนชาตและธนาคารไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) ตามลำดับ

ธนาคารที่ใช้บริการเป็นหลักมากที่สุดจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารออมสิน ธนาคารทหารไทย และธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารนครหลวงไทย ตามลำดับ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคากสิกรไทย ธนาคากรุงไทย และธนาคารออมสิน ธนาคารทหารไทย ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารสินเอเชีย ตามลำดับ ระดับปริญญาตรี ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ทหารไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารธนชาตและธนาคาร นครหลวงไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารยูโอบี ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารซิตี้แบงก์ และธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) ตามลำดับ ระดับปริญญาโท ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารนครหลวงไทย และธนาคารซิตี้แบงก์ ธนาคารทหารไทย และธนคารยูโอบี ตามลำดับ อื่นๆ ได้แก่ ระดับปวช. และ ปวส. ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารออมสิน และธนาคารนครหลวงไทย ตามลำดับ

ธนาคารที่ใช้บริการเป็นหลักมากที่สุดจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงเทพและธนาคารออมสิน ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ตามลำดับ อาชีพรับจ้างใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารทหารไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารออมสิน และธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารกรุงไทย ตามลำดับ อาชีพนักงานบริษัทเอกชน ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกรุงไทยและธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารธนชาต ธนาคารออมสิน ธนาคารซิตี้แบงก์ และธนาคารยูโอบี ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) ตามลำดับ อาชีพธุรกิจส่วนตัว ใช้บริการธนาคาร

กรุงเทพมากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารทหารไทย ธนาคารนครหลวงไทย และธนาคารสินเอเชีย ตามลำดับ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ใช้บริการธนาคารกรุงเทพและธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารกรุงไทยและธนาคารกสิกรไทย ธนาคารธนชาต ตามลำดับ อาชีพแม่บ้าน หรือพ่อบ้าน ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทยและธนาคารกรุงเทพมากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารออมสินและธนาคารนครหลวงไทย ตามลำดับ อาชีพข้าราชการ ใช้บริการธนาคารกรุงไทยมากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารทหารไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคากรุงเทพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารนครหลวงไทย ตามลำดับ อื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารออมสิน และธนาคารธนชาต ตามลำดับ

ธนาคารที่ใช้บริการเป็นหลักมากที่สุดจำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน พบว่า รายรับหรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ใช้บริการธนาคารออมสินมากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคากรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทยและธนาคารกรุงเทพ ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ตามลำดับ รายรับหรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาคารออมสิน ธนาคารนครหลวงไทย ตามลำดับ รายรับหรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคากรุงศรีอยุธยา ธนาคารออมสิน ธนาคารธนชาต ธนาคารนครหลวงไทย และธนาคารซิตี้แบงก์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารสินเอเชีย ตามลำดับ รายรับหรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารธนชาตและธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารซิตี้แบงก์ และธนาคารยูโอบี ตามลำดับ รายรับหรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากที่สุด ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงศรี ธนาคารกรุงไทย ธนาคารนครหลวงไทย และธนาคารยูโอบี รายรับหรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากที่สุด ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกรุงไทยและธนาคารธนชาต ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) และธนคารยูโอบี ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า **ก่อนใช้บริการ** ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของ บรรยากาศก่อนการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป รองลงมาคือ การให้บริการของพนักงานก่อนการใช้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก และ ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูลทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน และมีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการใช้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน ตามลำดับ **ระหว่างการใช้บริการ** ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของ บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป รองลงมาคือ การให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการเช่นพนักงานคอยให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการได้ชัดเจน การกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ และการรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน ตามลำดับ **หลังการใช้บริการ** ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของ บรรยากาศหลังการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป รองลงมาคือ การรอคอย เช่น การตอบคำถามและ การแก้ปัญหา ได้อย่างรวดเร็ว การให้บริการของพนักงานหลังจากสนใจใช้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการใช้บริการไม่ยุ่งยาก และมีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์และธนาคารที่ใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

1. ก่อนการใช้บริการ

1.1 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการใช้บริการในเรื่อง การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝากหรือถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย พบว่า ผู้ที่ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมีความพึงพอใจที่ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับปานกลาง ส่วนผู้ที่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ มีความพึงพอใจที่ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการ

ตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับปานกลาง และ ผู้ที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย มีความพึงพอใจที่ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับปานกลาง

1.2 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการใช้บริการในเรื่อง การมีเอกสารแจกเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการใช้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ มีความพึงพอใจที่ได้รับเอกสารที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการใช้บริการในระดับปานกลาง ส่วนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ มีความพึงพอใจที่ได้รับเอกสารที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการใช้บริการในระดับปานกลาง และผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย มีความพึงพอใจที่ได้รับเอกสารที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการใช้บริการในระดับปานกลาง

1.3 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการใช้บริการในเรื่อง บรรยากาศก่อนการใช้บริการ เช่น บรรยากาศก่อนการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจบรรยากาศก่อนการใช้บริการในระดับ ปานกลาง ส่วนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจบรรยากาศก่อนการใช้บริการในระดับมาก และผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยพึงพอใจบรรยากาศก่อนการใช้บริการในระดับมาก

1.4 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการใช้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานก่อนการใช้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ มีความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานก่อนการใช้บริการในระดับปานกลาง ส่วนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มีความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานก่อนการใช้บริการในระดับมาก และผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย มีความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานก่อนการใช้บริการในระดับปานกลาง

1.5 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการใช้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากมีความพึงพอใจในเรื่องการรอคอย ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ มีความพึงพอใจในเรื่องการรอคอย ในระดับมากและปานกลางในอัตราส่วนที่เท่ากัน และผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย มีความพึงพอใจในเรื่องการรอคอย ในระดับมาก

2. ระหว่างการใช้บริการ

2.1 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมาก มีความพึงพอใจเกี่ยวกับกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในระดับ

ปานกลาง ส่วนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในระดับมากและปานกลางในอัตราส่วนที่เท่ากัน และผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย มีความพึงพอใจเกี่ยวกับกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในระดับปานกลาง

2.2 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมาก มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจนในระดับปานกลาง ส่วนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจนในระดับมาก และ ผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจนในระดับปานกลาง

2.3 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการ เช่น พนักงานคอยให้คำช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการได้ชัดเจน พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการในระดับปานกลาง ส่วนผู้บริโภคที่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการในระดับปานกลาง และ ผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการในระดับมาก

2.4 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจบรรยากาศระหว่างการใช้บริการในระดับปานกลาง ส่วน ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจบรรยากาศระหว่างการใช้บริการในระดับมาก และ ผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย พึงพอใจบรรยากาศระหว่างการใช้บริการในระดับมาก

2.5 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการระหว่างการใช้บริการที่รวดเร็วไม่ต้องรอนานในระดับปานกลาง ส่วน ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการระหว่างการใช้บริการที่รวดเร็วไม่ต้องรอนานในระดับมาก และ ผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการระหว่างการใช้บริการรวดเร็วไม่ต้องรอนานในระดับปานกลาง

3. หลังการใช้บริการ

3.1 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการใช้บริการในเรื่อง มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมาก มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงินในระดับปานกลาง ส่วนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงินในระดับปานกลาง และ ผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงินในระดับปานกลาง

3.2 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการใช้บริการในเรื่อง ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการใช้บริการไม่ยุ่งยาก พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการสามารถขอความช่วยเหลือหลังการใช้บริการที่ไม่ยุ่งยากในระดับ ปานกลาง ส่วนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการ สามารถขอความช่วยเหลือหลังการใช้บริการที่ไม่ยุ่งยากในระดับปานกลาง และ ผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการสามารถขอความช่วยเหลือหลังการใช้บริการไม่ยุ่งยากในระดับปานกลาง

3.3 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการใช้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานหลังการใช้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการให้บริการของพนักงานหลังการใช้บริการในระดับปานกลาง ส่วนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการให้บริการของพนักงานหลังการใช้บริการในระดับมากและปานกลาง และ ผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการให้บริการของพนักงานหลังการใช้บริการในระดับมาก

3.4 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการใช้บริการในเรื่อง บรรยากาศหลังการใช้บริการ เช่นการสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมากพึงพอใจในบรรยากาศหลังการใช้บริการในระดับปานกลาง ส่วนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจในบรรยากาศหลังการใช้บริการในระดับมาก และ ผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย พึงพอใจในบรรยากาศหลังการใช้บริการในระดับมาก

3.5 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการใช้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพมาก มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่าง

รวดเร็วหลังการใช้บริการในระดับปานกลาง ส่วน ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วหลังการใช้บริการในระดับมาก และ ผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วหลังการใช้บริการในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ จำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ

1. ก่อนการใช้บริการ

การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝากและถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย การมีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการใช้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานานจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ พบว่า เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนการสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป การให้บริการของพนักงานก่อนการใช้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมาก

2. ระหว่างการใช้บริการ

การกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน การใช้บริการในเรื่อง เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ การให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการ เช่น พนักงานคอยให้คำช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการได้ชัดเจน บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3. หลังการใช้บริการ

การมีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการใช้บริการไม่ยุ่งยาก การให้บริการของพนักงานหลังการใช้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น การสร้างบรรยากาศหลังการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเองไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป การใช้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น การตอบคำถามและ การแก้ปัญหาได้

อย่างรวดเร็ว จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ จำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ

1. ก่อนการใช้บริการ

การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝากและถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการใช้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทน การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูลทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ พบว่า อายุ 15-20 ปี 21-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนการสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป พบว่า อายุ 15-20 ปี 21-25 ปี 26-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก อายุ 31-35 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมากเท่ากัน 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

การให้บริการของพนักงานก่อนการใช้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการเมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ พบว่า อายุ 15-20 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากและระดับปานกลางเท่ากัน อายุ 21-25 ปี 26-30 ปี และ 36-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก อายุ 31-35 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การใช้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูลทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ พบว่า อายุ 15-20 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก

2. ระหว่างการใช้บริการ

การกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์: อายุ พบว่า อายุ 15-20 ปี 21-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ พบว่า อายุ 15-20 ปี 21-25 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลาง อายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากและระดับปานกลางเท่ากัน

การให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการ เช่น พนักงานคอยให้คำช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการได้ชัดเจนเมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ พบว่า อายุ 15-20 ปี 21-25 ปี 26-30 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อายุ 31-35 ปี และ 36-40 ปี มีความพึงพอใจระดับมาก

การสร้างบรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไปเมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ พบว่า อายุ 15-20 ปี 21-25 ปี และ 26-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก อายุ 31-35 ปี มีความพึงพอใจระดับมากและระดับ ปานกลางเท่ากัน อายุ 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนานเมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ พบว่า อายุ 15-20 ปี 21-25 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจระดับมาก

การมีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงินเมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ พบว่า อายุ 15-20 ปี 21-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3. หลังการใช้บริการ

มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์: อายุ พบว่า อายุ 15-20 ปี 21-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการใช้บริการไม่ยุ่งยาก เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์: อายุ พบว่า อายุ 15-20 ปี 21-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การให้บริการของพนักงานหลังการใช้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์: อายุ พบว่า อายุ 15-20 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก อายุ 21-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

บรรยากาศหลังการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์: อายุ พบว่า อายุ 15-20 ปี และ อายุ 21-25 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก อายุ 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การรอคอย เช่น การตอบคำถามและ การแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์: อายุ พบว่า อายุ 15-20 ปี 21-25 ปี และ 26-30 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก อายุ 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ จำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ :การศึกษา

1. ก่อนการใช้บริการ

การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก –ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์:การศึกษา พบว่า การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี ปริญญาโท และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการใช้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุนเมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์: การศึกษา พบว่า การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี ปริญญาโท และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

บรรยากาศก่อนการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์:การศึกษา พบว่า การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย และปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก ระดับปริญญาโท และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การให้บริการของพนักงานก่อนการใช้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์:การศึกษา พบว่า การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาโท และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก

การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูลทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์:การศึกษา พบว่า การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับมากเท่ากัน

2. ระหว่างการใช้บริการ

การกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์:การศึกษา พบว่า การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี ปริญญาโท และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การมีเอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์:การศึกษา พบว่า การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมาก

การให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการ เช่น พนักงานคอยให้คำช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการได้ชัดเจนเมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์:การศึกษา พบว่า การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย และปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางเท่ากัน

บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์:การศึกษา พบว่า การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาโท และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก

การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์:การศึกษา พบว่า การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาโท และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางเท่ากัน

3. หลังการใช้บริการ

มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์:การศึกษา พบว่า การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมาก

ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการใช้บริการไม่ยุ่งยาก เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์:การศึกษา พบว่า การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี ปริญญาโท และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การให้บริการของพนักงานหลังการใช้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์:การศึกษา พบว่า การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมาก

การสร้างบรรยากาศหลังการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์:การศึกษา พบว่า การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี ปริญญาโท และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การรอคอย เช่น การตอบคำถามและ การแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์:การศึกษา พบว่าการศึกษาต่ำก ว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอน

ปลาย ปริญญาตรี และ อื่นๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมาก

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ จำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ

1. ก่อนการใช้บริการ

การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก –ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รับจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้านหรือพ่อบ้าน และข้าราชการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมาก อื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการใช้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุนเมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รับจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้านหรือพ่อบ้าน และข้าราชการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมาก อื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

บรรยากาศก่อนการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รับจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมาก อาชีพแม่บ้านหรือพ่อบ้าน ข้าราชการ และอื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การให้บริการของพนักงานก่อนการใช้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ และข้าราชการ มีความพึงพอใจในระดับมาก อาชีพรับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้านหรือพ่อบ้าน และอื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูลทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว พนักงานรัฐวิสาหกิจ แม่บ้านหรือพ่อบ้าน และอื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการ มีความพึงพอใจในระดับมาก

2. ระหว่างการใช้บริการ

การกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนเมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รับจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้านหรือพ่อบ้าน และอื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และข้าราชการ มีความพึงพอใจในระดับมาก

เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รับจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พนักงานรัฐวิสาหกิจ แม่บ้านหรือพ่อบ้าน และอื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในระดับมาก

การให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการ เช่น พนักงานคอยให้คำช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการได้ชัดเจน เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ และอื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับมาก อาชีพแม่บ้านหรือพ่อบ้าน มีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางเท่ากัน

บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมาก อาชีพรับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้านหรือพ่อบ้าน ข้าราชการ และอื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนานเมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้านหรือพ่อบ้าน ข้าราชการ และอื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมาก

3. หลังการใช้บริการ

มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รับจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พนักงานรัฐวิสาหกิจ แม่บ้านหรือพ่อบ้าน ข้าราชการ และอื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการใช้บริการไม่ยุ่งยาก เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รับจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้านหรือพ่อบ้าน ข้าราชการ และอื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมาก

การให้บริการของพนักงานหลังการใช้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก อาชีพรับจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พนักงานรัฐวิสาหกิจ แม่บ้านหรือพ่อบ้าน และอื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มาก และปานกลางเท่ากัน

บรรยากาศหลังการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้านหรือพ่อบ้าน ข้าราชการ และอื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมาก

การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ พบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รับจ้าง และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมาก พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้านหรือพ่อบ้าน ข้าราชการ และอื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจขายตรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ จำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : รายได้

1. ก่อนการใช้บริการ

การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก –ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : รายได้ 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

มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการใช้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : รายได้ 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 รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก

การสร้างบรรยากาศก่อนการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : รายได้ พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การให้บริการของพนักงานก่อนการใช้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : รายได้ พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 5,001-10,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูลทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : รายได้ 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

2. ระหว่างการใช้บริการ

การกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : รายได้ พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 5,001-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : รายได้ 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 รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก

การให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการ เช่น พนักงานคอยให้คำช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการได้ชัดเจน เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์: รายได้ พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 30,001- 40,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก

การสร้างบรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : รายได้ พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คือมี รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : รายได้ พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 5,001-10,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3. หลังการใช้บริการ

การมีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : รายได้ 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 รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางเท่ากัน

ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการใช้บริการไม่ยุ่งยาก เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : รายได้ 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 รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 20,001-30,000 มีความพึงพอใจในระดับมาก

การให้บริการของพนักงานหลังการใช้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : รายได้ 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 รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก

การสร้างบรรยากาศหลังการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป เมื่อจำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์ : รายได้ พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก 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

การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ : รายได้ พบว่า รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 5,001-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ จำแนกตาม การใช้บริการธนาคาร

1. ก่อนการใช้บริการ

การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก – ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารกสิกรไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงไทย พึงพอใจในระดับปานกลางเท่ากัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารออมสินพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารนครหลวงไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารธนชาต พึงพอใจในระดับมากที่สุด ธนาคารซิตี้แบงก์พึงพอใจในระดับมากที่สุดมาก และปานกลางเท่ากัน ธนาคารยูโอบี พึงพอใจในระดับมากที่สุด ธนาคารอาคารสงเคราะห์และธนาคารสินเอเชีย พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) พึงพอใจในระดับมากที่สุด

การมีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการใช้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารกสิกรไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงไทย พึงพอใจในระดับปานกลางเท่ากัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา พึงพอใจในระดับมากและปานกลางเท่ากัน ธนาคารออมสิน พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารนครหลวงไทย พึงพอใจในระดับมากที่สุดและมากเท่ากัน ธนาคารธนชาต พึงพอใจในระดับมากที่สุด ธนาคารซิตี้แบงก์พึงพอใจในระดับมาก ปานกลาง และน้อยเท่ากัน ธนาคารยูโอบี พึงพอใจในระดับมากที่สุดมาก และน้อยที่สุดเท่ากัน ธนาคารอาคารสงเคราะห์และธนาคารสินเอเชีย พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) พึงพอใจในระดับมาก

การสร้างบรรยากาศก่อนการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารไทยพาณิชย์พึงพอใจในระดับมาก ธนาคาร

กสิกรไทย พึงพอใจในระดับมาก ธนาคารทหารไทยพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารกรุงไทย พึงพอใจในระดับมาก ธนาคารกรุงศรีอยุธยา พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารออมสิน พึงพอใจในระดับมากและปานกลางเท่ากัน ธนาคารนครหลวงไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารธนชาต พึงพอใจในระดับมากที่สุด ธนาคารซิตี้แบงก์ พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารยูโอบี พึงพอใจในระดับมาก ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) และธนาคารสินเอเชีย พึงพอใจในระดับมากเท่ากัน

การให้บริการของพนักงานก่อนการใช้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจในระดับมาก ธนาคารกสิกรไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงไทยพึงพอใจในระดับมาก ธนาคารกรุงศรีอยุธยา พึงพอใจในระดับมาก ธนาคารออมสินพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารนครหลวงไทย พึงพอใจในระดับมาก ธนาคารธนชาตพึงพอใจในระดับมากที่สุด ธนาคารซิตี้แบงก์พึงพอใจในระดับมากที่สุด มาก และปานกลางเท่ากัน ธนาคารยูโอบี พึงพอใจในระดับมากที่สุด มาก และน้อยที่สุดเท่ากัน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) และธนาคารสินเอเชีย พึงพอใจในระดับมากเท่ากัน

การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารไทยพาณิชย์พึงพอใจในระดับมากและปานกลางเท่ากัน ธนาคารกสิกรไทย พึงพอใจใน ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารออมสิน พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารนครหลวงไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารธนชาต พึงพอใจในระดับมาก ธนาคารซิตี้แบงก์และธนาคารยูโอบี พึงพอใจในระดับมากเท่ากัน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พึงพอใจในระดับน้อย ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) และธนาคารสินเอเชีย พึงพอใจในระดับมากเท่ากัน

2. ก่อนการใช้บริการ

การกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจในระดับมากและปานกลางเท่ากัน ธนาคารกสิกรไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารทหารไทยพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารกรุงไทย พึงพอใจในระดับมาก ธนาคารกรุงศรีอยุธยา พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารออมสิน พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารนครหลวงไทย พึงพอใจในระดับมากและปานกลางเท่ากัน ธนาคารธนชาต พึงพอใจในระดับมากที่สุดและมากเท่ากัน ธนาคารซิตี้แบงก์ พึงพอใจในระดับมากที่สุด ปานกลาง และน้อยเท่ากัน ธนาคาร

ยูโอบี พึงพอใจในระดับมากที่สุด มาก และน้อยที่สุดเท่ากัน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) และธนาคารสินเอเชีย พึงพอใจในระดับมากเท่ากัน

เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารไทยพาณิชย์พึงพอใจในระดับมาก ธนาคารกสิกรไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารออมสินพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารนครหลวงไทยพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารธนชาต พึงพอใจในระดับมากที่สุด ธนาคารซิตี้แบงก์และธนาคารยูโอบี พึงพอใจในระดับมากที่สุดเท่ากัน ธนาคารอาคารสงเคราะห์และธนาคารสินเอเชีย พึงพอใจในระดับมากเท่ากัน ธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) พึงพอใจในระดับมากที่สุด

การให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการ เช่น พนักงานคอยให้คำช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการได้ชัดเจน เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารไทยพาณิชย์พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารกสิกรไทยพึงพอใจในระดับมาก ธนาคารทหารไทยพึงพอใจในระดับมากและปานกลางเท่ากัน ธนาคารกรุงไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา พึงพอใจในระดับมาก ธนาคารออมสิน พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารนครหลวงไทย พึงพอใจในระดับมากที่สุดและปานกลางเท่ากัน ธนาคารธนชาต พึงพอใจในระดับมากที่สุดและมากเท่ากัน ธนาคารซิตี้แบงก์ พึงพอใจในระดับมากที่สุด มาก ปานกลางเท่ากัน ธนาคารยูโอบี พึงพอใจในระดับมากที่สุด ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) และธนาคารสินเอเชีย พึงพอใจในระดับมาก

การสร้างบรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจในระดับมาก ธนาคารกสิกรไทยพึงพอใจในระดับมาก ธนาคารทหารไทยพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารกรุงไทย พึงพอใจในระดับมาก ธนาคารกรุงศรีอยุธยาพึงพอใจในระดับมากและปานกลางเท่ากัน ธนาคารออมสิน พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารนครหลวงไทย พึงพอใจในระดับมากที่สุดและปานกลางเท่ากัน ธนาคารธนชาต พึงพอใจในระดับมาก ธนาคารซิตี้แบงก์พึงพอใจในระดับมากที่สุดมาก และปานกลางเท่ากัน ธนาคารยูโอบีพึงพอใจในระดับมากที่สุด ธนาคารอาคารสงเคราะห์และธนาคารสินเอเชีย พึงพอใจในระดับมากเท่ากัน ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) พึงพอใจในระดับมากที่สุด

การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจในระดับมาก ธนาคารกสิกรไทย พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงไทยพึงพอใจในระดับปานกลางเท่ากัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารออมสิน พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารนครหลวงไทย พึงพอใจในระดับมากที่สุด ธนาคารธนชาตพึงพอใจในระดับมาก ธนาคารซิตี้แบงก์และธนาคารยูโอบีพึงพอใจในระดับมากที่สุด มาก ปานกลางเท่ากัน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) และธนาคารสินเอเชีย พึงพอใจในระดับมากเท่ากัน

3. หลังการใช้บริการ

หน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารกสิกรไทยพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงไทยพึงพอใจในระดับปานกลางเท่ากัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารออมสินพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารนครหลวงไทยพึงพอใจในระดับมาก ธนาคารธนชาตพึงพอใจในระดับมากที่สุด ธนาคารซิตี้แบงก์และธนาคาร ยูโอบี พึงพอใจในระดับมาก ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) พึงพอใจในระดับมากที่สุด ธนาคารสินเอเชียพึงพอใจในระดับมาก

ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการใช้บริการไม่ยุ่งยาก เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารไทยพาณิชย์พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารกสิกรไทยพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงไทยพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยาพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารออมสินพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารนครหลวงไทยพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารธนชาต พึงพอใจในระดับมาก ธนาคารซิตี้แบงก์พึงพอใจในระดับมาก ธนาคารยูโอบีพึงพอใจในระดับมากที่สุด มาก และน้อยที่สุด ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) และธนาคารสินเอเชีย พึงพอใจในระดับมาก

การให้บริการของพนักงานหลังการใช้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพ พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจในระดับมากและปานกลาง ธนาคารกสิกรไทยพึงพอใจในระดับมาก ธนาคารทหารไทยและธนาคารกรุงไทยพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยาพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารออมสินพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารนครหลวงไทยพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารธนชาตพึงพอใจใน

ระดับมากที่สุด ธนาคารซิตี้แบงก์พึงพอใจในระดับมากที่สุด มาก และปานกลางเท่ากัน ธนาคารยูโอบี พึงพอใจในระดับมาก ธนาคารอาคารสงเคราะห์พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) และธนาคารสินเอเชีย พึงพอใจในระดับมาก

การสร้างบรรยากาศหลังการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารกรุงเทพพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารไทยพาณิชย์พึงพอใจในระดับมาก ธนาคารกสิกรไทย พึงพอใจในระดับมาก ธนาคารทหารพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารกรุงไทยพึงพอใจในระดับมาก ธนาคารกรุงศรีอยุธยาพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารออมสินพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารนครหลวงไทยพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารธนชาตพึงพอใจในระดับมากที่สุด ธนาคารซิตี้แบงก์พึงพอใจในระดับมากที่สุด ธนาคารยูโอบีพึงพอใจในระดับมากที่สุด มาก และปานกลางเท่ากัน ธนาคารอาคารสงเคราะห์พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร) พึงพอใจในระดับมากที่สุด ธนาคารสินเอเชียพึงพอใจในระดับมาก

การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เมื่อนำมาแจกแจงตามธนาคารที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด ธนาคารกรุงเทพพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารไทยพาณิชย์ พึงพอใจในระดับมาก ธนาคารกสิกรไทยพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารทหารไทยพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารกรุงไทยพึงพอใจในระดับมาก ธนาคารกรุงศรีอยุธยาพึงพอใจในระดับมาก ธนาคารออมสินพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารนครหลวงไทยพึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารธนชาต พึงพอใจในระดับมากที่สุด ธนาคารซิตี้แบงก์พึงพอใจในระดับมาก ธนาคารยูโอบีพึงพอใจในระดับมากที่สุด ธนาคารอาคารสงเคราะห์พึงพอใจในระดับปานกลาง ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (ไทยธนาคาร)พึงพอใจในระดับมากที่สุด ธนาคารสินเอเชียพึงพอใจในระดับมาก

พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ พบว่า ส่วนใหญ่ทำธุรกรรมทางการเงินโดยเลือกใช้บริการฝากเงิน ซึ่งส่วนใหญ่จะไปใช้บริการธนาคารในช่วงเวลา 12.00-15.00 น. ความถี่ในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ คือ ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ คือ เพื่อการออม สาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์สุด คือ ความมั่นคงของธนาคาร ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ คือ ตัวเอง ช่องทางที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์มากที่สุด คือ สาขาของธนาคารที่อยู่ในห้างสรรพสินค้า

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ (*ก่อนการใช้บริการ* ได้แก่ การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น

การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝากและถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการใช้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน บรรยากาศก่อนการใช้บริการ เช่น การที่ธนาคารสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง ไม่เป็นทางการมากเกินไป การให้บริการของพนักงานก่อนการใช้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูลทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน *ระหว่างการใช้บริการ* ได้แก่ การกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ การให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการ เช่น พนักงานคอยให้คำช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการได้ชัดเจน บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การที่ธนาคารสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองไม่เป็นทางการมากเกินไป การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน *หลังการใช้บริการ* ได้แก่ มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการใช้บริการไม่ยุ่งยาก การให้บริการของพนักงานหลังจากสนใจใช้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น บรรยากาศหลังการใช้บริการ เช่น การที่ธนาคารสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองไม่เป็นทางการมากเกินไป การรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว)

สมมติฐานที่ 1.1 เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

- ก่อนการใช้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของพนักงานก่อนการใช้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ระหว่างการใช้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หลังการใช้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

- ก่อนการใช้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของพนักงานก่อนการใช้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ระหว่างการใช้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการ เช่น พนักงานคอยให้คำช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการได้ชัดเจน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หลังการใช้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับการรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 การศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

- ก่อนการใช้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การศึกษา มีความสัมพันธ์กับการได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝากและถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย บรรยากาศก่อนการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และการให้บริการของพนักงานก่อนการใช้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ระหว่างการใช้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การศึกษา มีความสัมพันธ์กับเอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ การให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการ เช่น พนักงานคอยให้คำช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการได้ชัดเจน และบรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หลังการใช้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การศึกษา มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของพนักงานหลังจากสนใจใช้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น และบรรยากาศหลังการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

- ก่อนการใช้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์กับการได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก – ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย บรรยากาศก่อนการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และการให้บริการของพนักงานก่อนการใช้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ระหว่างการใช้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์กับการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ และบรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หลังการใช้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์กับขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการใช้บริการไม่ยุ่งยาก บรรยากาศหลังการใช้บริการ เช่น เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และการรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

- ก่อนการใช้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ระหว่างการใช้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับ เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หลังการใช้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ารายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับมีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ (เวลาที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ สาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ช่องทางการใช้บริการธนาคารพาณิชย์)

สมมติฐานที่ 2.1 เพศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับช่องทางการใช้บริการธนาคารพาณิชย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 อายุ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับเวลาที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับเวลาที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ และช่องทางการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.4 อาชีพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์กับเวลาที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ สาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ และช่องทางการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.5 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ สาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ และช่องทางการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้ ก่อนใช้บริการ ระหว่างการใช้บริการ หลังการใช้บริการ ผู้บริโภคมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของบรรยากาศในการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่เป็นทางการมากเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับ ชื่นจิต แจ้งเจนกิจ (2551) ที่กล่าวว่าในขั้นตอนก่อนการตัดสินใจซื้อ ระหว่างการซื้อ และหลังการตัดสินใจซื้อ ลูกค้าจะประเมินประสบการณ์เพื่อประกอบการตัดสินใจ ไม่ว่าจะเป็นการหาข้อมูลว่าประสบปัญหาหรืออุปสรรคหรือไม่ บรรยากาศในร้านค้าที่เข้าไปเลือกซื้อสินค้าหรือบริการเป็นอย่างไร และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอะไรที่ช่วยทำให้เกิดการได้ข้อมูลมากขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้นำมาซึ่งประสบการณ์ที่ลูกค้ามีต่อผู้ให้บริการ และยังสอดคล้องกับ อดุลย์ จาตุรงคกุล (2546) บรรยากาศของสถานบริการที่ประกอบไปด้วย รูปร่างของตัวตึก สวนหย่อม พาหนะ เฟอร์นิเจอร์ตกแต่ง เครื่องมือ ป้าย วัสดุสิ่งพิมพ์ และสิ่งเร้าที่มองเห็นด้วยตาเปล่า ทั้งหมดนี้เป็นหลักฐานเสริมที่มองเห็นได้และแสดงถึงรูปแบบและคุณภาพบริการของบริษัท ธุรกิจด้านบริการจำเป็นต้องบริหารหลักฐานที่เป็นตัววัตถุอย่างรอบคอบ เนื่องจากอาจมีผลกระทบต่อความประทับใจ ความรู้สึก และความพึงพอใจของลูกค้าได้

พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ จากผลการวิจัยพบว่าในด้านธุรกรรมทางการเงินที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการบ่อยที่สุดคือการใช้บริการฝากเงินซึ่งสอดคล้องกับ จิรวัชร์ กีรติกสิกร (2551) ที่ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตศิริราช พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการด้านฝากเงินถอนเงินมากที่สุด

พฤติกรรมของผู้บริโภคในด้านการเลือกช่วงเวลาเข้ารับบริการ พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะไปใช้บริการธนาคารในช่วงเวลา 12.00-15.00 น. ซึ่งสอดคล้องกับ ณภัทร กรรภิรมย์ (2550) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารพาณิชย์ของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการ 8.30-12.00 น. และช่วงเวลา 12.01-15.30 น. ตามลำดับ

พฤติกรรมของผู้บริโภคในด้านความถี่ในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ พบว่า ผู้บริโภคมีความถี่ในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน ซึ่งสอดคล้องกับ กมลทิพย์ พวงมณี (2550) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษากลยุทธ์การสื่อสารทางการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษาสาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อเดือน รองลงมาคือ ใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน และมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน ตามลำดับ

พฤติกรรมของผู้บริโภคด้านวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์เพื่อการออม ซึ่งสอดคล้องกับ กมลทิพย์ พวงมณี (2550) ที่ศึกษาพบว่า ประเภทการใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ใช้บริการเงินฝากอย่างเดียว และยังสองคล้องกับ จิรวัชร์ กีรติกสิกร (2551) ที่ศึกษาพบว่า พฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการฝากเงินและถอนเงินมากที่สุด รองลงมา คือ มาติดต่อใช้บริการสลากออมสินฯ

พฤติกรรมของผู้บริโภคด้านสาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีสาเหตุในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์เพราะความมั่นคงของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับ จิรวัชร์ กีรติกสิกร (2551) ที่ศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสินเพราะเป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคงและรัฐบาลเป็นประกัน และยังสอดคล้องกับ ณภัทร กรรภิรมย์ (2550) ที่ศึกษาพบว่า ลูกค้ามาใช้บริการเพราะความมั่นคงของธนาคารมากที่สุด รองลงมา คือ ใช้บริการเพราะชื่อเสียงของธนาคาร ความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในการทำงาน การตัดสินใจในการดำเนินงานและการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า ตามลำดับ

พฤติกรรมการเลือกช่องทางที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ คือ สาขาของธนาคารที่อยู่ในห้างสรรพสินค้าสอดคล้องกับ จิรวัชร์ กีรติกสิกร (2551) ที่ทำการศึกษาพบว่า ลูกค้าต้องการให้ธนาคารเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้าเพราะสะดวกในการติดต่อทำธุรกรรม และยังสอดคล้องกับ สุพจน์ ฉั่วดำรงกุล (2548) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้บัตรเดบิต KRUNGSRI VISA ELECTRON ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) กรณีศึกษาผู้ที่ใช้บัตร KRUNGSRI VISA ELECTRON ในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ จำนวนร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการมีมากเพียงพอกับความต้องการ รองลงมา คือ การมีสาขาย่อยที่สามารถติดต่อสะดวก เช่น ในศูนย์การค้า

ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์

จากการวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ในเรื่องของความพึงพอใจดังนี้ ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ควรเข้าใจขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ซึ่งในแต่ละขั้นตอนผู้บริโภคจะมีการประเมินผลก่อนใช้การบริการ ระหว่างการใช้บริการ และหลังการใช้บริการ ดังนั้นการสร้างให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจจึงต้องมีอยู่ในทุกขั้นตอนมิเช่นนั้นผู้บริโภคจะเกิดประสบการณ์ที่ไม่ดี และส่งผลต่อความพึงพอใจที่ลดลง จากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคจะมีความพึงพอใจในบรรยากาศของธนาคารที่มีความเป็นกันเองและไม่เป็นทางการมากเกินไป ดังนั้น ธุรกิจธนาคารจึงควรเน้นการสร้างบรรยากาศภายในธนาคารให้ผู้บริโภครู้สึกว่าการให้บริการเป็นกันเองและไม่เป็นทางการมากเกินไป เพื่อเสริมสร้างให้เกิดประสบการณ์ที่ดีและความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งจะนำมาสู่การกลับมาใช้บริการอีกครั้งและทำให้เกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง