

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	34
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	35
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	36
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	37
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายรับหรือรายได้	38
ส่วนบุคคลต่อเดือน	
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนธนาคารที่เปิดบัญชี	38
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามธนาคารพาณิชย์หลักที่ใช้บริการเป็นประจำ	39
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศและธนาคารที่ใช้บริการ	40
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุและธนาคารที่ใช้บริการ	42
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาและธนาคารที่ใช้บริการ	45
4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพและธนาคารที่ใช้บริการ	47
4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายรับหรือรายได้	50
ส่วนบุคคลต่อเดือนและธนาคารที่ใช้บริการ	
4.13 แสดงความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์	54
4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่องการได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ	58
4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่องมีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุนและลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ	59

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่องการสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ	60
4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่องการให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ	61
4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่องการรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ	62
4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่องการกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ	63
4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่องเอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ	64
4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่องการให้บริการของพนักงานระหว่างการให้บริการ เช่น พนักงานคอยให้คำช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ	65

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่องบรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเองไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ	66
4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่องการรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ	67
4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการใช้บริการในเรื่องมีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ	68
4.25 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการใช้บริการในเรื่องขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการใช้บริการไม่ยุ่งยาก และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ	69
4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการใช้บริการในเรื่องการให้บริการของพนักงานหลังการใช้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ	70
4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการใช้บริการในเรื่องบรรยากาศหลังการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ	71

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่องการรอคอย เช่น การตอบคำถามและ การแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และลักษณะประชากรศาสตร์ : เพศ	72
4.29 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่องการได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ	73
4.30 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่องมีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุนและ ลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ	74
4.31 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่องบรรยากาศก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ	75
4.32 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่องการให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ	76
4.33 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่องการรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ	77

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.34 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ	78
4.35 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการใช้บริการมีความละเอียด และชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ	79
4.36 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการ เช่น พนักงานคอยให้คำช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการได้ชัดเจน และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ	80
4.37 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ	81
4.38 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ	82
4.39 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการใช้บริการในเรื่อง มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ	83

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.40 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่องขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ	84
4.41 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่องการให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ	85
4.42 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่องบรรยากาศหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ	86
4.43 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่องการรอคอย เช่น การตอบคำถามและ การแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และลักษณะประชากรศาสตร์ : อายุ	87
4.44 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่องการได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา	88
4.45 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่องมีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุนและลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา	89

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.46 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่องบรรยากาศก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา	90
4.47 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่องการให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา	91
4.48 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่องการรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา	92
4.49 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่องการกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา	93
4.50 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่องเอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา	94
4.51 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่องการให้บริการของพนักงานระหว่างการให้บริการ เช่น พนักงานคอยให้คำช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา	95

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.52 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง บรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา	96
4.53 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา	97
4.54 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการใช้บริการในเรื่อง มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนิน ธุรกรรมทางการเงิน และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา	98
4.55 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการใช้บริการในเรื่อง ขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการใช้บริการไม่ยุ่งยากและลักษณะ ประชากรศาสตร์ : การศึกษา	99
4.56 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการใช้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานหลังการใช้บริการ เช่น ความเต็มใจของ พนักงานในการให้ความช่วยเหลือในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น และลักษณะ ประชากรศาสตร์ : การศึกษา	100
4.57 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการใช้บริการในเรื่อง บรรยากาศหลังการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็น กันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา	101

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.58 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น การตอบคำถามและ การแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และลักษณะประชากรศาสตร์ : การศึกษา	102
4.59 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่อง การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ	103
4.60 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง มีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการ ลงทุนและลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ	104
4.61 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง บรรยากาศก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็น กันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ	105
4.62 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจ ของพนักงานในการให้บริการ และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ	106
4.63 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ	107

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.64 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการใน เรื่อง การกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ	108
4.65 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง เอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการมีความละเอียด และชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ	109
4.66 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การให้บริการของพนักงานระหว่างการให้บริการ เช่น พนักงานคอยให้ คำช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ	110
4.67 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง บรรยากาศระหว่างการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของ ธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะ ประชากรศาสตร์ : อาชีพ	111
4.68 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการให้บริการมีความรวดเร็ว ไม่ต้อง รอนาน และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ	112
4.69 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่อง มีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการให้บริการหรือ ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ	113

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.70 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่องขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ	114
4.71 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่องการให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ	115
4.72 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่องบรรยากาศหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ	116
4.73 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่องการรอคอย เช่น การตอบคำถามและ การแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และลักษณะประชากรศาสตร์ : อาชีพ	117
4.74 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ก่อนการให้บริการในเรื่องการได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก-ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	118
4.75 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่องมีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุนและลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	119

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.76 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่องบรรยากาศก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	120
4.77 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่องการให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	121
4.78 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่องการรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	122
4.79 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่องการกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	123
4.80 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่องเอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	124

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.81 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่องการให้บริการของพนักงานระหว่างการใช้บริการ เช่น พนักงานคอยให้คำช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการได้ชัดเจน และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	125
4.82 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่องบรรยากาศระหว่างการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	126
4.83 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการใช้บริการในเรื่องการรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการใช้บริการมีความรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	127
4.84 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการใช้บริการในเรื่องมีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการใช้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	128
4.85 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการใช้บริการในเรื่องขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการใช้บริการไม่ยุ่งยาก และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	129
4.86 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการใช้บริการในเรื่องการให้บริการของพนักงานหลังการใช้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	130

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.87 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่องบรรยากาศหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	131
4.88 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่องการรอคอย เช่น การตอบคำถามและ การแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และลักษณะประชากรศาสตร์ : รายรับหรือรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	132
4.89 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่องได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำด้านสินเชื่อ การลงทุน การฝาก – ถอนเงิน การให้ดอกเบี้ย และธนาคารที่ใช้บริการ	133
4.90 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่องมีเอกสารให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจก่อนการให้บริการ เช่น ตารางแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เงินฝาก ผลตอบแทนจากการลงทุน และธนาคารที่ใช้บริการ	135
4.91 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่องบรรยากาศก่อนการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และธนาคารที่ใช้บริการ	137
4.92 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่องการให้บริการของพนักงานก่อนการให้บริการ เช่น คำพูดและความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ และธนาคารที่ใช้บริการ	140

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.93 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ก่อนการให้บริการในเรื่องการรอคอย เช่น มีพนักงานให้คำแนะนำเพียงพอกับผู้สอบถามข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการรอคอยเป็นเวลานาน และธนาคารที่ใช้บริการ	142
4.94 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่อง การกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และธนาคารที่ใช้บริการ	144
4.95 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่องเอกสารที่ใช้ในการกรอกข้อมูลระหว่างการให้บริการมีความละเอียดและชัดเจน เช่น สัญญาเงินกู้ และธนาคารที่ใช้บริการ	146
4.96 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่องการให้บริการของพนักงานระหว่างการให้บริการ เช่น พนักงานคอยให้คำช่วยเหลือและตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ชัดเจน และธนาคารที่ใช้บริการ	148
4.97 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่องบรรยากาศระหว่างการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และธนาคารที่ใช้บริการ	151
4.98 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ระหว่างการให้บริการในเรื่องการรอคอย เช่น ขั้นตอนในระหว่างการให้บริการมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน และธนาคารที่ใช้บริการ	153

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.99 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่องมีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดปัญหาหลังการให้บริการหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน และธนาคารที่ใช้บริการ	155
4.100 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่องขั้นตอนขอความช่วยเหลือหลังการให้บริการไม่ยุ่งยาก และธนาคารที่ใช้บริการ	158
4.101 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่องการให้บริการของพนักงานหลังการให้บริการ เช่น ความเต็มใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น และธนาคารที่ใช้บริการ	160
4.102 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่องบรรยากาศหลังการให้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเอง ไม่ดูเป็นทางการมากเกินไป และธนาคารที่ใช้บริการ	162
4.103 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์หลังการให้บริการในเรื่องการรอคอย เช่น การตอบคำถามและการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และธนาคารที่ใช้บริการ	165
4.104 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทธุรกรรมทางการเงิน	167
4.105 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงเวลารับบริการธนาคาร	168
4.106 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการธนาคารพาณิชย์	168
4.107 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์	169
4.108 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์	170

(น)

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.109 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์	171
4.110 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการใช้บริการธนาคารพาณิชย์	172
4.111 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์	173
4.112 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์	181