

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

|           |         |                                                |
|-----------|---------|------------------------------------------------|
| n         | หมายถึง | จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม                           |
| ตัวเลข    | หมายถึง | ความถี่ หรือ ค่าร้อยละ                         |
| $\bar{X}$ | หมายถึง | ค่าเฉลี่ย                                      |
| SD        | หมายถึง | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน                           |
| t         | หมายถึง | การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย                |
| F         | หมายถึง | การวิเคราะห์ความแปรปรวน                        |
| *         | หมายถึง | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\infty = 0.05$ |
| **        | หมายถึง | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\infty = 0.01$ |

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1977, p.160)

| ค่าเฉลี่ย   | ความหมาย                     |
|-------------|------------------------------|
| 1.00 - 1.49 | มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด |
| 1.50 - 2.49 | มีความคิดเห็นระดับน้อย       |
| 2.50 - 3.49 | มีความคิดเห็นระดับปานกลาง    |
| 3.50 - 4.49 | มีความคิดเห็นระดับมาก        |
| 4.50 - 5.00 | มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด  |

การวิเคราะห์ข้อมูล การให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดสมุทรปราการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์การให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านระยะเวลา ด้านการบริการ ด้านการจูงใจ ด้านภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ  
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

| รายการ                      | จำนวน      | ร้อยละ        |
|-----------------------------|------------|---------------|
| <b>เพศ</b>                  |            |               |
| 1. ชาย                      | 98         | 45.20         |
| 2. หญิง                     | 119        | 54.80         |
| <b>รวม</b>                  | <b>217</b> | <b>100.00</b> |
| <b>อายุ</b>                 |            |               |
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี            | 22         | 10.10         |
| 2. 20-30 ปี                 | 48         | 22.10         |
| 3. 31-40 ปี                 | 94         | 43.30         |
| 4. มากกว่า 40 ปี            | 53         | 24.40         |
| <b>รวม</b>                  | <b>217</b> | <b>100.00</b> |
| <b>อาชีพ</b>                |            |               |
| 1. นักเรียน / นักศึกษา      | 13         | 6.00          |
| 2. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ  | 110        | 50.70         |
| 3. พนักงานบริษัท            | 62         | 28.60         |
| 4. ธุรกิจส่วนตัว            | 32         | 14.70         |
| <b>รวม</b>                  | <b>217</b> | <b>100.00</b> |
| <b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b> |            |               |
| 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท       | 37         | 17.10         |
| 2. 10,000 – 20,000 บาท      | 118        | 54.40         |
| 3. 20,001 – 30,000 บาท      | 30         | 13.80         |
| 4. มากกว่า 30,000 บาท       | 32         | 14.70         |
| <b>รวม</b>                  | <b>217</b> | <b>100.00</b> |

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

| รายการ                   | จำนวน      | ร้อยละ        |
|--------------------------|------------|---------------|
| <b>ระดับการศึกษา</b>     |            |               |
| 1. มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า | 19         | 8.80          |
| 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช | 17         | 7.80          |
| 3. อนุปริญญา / ปวส.      | 121        | 55.80         |
| 4. ปริญญาตรี หรือสูงกว่า | 60         | 27.60         |
| <b>รวม</b>               | <b>217</b> | <b>100.00</b> |
| <b>สถานภาพสมรส</b>       |            |               |
| 1. โสด                   | 98         | 45.20         |
| 2. สมรส                  | 99         | 45.60         |
| 3. หม้าย / หย่าร้าง      | 20         | 9.20          |
| <b>รวม</b>               | <b>217</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.1 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.80 อายุ 31-40 ปี รองลงมา อายุมากกว่า 40 ปี ร้อยละ 24.40 และน้อยที่สุด ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 10.10 มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 50.70 รองลงมา อาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 28.60 และน้อยที่สุด อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 6.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 54.40 รองลงมาต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 17.10 และน้อยที่สุด 20,000 - 30,000 บาท ร้อยละ 13.80 มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ ปวส. ร้อยละ 55.80 รองลงมา ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ร้อยละ 27.60 และน้อยที่สุดมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช ร้อยละ 7.80 สถานภาพสมรส ร้อยละ 45.60 รองลงมา โสด ร้อยละ 45.20 และน้อยที่สุด หม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 9.20

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามเพศ

| รายการ                                                                                                                  | ชาย         |             | หญิง        |             | รวม         |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                                         | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>สถานที่ ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า</b>                                                                       |             |             |             |             |             |             |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจภายในธนาคารมีความสะอาดเรียบร้อย                                                                     | 3.66        | 0.11        | 3.73        | 1.03        | 3.70        | 1.07        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการจัดและตกแต่งภายในอาคารมีความเหมาะสม                                                              | 3.63        | 1.01        | 3.61        | 0.93        | 3.62        | 0.97        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจ บมจ.ธ.กรุงไทย ที่ตั้งในห้างสรรพสินค้ามากกว่าที่ตั้งเอกเทศ                                          | 3.61        | 0.19        | 3.76        | 0.99        | 3.69        | 0.99        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจสถานที่ตั้ง บมจ.ธ.กรุงไทย ในแหล่งชุมชนพลุกพล่านที่มีรูปลักษณ์ สวยงามมากกว่า ความปลอดภัย             | 3.57        | 0.96        | 3.61        | 1.00        | 3.59        | 0.98        |
| <b>รวม</b>                                                                                                              | <b>3.62</b> | <b>0.69</b> | <b>3.67</b> | <b>0.75</b> | <b>3.65</b> | <b>0.73</b> |
| <b>ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ</b>                                                                                      |             |             |             |             |             |             |
| 1.ท่านมีความพึงพอใจระยะเวลา เปิด-ปิด บริการ และไม่มีวันหยุดของบมจ.ธ.กรุงไทย ในห้าง ฯลฯ มากกว่า ธนาคารภาครัฐแบบดั้งเดิม  | 3.71        | 1.09        | 3.67        | 1.03        | 3.69        | 1.06        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการให้บริการสะดวก รวดเร็วไม่ต้องคอยนาน                                                              | 3.38        | 1.14        | 3.48        | 1.08        | 3.43        | 1.11        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการลดระยะเวลาการให้บริการผ่านเครื่องอุปกรณ์ เช่น atm, adm, Passbook มากกว่า การให้บริการผ่านพนักงาน | 3.54        | 1.09        | 3.45        | 1.11        | 3.49        | 1.09        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจมีบริการบัตรคิวให้กดแยก ประเภทบริการ เช่น ฝาก-ถอน, Paypoint ฯลฯ                                     | 3.70        | 1.03        | 3.80        | 1.12        | 3.76        | 1.08        |
| <b>รวม</b>                                                                                                              | <b>3.58</b> | <b>0.79</b> | <b>3.60</b> | <b>0.85</b> | <b>3.59</b> | <b>0.82</b> |

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำกัดตามเพศ (ต่อ)

| รายการ                                                                                                           | ชาย         |             | หญิง        |             | รวม         |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                                  | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>การบริการ ของธนาคาร</b>                                                                                       |             |             |             |             |             |             |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจความจริงใจในการให้บริการ เช่น รอยยิ้ม สุภาพ อ่อนน้อม มากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก | 3.78        | 0.04        | 3.71        | 1.07        | 3.74        | 1.05        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการแบบไม่เป็นทางการ มากกว่าแบบเข้มงวดของรัฐ เช่น พนักงานกรอกแบบฟอร์มให้       | 3.74        | 1.11        | 3.84        | 1.06        | 3.80        | 1.09        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้สำหรับผู้มาใช้บริการ                     | 3.81        | 1.00        | 3.87        | 1.06        | 3.84        | 1.03        |
| 4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                                                                       | 3.73        | 0.99        | 3.78        | 1.07        | 3.76        | 1.03        |
| <b>รวม</b>                                                                                                       | <b>3.77</b> | <b>0.76</b> | <b>3.80</b> | <b>0.83</b> | <b>3.78</b> | <b>0.79</b> |
| <b>การจูงใจ ของธนาคาร</b>                                                                                        |             |             |             |             |             |             |
| 1.ท่านมีความพึงพอใจของแจก ของกำนัล และรางวัลชิงโชค มากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก                       | 3.66        | 0.95        | 3.78        | 1.05        | 3.73        | 1.01        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจสื่อโฆษณาของ บมจ.ธ. กรุงไทย มากกว่าการแนะนำ จากบุคคลใกล้ชิด                                  | 3.50        | 1.07        | 3.62        | 0.99        | 3.57        | 1.03        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจธนาคารแจกของที่ระลึกตรงใจลูกค้าสม่ำเสมอ นำใช้บริการ                                          | 3.63        | 1.03        | 3.87        | 1.02        | 3.76        | 1.03        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจป้ายแสดงช่องบริการต่างๆ อย่างชัดเจน                                                          | 3.70        | 1.07        | 3.80        | 1.03        | 3.76        | 1.05        |
| <b>รวม</b>                                                                                                       | <b>3.62</b> | <b>0.76</b> | <b>3.77</b> | <b>0.78</b> | <b>3.70</b> | <b>0.77</b> |

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำกัดตามเพศ (ต่อ)

| รายการ                                                                                                                                     | ชาย         |             | หญิง        |             | รวม         |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                                                            | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ</b>                                                                                                           |             |             |             |             |             |             |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจการตกแต่งที่ทันสมัยของ บมจ.ธ.กรุงไทยมากกว่า ความเชื่อมั่นการเป็นธนาคารของรัฐบาล                                        | 3.74        | 1.12        | 3.84        | 1.06        | 3.80        | 1.09        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือจากการรู้จักผ่านสื่อต่าง ๆ ที่บอกถึงความเป็นสถานที่บริการมากกว่า รู้จักคณะบริหารหรือฐานหน่วยเงินลงทุน | 3.81        | 1.00        | 3.87        | 1.06        | 3.84        | 1.03        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                 | <b>3.78</b> | <b>0.88</b> | <b>3.85</b> | <b>0.92</b> | <b>3.82</b> | <b>0.90</b> |
| <b>เครื่องมือ/อุปกรณ์ ของธนาคาร</b>                                                                                                        |             |             |             |             |             |             |
| 1. อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ                                                           | 3.71        | 1.09        | 3.67        | 1.03        | 3.69        | 1.06        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.ธ.กรุงไทยด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มากกว่า ทางพนักงาน                     | 3.38        | 1.14        | 3.48        | 1.08        | 3.43        | 1.11        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการบริการด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่นเครื่อง atm, adm ,passbook ด้วยตนเองในอนาคต มากกว่า กรอกแบบฟอร์ม                    | 3.54        | 1.09        | 3.45        | 1.11        | 3.49        | 1.09        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                 | <b>3.54</b> | <b>0.86</b> | <b>3.54</b> | <b>0.87</b> | <b>3.54</b> | <b>0.86</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>                                                                                                                          | <b>3.65</b> | <b>0.62</b> | <b>3.71</b> | <b>0.71</b> | <b>3.68</b> | <b>0.67</b> |

จากตารางที่ 4.2 ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ.ธนาคารกรุงไทยโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### **สถานที่ ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า**

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59-3.70$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจภายในธนาคารมีความสะอาดเรียบร้อย
2. ท่านมีความพึงพอใจ บมจ.ช.กรุงไทย ที่ตั้งในห้างสรรพสินค้ามากกว่าที่ตั้งเอกเทศ
3. ท่านมีความพึงพอใจการจัดและตกแต่งภายในอาคารมีความเหมาะสม
4. ท่านมีความพึงพอใจสถานที่ตั้ง บมจ.ช.กรุงไทยในแหล่งชุมชนพลุกพล่านที่มี

รูปลักษณะ สวยงาม มากกว่า ความปลอดภัย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

#### **ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ**

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69-3.76$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจมีบริการบัตรคิวให้แยกประเภทบริการเช่นฝาก-ถอน, Paypoint ฯลฯ

2. ท่านมีความพึงพอใจระยะเวลา เปิด-ปิด บริการและไม่มีวันหยุดของบมจ.ช.กรุงไทยในห้าง ฯลฯ มากกว่า ธนาคารภาครัฐแบบดั้งเดิม

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง และเพศชาย ยกเว้นรายการท่านมีความพึงพอใจการลดระยะเวลาการให้บริการผ่านเครื่องอุปกรณ์ เช่น atm, adm, passbook update. มากกว่า การให้บริการผ่านพนักงาน

#### **การบริการ ของธนาคาร**

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74-3.84$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจการจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้

สำหรับผู้มาใช้บริการ

2. ท่านมีความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการแบบไม่เป็นทางการ มากกว่าแบบเข้มงวดของ

รัฐ เช่น พนักงานกรอกแบบฟอร์มให้



3. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

4. ท่านมีความพึงพอใจความตั้งใจในการให้บริการเช่น รอยยิ้ม สุภาพ อ่อนน้อมมากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

#### **การจูงใจ ของธนาคาร**

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57-3.76$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจธนาคารแจกของที่ระลึกตรงใจลูกค้าสมาชิกเสมอ นำใช้บริการ

2. ท่านมีความพึงพอใจป้ายแสดงช่องการบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน

3. ท่านมีความพึงพอใจของแจก ของกำนัล และรางวัลชิงโชค มากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก

4. ท่านมีความพึงพอใจสื่อโฆษณาของ บมจ.ธ.กรุงไทย มากกว่าการแนะนำ จากบุคคลใกล้ชิด

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

#### **ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ**

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80-3.84$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือจากการรู้จักผ่านสื่อต่าง ๆ ที่บอกถึงความเป็นสถานที่บริการ มากกว่า รู้จักคณะบริหารหรือฐานหน่วยเงินลงทุน

2. ท่านมีความพึงพอใจการตกแต่งที่ทันสมัยของบมจ.ธ.กรุงไทยมากกว่า ความเชื่อมั่นการเป็นธนาคารของรัฐบาล

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

#### **เครื่องมือ/อุปกรณ์ ของธนาคาร**

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) จำนวน 1 รายการ คือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook update. มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง และเพศชาย ยกเว้นรายการ ท่านมีความพึงพอใจการบริการด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook update. ด้วยตนเองในอนาคตมากกว่า กรอกแบบฟอร์ม

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอายุ

| รายการ                                                                                                                  | ต่ำกว่า 20 ปี |             | 20-30 ปี    |             | 31-40 ปี    |             | มากกว่า 40 ปี |             | รวม         |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                                         | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>สถานที่ ให้บริการของธนาคาร ในห้างสรรพสินค้า</b>                                                                      |               |             |             |             |             |             |               |             |             |             |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจภายใน ธนาคารมีความสะอาดเรียบร้อย                                                                    | 3.91          | 1.06        | 3.69        | 1.09        | 3.80        | 1.04        | 3.45          | 1.07        | 3.70        | 1.07        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการจัด และตกแต่งภายในอาคารมีความเหมาะสม                                                             | 3.77          | 1.11        | 3.67        | 0.93        | 3.64        | 0.91        | 3.47          | 1.03        | 3.62        | 0.97        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจ บมจ. ธ.กรุงไทย ที่ตั้งในห้างสรรพสินค้ามากกว่าที่ตั้งเอกเทศ                                         | 3.86          | 0.99        | 3.92        | 1.01        | 3.56        | 0.85        | 3.64          | 1.18        | 3.69        | 0.99        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจสถานที่ตั้ง บมจ. ธ.กรุงไทยในแหล่งชุมชนพลุกพล่านที่มีรูปลักษณ์สวยงามมากกว่าความปลอดภัย               | 3.18          | 0.85        | 3.67        | 0.99        | 3.68        | 0.92        | 3.53          | 1.10        | 3.59        | 0.98        |
| <b>รวม</b>                                                                                                              | <b>3.68</b>   | <b>0.76</b> | <b>3.73</b> | <b>0.75</b> | <b>3.67</b> | <b>0.63</b> | <b>3.52</b>   | <b>0.84</b> | <b>3.65</b> | <b>0.73</b> |
| <b>ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ</b>                                                                                      |               |             |             |             |             |             |               |             |             |             |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจระยะเวลา เปิด-ปิด บริการและไม่มีวันหยุดของบมจ.ธ.กรุงไทย ในห้าง ฯลฯ มากกว่า ธนาคาร ภาครัฐแบบดั้งเดิม | 3.64          | 1.26        | 3.77        | 1.06        | 3.82        | 0.93        | 3.42          | 1.17        | 3.69        | 1.06        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการให้บริการสะดวกรวดเร็วไม่ต้องคอยนาน                                                               | 3.05          | 1.36        | 3.40        | 1.03        | 3.57        | 1.00        | 3.38          | 1.23        | 3.43        | 1.11        |

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการกับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอายุ (ต่อ)

| รายการ                                                                                                                 | ต่ำกว่า 20 ปี |             | 20-30 ปี    |             | 31-40 ปี    |             | มากกว่า 40 ปี |             | รวม         |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                                        | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการลดระยะเวลาการให้บริการผ่านเครื่องอุปกรณ์ เช่น atm, adm, passbookมากกว่า การให้บริการผ่านพนักงาน | 3.27          | 1.24        | 3.42        | 1.16        | 3.61        | 1.00        | 3.45          | 1.13        | 3.49        | 1.09        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจมีบริการบัตรคิวให้กดแยกประเภทบริการเช่นฝาก-ถอน, Paypoint ฯลฯ                                       | 3.55          | 1.18        | 3.85        | 1.11        | 3.81        | 0.99        | 3.66          | 1.14        | 3.76        | 1.08        |
| <b>รวม</b>                                                                                                             | <b>3.37</b>   | <b>1.01</b> | <b>3.61</b> | <b>0.81</b> | <b>3.70</b> | <b>0.67</b> | <b>3.48</b>   | <b>0.95</b> | <b>3.59</b> | <b>0.82</b> |
| <b>การบริการ ของธนาคาร</b>                                                                                             |               |             |             |             |             |             |               |             |             |             |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจความจริงจังในการให้บริการเช่น รอยยิ้ม สุภาพ อ่อนน้อม มากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก       | 3.64          | 1.09        | 3.94        | 0.98        | 3.71        | 1.02        | 3.66          | 1.16        | 3.74        | 1.05        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจรูปการให้บริการแบบไม่เป็นทางการ มากกว่า แบบเข้มงวดของรัฐ เช่น พนักงานกรอกแบบฟอร์มให้               | 3.77          | 1.15        | 3.85        | 1.05        | 3.84        | 1.05        | 3.68          | 1.17        | 3.80        | 1.09        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้สำหรับผู้มาใช้บริการ                           | 3.55          | 1.10        | 3.94        | 0.93        | 3.81        | 0.93        | 3.92          | 1.23        | 3.84        | 1.03        |
| 4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                                                                             | 3.59          | 1.05        | 4.00        | 1.03        | 3.76        | 0.95        | 3.62          | 1.14        | 3.76        | 1.03        |

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการกับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอายุ(ต่อ)

| รายการ                                                                                                | ต่ำกว่า 20 ปี |             | 20-30 ปี    |             | 31-40 ปี    |             | มากกว่า 40 ปี |             | รวม         |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                       | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>รวม</b>                                                                                            | <b>3.64</b>   | <b>0.93</b> | <b>3.93</b> | <b>0.72</b> | <b>3.78</b> | <b>0.69</b> | <b>3.72</b>   | <b>0.97</b> | <b>3.78</b> | <b>0.79</b> |
| <b>การจงใจ ของธนาคาร</b>                                                                              |               |             |             |             |             |             |               |             |             |             |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจของ แจก ของกำนัน และรางวัล ซิงโซ่มากกว่าผลประโยชน์ ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก          | 3.68          | 0.89        | 3.85        | 1.03        | 3.78        | 0.94        | 3.55          | 1.14        | 3.73        | 1.01        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจสื่อ โฆษณาของ บมจ.ช.กรุงไทย มาก กว่าคำแนะนำ จาก บุคคลใกล้ชิด                      | 3.55          | 1.22        | 3.60        | 1.12        | 3.52        | 0.91        | 3.62          | 1.08        | 3.57        | 1.03        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจ ธนาคารแจกของที่ระลึกตรง ใจลูกค้าสม่ำเสมอมาใช้ บริการ                             | 3.45          | 1.05        | 3.96        | 1.11        | 3.82        | 0.92        | 3.62          | 1.11        | 3.76        | 1.03        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจป้าย แสดงช่องการบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน                                          | 3.82          | 1.01        | 3.92        | 1.16        | 3.65        | 0.92        | 3.77          | 1.15        | 3.76        | 1.05        |
| <b>รวม</b>                                                                                            | <b>3.62</b>   | <b>0.88</b> | <b>3.83</b> | <b>0.87</b> | <b>3.69</b> | <b>0.59</b> | <b>3.64</b>   | <b>0.92</b> | <b>3.70</b> | <b>0.77</b> |
| <b>ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ</b>                                                                      |               |             |             |             |             |             |               |             |             |             |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจการ ตกแต่งที่ทันสมัยของ บมจ.ช.กรุงไทยมากกว่า ความเชื่อมั่นการเป็น ธนาคารของรัฐบาล | 3.77          | 1.15        | 3.85        | 1.05        | 3.84        | 1.05        | 3.68          | 1.173       | 3.80        | 1.087       |

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการกับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอายุ(ต่อ)

| รายการ                                                                                                                                   | ต่ำกว่า 20 ปี |             | 20-30 ปี    |             | 31-40 ปี    |             | มากกว่า 40 ปี |             | รวม         |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                                                          | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือจากการรู้จักผ่านสื่อต่าง ๆ ที่บอกถึงความเป็นสถานที่บริการมากกว่า รู้จักคณะบริหารหรือฐานหน่วยเงินทุน | 3.55          | 1.10        | 3.94        | 0.93        | 3.81        | 0.93        | 3.92          | 1.24        | 3.84        | 1.03        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                               | <b>3.66</b>   | <b>1.01</b> | <b>3.90</b> | <b>0.83</b> | <b>3.82</b> | <b>0.81</b> | <b>3.80</b>   | <b>1.07</b> | <b>3.82</b> | <b>0.90</b> |
| <b>เครื่องมือ/อุปกรณ์ ของธนาคาร</b>                                                                                                      |               |             |             |             |             |             |               |             |             |             |
| 1. อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ                                                         | 3.64          | 1.26        | 3.77        | 1.06        | 3.82        | 0.93        | 3.42          | 1.17        | 3.69        | 1.06        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.ช.กรุงไทย ด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มากกว่า ทางพนักงาน                  | 3.05          | 1.36        | 3.40        | 1.03        | 3.57        | 1.00        | 3.38          | 1.23        | 3.43        | 1.11        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการบริการด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่นเครื่อง atm, adm ,passbook ด้วยตนเองในอนาคต มากกว่า กรอกแบบฟอร์ม                   | 3.27          | 1.24        | 3.42        | 1.16        | 3.61        | 1.01        | 3.45          | 1.14        | 3.49        | 1.09        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                               | <b>3.32</b>   | <b>1.09</b> | <b>3.53</b> | <b>0.86</b> | <b>3.67</b> | <b>0.69</b> | <b>3.42</b>   | <b>1.01</b> | <b>3.54</b> | <b>0.86</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>                                                                                                                        | <b>3.55</b>   | <b>0.84</b> | <b>3.76</b> | <b>0.64</b> | <b>3.72</b> | <b>0.52</b> | <b>3.60</b>   | <b>0.84</b> | <b>3.68</b> | <b>0.67</b> |

จากตารางที่ 4.3 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### สถานที่ ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า

ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77-3.91$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจ ภายในธนาคารมีความสะอาดเรียบร้อย
2. ท่านมีความพึงพอใจ บมจ.ช.กรุงเทพ ที่ตั้งในห้างสรรพสินค้ามากกว่าที่ตั้งแยกเทศ
3. ท่านมีความพึงพอใจ การจัดและตกแต่งภายในอาคารมีความเหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20 - 30 ปี และ 31 - 40 ปี ยกเว้นรายการ ท่านมีความพึงพอใจสถานที่ตั้ง บมจ.ช.กรุงเทพ ในแหล่งชุมชนพลุกพล่านที่มีรูปลักษณ์ สวยงาม มากกว่า ความปลอดภัย

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ มากกว่า 40 ปี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53-3.64$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจ บมจ.ช.กรุงเทพ ที่ตั้งในห้างสรรพสินค้ามากกว่าที่ตั้งแยกเทศ
2. ท่านมีความพึงพอใจสถานที่ตั้ง บมจ.ช.กรุงเทพ ในแหล่งชุมชนพลุกพล่านที่มีรูปลักษณ์ สวยงาม มากกว่า ความปลอดภัย

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

#### ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.37$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55-3.64$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจระยะเวลา เปิด-ปิด บริการและไม่มีวันหยุดของบมจ.ช.กรุงเทพ ในห้าง ฯลฯ มากกว่า ธนาคารภาครัฐแบบดั้งเดิม

2. ท่านมีความพึงพอใจมีบริการบัตรคิวให้แยกประเภทบริการเช่นฝาก-ถอน, Paypoint ฯลฯ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20 - 30 ปี และมากกว่า 40 ปี ยกเว้นรายการ ท่านมีความพึงพอใจระยะเวลา เปิด-ปิด บริการและไม่มีวันหยุดของบมจ.ช.กรุงเทพ ในห้าง ฯลฯ มากกว่า ธนาคารภาครัฐแบบดั้งเดิม

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57-3.82$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจระยะเวลา เปิด-ปิด บริการและไม่มีวันหยุดของบมจ.ช.กรุงเทพฯ ในห้าง ฯลฯ มากกว่า ธนาคารภาครัฐแบบดั้งเดิม
2. ท่านมีความพึงพอใจมีบริการบัตรคิวให้แยกประเภทบริการเช่นฝาก-ถอน,Paypoint ฯลฯ
3. ท่านมีความพึงพอใจการลดระยะเวลาการให้บริการผ่านเครื่องอุปกรณ์ เช่น atm, adm, passbook update. มากกว่า การให้บริการผ่านพนักงาน
4. ท่านมีความพึงพอใจ การให้บริการสะดวกรวดเร็วไม่ต้องคอยนาน

#### **การบริการ ของธนาคาร**

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55-3.77$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการแบบไม่เป็นทางการ มากกว่าแบบเข้มงวดของรัฐ เช่น พนักงานกรอกแบบฟอร์มให้
2. ท่านมีความพึงพอใจความจริงใจในการให้บริการเช่น รอยยิ้ม สุภาพ อ่อนน้อม มากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก
3. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
4. ท่านมีความพึงพอใจ การจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้

สำหรับผู้มาใช้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี และมากกว่า 40 ปี

#### **การจูงใจ ของธนาคาร**

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55-3.82$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจ ป้ายแสดงช่องบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน
2. ท่านมีความพึงพอใจของแจก ของกำนัล และรางวัลชิงโชค มากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก
3. ท่านมีความพึงพอใจสื่อโฆษณาของ บมจ.ช.กรุงเทพฯ มากกว่าการแนะนำ จากบุคคล

ใกล้ชิด

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี และมากกว่า 40 ปี ยกเว้นรายการ ท่านมีความพึงพอใจธนาคารแจกของที่ระลึกตรงใจลูกค้าสม่ำเสมอ นำใช้บริการ

#### **ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ**

ผู้ให้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55-3.77$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจการตกแต่งที่ทันสมัยของบมจ.ช.กรุงเทพมากกว่า ความเชื่อมั่นการเป็นธนาคารของรัฐบาล

2. ท่านมีความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือจากการรู้จักผ่านสื่อต่าง ๆ ที่บอกถึงความเป็นสถานที่บริการ มากกว่า รู้จักคณะบริหารหรือฐานหน่วยเงินลงทุน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี และมากกว่า 40 ปี

#### **เครื่องมือ/อุปกรณ์ ของธนาคาร**

ผู้ให้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) จำนวน 1 รายการ คือ อุปกรณ์เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook update. มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20 - 30 ปี และมากกว่า 40 ปี ยกเว้นรายการ อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook update. มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีอายุ มากกว่า 40 ปี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57 - 3.82$ ) ทุกรายการ คือ

1. อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook update. มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ

2. ท่านมีความพึงพอใจการบริการด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่นเครื่อง atm, adm, passbook update. ด้วยตนเองในอนาคต มากกว่า กรอกแบบฟอร์ม

3. ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.ช.กรุงเทพด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook update. มากกว่า ทางพนักงาน



ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำกัดตามอาชีพ

| รายการ                                                                                                               | นักเรียน / นักศึกษา |             | ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ |             | พนักงาน บริษัท |             | ธุรกิจส่วนตัว |             | รวม         |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------|------------------------|-------------|----------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                                      | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$      | SD          | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>สถานที่ ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า</b>                                                                    |                     |             |                        |             |                |             |               |             |             |             |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจ ภายในธนาคารมีความสะอาดเรียบร้อย                                                                 | 3.54                | 1.19        | 3.66                   | 1.01        | 3.74           | 1.12        | 3.81          | 1.15        | 3.70        | 1.07        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจ การจัดและตกแต่งภายในอาคารมีความเหมาะสม                                                          | 3.62                | 0.65        | 3.55                   | 0.95        | 3.69           | 1.02        | 3.72          | 1.02        | 3.62        | 0.97        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจ บมจ.ช.กรุงไทย ที่ตั้งในห้างสรรพสินค้ามากกว่าที่ตั้งเอกเทศ                                       | 3.85                | 0.99        | 3.65                   | 1.01        | 3.92           | 0.96        | 3.34          | 0.90        | 3.69        | 0.99        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจสถานที่ตั้ง บมจ.ช.กรุงไทยในแหล่งชุมชนพลุกพล่านที่มีรูปลักษณ์ สวยงามมากกว่า ความปลอดภัย           | 3.77                | 0.93        | 3.66                   | 0.99        | 3.45           | 0.97        | 3.53          | 0.98        | 3.59        | 0.98        |
| <b>รวม</b>                                                                                                           | <b>3.69</b>         | <b>0.50</b> | <b>3.63</b>            | <b>0.73</b> | <b>3.70</b>    | <b>0.77</b> | <b>3.60</b>   | <b>0.70</b> | <b>3.65</b> | <b>0.73</b> |
| <b>ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ</b>                                                                                   |                     |             |                        |             |                |             |               |             |             |             |
| 1.ท่านมีความพึงพอใจระยะเวลาเปิด-ปิด บริการและไม่มีวันหยุดของบมจ.ช.กรุงไทย ในห้าง ฯลฯ มากกว่า ธนาคารภาครัฐแบบดั้งเดิม | 4.15                | 0.80        | 3.74                   | 0.99        | 3.68           | 1.13        | 3.38          | 1.19        | 3.69        | 1.06        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการให้บริการ สะดวกรวดเร็วไม่ต้องคอยนาน                                                           | 3.69                | 0.95        | 3.63                   | 1.08        | 3.19           | 1.16        | 3.12          | 1.04        | 3.43        | 1.11        |

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำกัดตามอาชีพ (ต่อ)

| รายการ                                                                                                                                | นักเรียน /<br>นักศึกษา |             | ข้าราชการ/<br>รัฐวิสาหกิจ |             | พนักงาน<br>บริษัท |             | ธุรกิจ<br>ส่วนตัว |             | รวม         |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                                                       | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$                 | SD          | $\bar{X}$         | SD          | $\bar{X}$         | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการลด<br>ระยะเวลาการให้บริการผ่าน<br>เครื่องอุปกรณ์ เช่น atm, adm,<br>passbookมากกว่า การให้บริการ<br>ผ่านพนักงาน | 3.46                   | 1.27        | 3.63                      | 1.07        | 3.31              | 1.15        | 3.41              | 0.98        | 3.49        | 1.09        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจมีบริการ<br>บัตรคิวให้กดแยกประเภทบริการ<br>เช่นฝาก-ถอน,Paypoint ฯลฯ                                               | 4.15                   | 1.14        | 3.74                      | 1.03        | 3.74              | 1.13        | 3.69              | 1.12        | 3.76        | 1.08        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                            | <b>3.87</b>            | <b>0.67</b> | <b>3.68</b>               | <b>0.79</b> | <b>3.48</b>       | <b>0.86</b> | <b>3.40</b>       | <b>0.80</b> | <b>3.59</b> | <b>0.82</b> |
| <b>การบริการ ของธนาคาร</b>                                                                                                            |                        |             |                           |             |                   |             |                   |             |             |             |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจความ<br>จริงใจในการให้บริการเช่น<br>รอยยิ้ม สุภาพ อ่อนน้อมมากกว่า<br>ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ย<br>เงินฝาก          | 4.15                   | 0.89        | 3.67                      | 1.05        | 3.82              | 1.03        | 3.66              | 1.15        | 3.74        | 1.05        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจรูปการ<br>ให้บริการแบบไม่เป็นทางการ<br>มากกว่าแบบเข้มงวดของรัฐเช่น<br>พนักงานกรอกแบบฟอร์มให้                      | 3.85                   | 1.21        | 3.79                      | 1.08        | 3.87              | 1.05        | 3.66              | 1.18        | 3.80        | 1.09        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการจัด<br>เอกสารที่จำเป็นในการติดต่อ<br>ธุรกรรมทางการเงินให้สำหรับผู้<br>มาใช้บริการ                              | 3.69                   | 1.03        | 3.85                      | 1.01        | 3.87              | 1.00        | 3.78              | 1.18        | 3.84        | 1.03        |

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำกัดตามอาชีพ (ต่อ)

| รายการ                                                                                             | นักเรียน / นักศึกษา |             | ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ |             | พนักงานบริษัท |             | ธุรกิจส่วนตัว |             | รวม         |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------|------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                    | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| 4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                                                         | 3.62                | 1.04        | 3.76                   | 1.04        | 3.94          | 1.04        | 3.47          | 0.95        | 3.76        | 1.03        |
| <b>รวม</b>                                                                                         | <b>3.83</b>         | <b>0.83</b> | <b>3.77</b>            | <b>0.77</b> | <b>3.88</b>   | <b>0.78</b> | <b>3.64</b>   | <b>0.89</b> | <b>3.78</b> | <b>0.79</b> |
| <b>การจงใจ ของธนาคาร</b>                                                                           |                     |             |                        |             |               |             |               |             |             |             |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจของแจก ของกำนัล และรางวัลชิงโชค มากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก        | 4.23                | 0.93        | 3.63                   | 0.99        | 3.73          | 0.96        | 3.87          | 1.13        | 3.73        | 1.01        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจสื่อโฆษณาของ บมจ.ช.กรุงไทย มากกว่าการแนะนำจากบุคคลใกล้ชิด                      | 3.85                | 0.99        | 3.56                   | 1.00        | 3.56          | 1.15        | 3.47          | 0.92        | 3.57        | 1.03        |
| 3.ท่านมีความพึงพอใจธนาคารแจกของที่ระลึกตรงใจลูกค้าสมาชิกใช้บริการ                                  | 4.00                | 0.91        | 3.79                   | 0.99        | 3.79          | 1.13        | 3.53          | 0.98        | 3.76        | 1.03        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจป้ายแสดงช่องบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน                                           | 4.00                | 1.15        | 3.71                   | 0.98        | 3.85          | 1.11        | 3.63          | 1.10        | 3.76        | 1.05        |
| <b>รวม</b>                                                                                         | <b>4.02</b>         | <b>0.73</b> | <b>3.67</b>            | <b>0.73</b> | <b>3.73</b>   | <b>0.87</b> | <b>3.62</b>   | <b>0.74</b> | <b>3.70</b> | <b>0.77</b> |
| <b>ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ</b>                                                                   |                     |             |                        |             |               |             |               |             |             |             |
| 1.ท่านมีความพึงพอใจการตกแต่งที่ทันสมัยของ บมจ. ช.กรุงไทยมากกว่าความเชื่อมั่นการเป็นธนาคารของรัฐบาล | 3.85                | 1.21        | 3.79                   | 1.08        | 3.87          | 1.05        | 3.66          | 1.18        | 3.80        | 1.09        |

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

| รายการ                                                                                                                                        | นักเรียน / นักศึกษา |             | ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ |             | พนักงาน บริษัท |             | ธุรกิจส่วนตัว |             | รวม         |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------|------------------------|-------------|----------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                                                               | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$      | SD          | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือจากการรู้จักผ่านสื่อต่างๆ ที่บอกถึงความเป็นสถานที่บริการ มากกว่า รู้จักคณะผู้บริหารหรือฐานหน่วยเงินลงทุน | 3.69                | 1.03        | 3.85                   | 1.01        | 3.87           | 1.00        | 3.78          | 1.18        | 3.84        | 1.03        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                    | <b>3.77</b>         | <b>0.93</b> | <b>3.82</b>            | <b>0.89</b> | <b>3.87</b>    | <b>0.86</b> | <b>3.72</b>   | <b>1.02</b> | <b>3.82</b> | <b>0.90</b> |
| <b>เครื่องมือ/อุปกรณ์ ของธนาคาร</b>                                                                                                           |                     |             |                        |             |                |             |               |             |             |             |
| 1. อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ                                                              | 4.15                | 0.80        | 3.74                   | 0.99        | 3.68           | 1.13        | 3.38          | 1.19        | 3.69        | 1.06        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.ช.กรุงไทยด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มากกว่าทางพนักงาน                         | 3.69                | 0.95        | 3.63                   | 1.08        | 3.19           | 1.16        | 3.12          | 1.04        | 3.43        | 1.11        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการบริการด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่นเครื่อง atm, adm ,passbook ด้วยตนเองในอนาคต มากกว่ากรอกแบบฟอร์ม                         | 3.46                | 1.27        | 3.63                   | 1.07        | 3.31           | 1.15        | 3.41          | 0.98        | 3.49        | 1.09        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                    | <b>3.77</b>         | <b>0.76</b> | <b>3.66</b>            | <b>0.82</b> | <b>3.39</b>    | <b>0.93</b> | <b>3.30</b>   | <b>0.84</b> | <b>3.54</b> | <b>0.86</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>                                                                                                                             | <b>3.82</b>         | <b>0.61</b> | <b>3.71</b>            | <b>0.65</b> | <b>3.68</b>    | <b>0.70</b> | <b>3.55</b>   | <b>0.70</b> | <b>3.68</b> | <b>0.67</b> |

จากตารางที่ 4.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### สถานที่ ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54-3.85$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจ บมจ.ธ.กรุงไทย ที่ตั้งในห้างสรรพสินค้ามากกว่าที่ตั้งเอกเทศ
2. ท่านมีความพึงพอใจสถานที่ตั้ง บมจ.ธ.กรุงไทยในแหล่งชุมชนพลุกพล่านที่มีรูปลักษณ์ สวยงาม มากกว่า ความปลอดภัย

3. ท่านมีความพึงพอใจ การจัดและตกแต่งภายในอาคารมีความเหมาะสม

4. ท่านมีความพึงพอใจ ภายในธนาคารมีความสะอาดเรียบร้อย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ยกเว้นรายการ ท่านมีความพึงพอใจสถานที่ตั้ง บมจ.ธ.กรุงไทยในแหล่งชุมชนพลุกพล่านที่มีรูปลักษณ์ สวยงาม มากกว่า ความปลอดภัย และผู้ให้บริการที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ยกเว้นรายการ ท่านมีความพึงพอใจ บมจ.ธ.กรุงไทย ที่ตั้งในห้างสรรพสินค้ามากกว่าที่ตั้งเอกเทศ

#### ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69-4.15$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจระยะเวลา เปิด-ปิด บริการและไม่มีวันหยุดของ บมจ.ธ.กรุงไทย ในห้าง ฯลฯ มากกว่า ธนาคารภาครัฐแบบดั้งเดิม

2. ท่านมีความพึงพอใจมีบริการบัตรคิวให้กดแยกประเภทบริการเช่นฝาก-ถอน ,Paypoint ฯลฯ

3. ท่านมีความพึงพอใจ การให้บริการสะดวกรวดเร็วไม่ต้องคอยนาน

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ พนักงานบริษัท ยกเว้น รายการ ท่านมีความพึงพอใจการให้บริการสะดวกรวดเร็วไม่ต้องคอยนาน และผู้ให้บริการที่มีอาชีพ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ยกเว้น รายการ ท่านมีความพึงพอใจการลดระยะเวลาการให้บริการผ่านเครื่องอุปกรณ์ เช่น atm, adm, passbookมากกว่า การให้บริการผ่านพนักงาน

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) จำนวน 1 รายการ คือ ท่านมีความพึงพอใจมีบริการบัตรคิวให้แยกประเภทบริการเช่น ฝาก-ถอน, Paypoint ฯลฯ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

#### **การบริการ ของธนาคาร**

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62 - 4.15$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจความจริงใจในการให้บริการเช่น รอยยิ้ม สุภาพ อ่อนน้อมมากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก

2. ท่านมีความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการแบบไม่เป็นทางการ มากกว่าแบบเข้มงวดของรัฐ เช่น พนักงานกรอกแบบฟอร์มให้

3. ท่านมีความพึงพอใจ การจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้สำหรับผู้มาใช้บริการ

4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว ยกเว้น รายการพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

#### **การจูงใจ ของธนาคาร**

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85-4.23$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจของแจก ของกำนัล และรางวัลชิงโชค มากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก

2. ท่านมีความพึงพอใจป้ายแสดงช่องการบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน

3. ท่านมีความพึงพอใจธนาคารแจกของที่ระลึกตรงใจลูกค้าสม่ำเสมอ นำใช้บริการ

4. ท่านมีความพึงพอใจสื่อโฆษณาของ บมจ.ท.กรุงเทพ มากกว่าการแนะนำ จากบุคคล

ใกล้ชิด

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว ยกเว้น รายการท่านมีความพึงพอใจสื่อโฆษณาของ บมจ.ท.กรุงเทพ มากกว่าการแนะนำ จากบุคคล

ใกล้ชิด

### ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69-3.85$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจการตกแต่งที่ทันสมัยของบมจ.ช.กรุงเทพฯ มากกว่า ความเชื่อมั่นการเป็นธนาคารของรัฐบาล

2. ท่านมีความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือจากการรู้จักผ่านสื่อต่าง ๆ ที่บอกถึงความเป็นสถานที่บริการ มากกว่า รู้จักคณะบริหารหรือฐานหน่วยเงินลงทุน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว  
**เครื่องมือ/อุปกรณ์ ของธนาคาร**

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69-4.15$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook update. มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ

2. ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.ช.กรุงเทพฯ ด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook update. มากกว่า ทางพนักงาน

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ยกเว้นรายการท่านมีความพึงพอใจการบริการด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook update. ด้วยตนเองในอนาคต มากกว่า กรอกแบบฟอร์ม พนักงานบริษัทเอกชนยกเว้นรายการท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.ช.กรุงเทพฯ ด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook update. มากกว่า ทางพนักงาน

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12-3.41$ ) ทุกรายการรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจการบริการด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook update. ด้วยตนเองในอนาคต มากกว่า กรอกแบบฟอร์ม

2. อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook update. มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ

3. ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.ช.กรุงเทพฯ ด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook update. มากกว่า ทางพนักงาน

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำกัดตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายการ                                                                                                             | ต่ำกว่า 10,000 บาท |             | 10,000 – 20,000 บาท |             | 20,001 - 30,000 บาท |             | มากกว่า 30,000 บาท |             | รวม         |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------|---------------------|-------------|---------------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                                    | $\bar{X}$          | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$          | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>สถานที่ ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า</b>                                                                  |                    |             |                     |             |                     |             |                    |             |             |             |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจ ภายในธนาคารมีความสะอาดเรียบร้อย                                                               | 3.84               | 1.12        | 3.70                | 1.07        | 3.40                | 0.89        | 3.81               | 1.15        | 3.70        | 1.07        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจ การจัดและตกแต่งภายในอาคารมีความเหมาะสม                                                        | 3.81               | 0.99        | 3.55                | 0.94        | 3.53                | 0.97        | 3.72               | 1.02        | 3.62        | 0.97        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจ บมจ.ช.กรุงไทย ที่ตั้งในห้างสรรพสินค้ามากกว่าที่ตั้งเอกเทศ                                     | 3.95               | 0.97        | 3.71                | 1.04        | 3.67                | 0.84        | 3.34               | 0.90        | 3.69        | 0.99        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจสถานที่ตั้ง บมจ. ช.กรุงไทยในแหล่งชุมชนชนพสกพลานที่มีรูปลักษณ์สวยงาม มากกว่าความปลอดภัย         | 3.51               | 1.02        | 3.58                | 0.96        | 3.80                | 1.03        | 3.53               | 0.98        | 3.59        | 0.98        |
| <b>รวม</b>                                                                                                         | <b>3.78</b>        | <b>0.73</b> | <b>3.64</b>         | <b>0.76</b> | <b>3.60</b>         | <b>0.59</b> | <b>3.60</b>        | <b>0.70</b> | <b>3.65</b> | <b>0.73</b> |
| <b>ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ</b>                                                                                 |                    |             |                     |             |                     |             |                    |             |             |             |
| 1.ท่านมีความพึงพอใจระยะเวลาเปิด-ปิด บริการและไม่มีวันหยุดของ บมจ.ช.กรุงไทยในห้างฯลฯ มากกว่าธนาคารภาครัฐแบบดั้งเดิม | 3.86               | 1.13        | 3.71                | 1.03        | 3.73                | 0.91        | 3.38               | 1.19        | 3.69        | 1.06        |



ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| รายการ                                                                                                                 | ต่ำกว่า 10,000 บาท |             | 10,000 – 20,000 บาท |             | 20,001 - 30,000 บาท |             | มากกว่า 30,000 บาท |             | รวม         |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------|---------------------|-------------|---------------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                                        | $\bar{X}$          | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$          | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจ การให้บริการสะดวกรวดเร็วไม่ต้องคอยนาน                                                             | 3.24               | 1.21        | 3.53                | 1.12        | 3.63                | 0.93        | 3.12               | 1.04        | 3.43        | 1.11        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการลดระยะเวลาการให้บริการผ่านเครื่องอุปกรณ์ เช่น atm, adm, passbookมากกว่า การให้บริการผ่านพนักงาน | 3.35               | 1.23        | 3.50                | 1.12        | 3.73                | 0.98        | 3.41               | 0.98        | 3.49        | 1.09        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจมีบริการบัตรคิวให้คัดแยกประเภทบริการ เช่นฝาก-ถอน, Paypoint ฯลฯ                                     | 3.89               | 1.19        | 3.69                | 1.07        | 3.90                | 0.92        | 3.69               | 1.12        | 3.76        | 1.08        |
| <b>รวม</b>                                                                                                             | <b>3.59</b>        | <b>0.92</b> | <b>3.61</b>         | <b>0.83</b> | <b>3.75</b>         | <b>0.61</b> | <b>3.40</b>        | <b>0.80</b> | <b>3.59</b> | <b>0.82</b> |
| <b>การบริการ ของธนาคาร</b>                                                                                             |                    |             |                     |             |                     |             |                    |             |             |             |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจความจริงใจในการให้บริการเช่น รอยยิ้ม สุภาพ อ่อนน้อม มากกว่าผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก         | 3.89               | 1.05        | 3.74                | 1.03        | 3.67                | 1.06        | 3.66               | 1.15        | 3.74        | 1.05        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจรูปการให้บริการแบบไม่เป็นทางการมากกว่าแบบเข้มงวดของรัฐเช่น พนักงานกรอกแบบฟอร์มให้                  | 3.84               | 1.14        | 3.82                | 1.05        | 3.80                | 1.09        | 3.66               | 1.18        | 3.80        | 1.09        |

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำกัดตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| รายการ                                                                                       | ต่ำกว่า 10,000 บาท |             | 10,000 – 20,000 บาท |             | 20,001 - 30,000 บาท |             | มากกว่า 30,000 บาท |             | รวม         |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------|---------------------|-------------|---------------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                              | $\bar{X}$          | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$          | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้สำหรับผู้มาใช้บริการ | 3.65               | 1.06        | 3.82                | 1.00        | 4.20                | 0.89        | 3.78               | 1.18        | 3.84        | 1.03        |
| 4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                                                   | 3.81               | 1.07        | 3.75                | 1.05        | 4.03                | 0.96        | 3.47               | 0.95        | 3.76        | 1.03        |
| <b>รวม</b>                                                                                   | <b>3.80</b>        | <b>0.89</b> | <b>3.78</b>         | <b>0.78</b> | <b>3.93</b>         | <b>0.63</b> | <b>3.64</b>        | <b>0.89</b> | <b>3.78</b> | <b>0.79</b> |
| <b>การจูงใจ ของธนาคาร</b>                                                                    |                    |             |                     |             |                     |             |                    |             |             |             |
| 1.ท่านมีความพึงพอใจของแจกของกำนัน และรางวัลชิงโชคมากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก     | 3.84               | 0.89        | 3.64                | 1.04        | 3.80                | 0.89        | 3.87               | 1.13        | 3.73        | 1.01        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจสื่อโฆษณาของ บมจ.ธ.กรุงไทยมากกว่าการแนะนำจากบุคคลใกล้ชิด                 | 3.76               | 1.16        | 3.47                | 1.03        | 3.83                | 0.95        | 3.47               | 0.92        | 3.57        | 1.03        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจธนาคารแจกของที่ระลึกตรงใจลูกค้าสมาชิกสมัครใช้บริการ                      | 3.84               | 1.07        | 3.79                | 1.05        | 3.83                | 0.95        | 3.53               | 0.98        | 3.76        | 1.03        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจป้ายแสดงช่องบริการต่างๆอย่างชัดเจน                                       | 3.97               | 1.07        | 3.70                | 1.07        | 3.83                | 0.87        | 3.63               | 1.10        | 3.76        | 1.05        |
| <b>รวม</b>                                                                                   | <b>3.85</b>        | <b>0.83</b> | <b>3.65</b>         | <b>0.79</b> | <b>3.82</b>         | <b>0.65</b> | <b>3.62</b>        | <b>0.74</b> | <b>3.70</b> | <b>0.77</b> |

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| รายการ                                                                                                                                                     | ต่ำกว่า<br>10,000บาท |             | 10,000 –<br>20,000บาท |             | 20,001 -<br>30,000 บาท |             | มากกว่า<br>30,000 บาท |             | รวม         |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------|-----------------------|-------------|------------------------|-------------|-----------------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                                                                            | $\bar{X}$            | SD          | $\bar{X}$             | SD          | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$             | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ</b>                                                                                                                           |                      |             |                       |             |                        |             |                       |             |             |             |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจการ<br>ตกแต่งที่ทันสมัยของ บมจ.ธ.<br>กรุงไทยมากกว่า ความเชื่อมั่น<br>การเป็นธนาคารของรัฐบาล                                            | 3.84                 | 1.14        | 3.82                  | 1.05        | 3.80                   | 1.09        | 3.66                  | 1.18        | 3.80        | 1.09        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจในความ<br>น่าเชื่อถือจากการรู้จักผ่านสื่อต่าง<br>ๆ ที่บอกถึงความเป็นสถานที่<br>บริการ มากกว่า รู้จักคณะ<br>บริหารหรือฐานหน่วยเงินลงทุน | 3.65                 | 1.06        | 3.82                  | 1.00        | 4.20                   | 0.89        | 3.78                  | 1.18        | 3.84        | 1.03        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                 | <b>3.74</b>          | <b>0.94</b> | <b>3.82</b>           | <b>0.89</b> | <b>4.00</b>            | <b>0.78</b> | <b>3.72</b>           | <b>1.02</b> | <b>3.82</b> | <b>0.90</b> |
| <b>เครื่องมือ/อุปกรณ์ ของธนาคาร</b>                                                                                                                        |                      |             |                       |             |                        |             |                       |             |             |             |
| 1. อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น<br>เครื่อง atm, adm, passbook มี<br>เพียงพอสำหรับการให้บริการ                                                                    | 3.86                 | 1.13        | 3.71                  | 1.03        | 3.73                   | 0.91        | 3.38                  | 1.19        | 3.69        | 1.06        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการ<br>บริการของ บมจ.ธ.กรุงไทยด้วย<br>อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง<br>atm, adm, passbook มากกว่า<br>ทางพนักงาน                       | 3.24                 | 1.21        | 3.53                  | 1.12        | 3.63                   | 0.93        | 3.12                  | 1.04        | 3.43        | 1.11        |

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| รายการ                                                                                                                 | ต่ำกว่า<br>10,000บาท |             | 10,000 –<br>20,000บาท |             | 20,001 -<br>30,000 บาท |             | มากกว่า<br>30,000<br>บาท |             | รวม         |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------|-----------------------|-------------|------------------------|-------------|--------------------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                                        | $\bar{X}$            | SD          | $\bar{X}$             | SD          | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$                | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการบริการด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่นเครื่อง atm, adm ,passbook ด้วยตนเองในอนาคต มากกว่า กรอกแบบฟอร์ม | 3.35                 | 1.23        | 3.50                  | 1.12        | 3.73                   | 0.98        | 3.41                     | 0.98        | 3.49        | 1.09        |
| <b>รวม</b>                                                                                                             | <b>3.49</b>          | <b>0.97</b> | <b>3.58</b>           | <b>0.88</b> | <b>3.70</b>            | <b>0.63</b> | <b>3.30</b>              | <b>0.84</b> | <b>3.54</b> | <b>0.86</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>                                                                                                      | <b>3.71</b>          | <b>0.77</b> | <b>3.68</b>           | <b>0.67</b> | <b>3.80</b>            | <b>0.50</b> | <b>3.55</b>              | <b>0.70</b> | <b>3.68</b> | <b>0.67</b> |

จากตารางที่ 4.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### สถานที่ ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51-3.95$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจ บมจ.ช.กรุงไทย ที่ตั้งในห้างสรรพสินค้ามากกว่าที่ตั้งเอกเทศ
2. ท่านมีความพึงพอใจภายในธนาคารมีความสะอาดเรียบร้อย
3. ท่านมีความพึงพอใจการจัดและตกแต่งภายในอาคารมีความเหมาะสม
4. ท่านมีความพึงพอใจสถานที่ตั้ง บมจ.ช.กรุงไทยในแหล่งชุมชนพลุกพล่านที่มีรูปลักษณ์ สวยงาม มากกว่า ความปลอดภัย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ยกเว้น ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท รายการท่านมีความพึงพอใจภายในธนาคารมีความสะอาดเรียบร้อย และยกเว้นผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท รายการ ท่านมีความพึงพอใจ บมจ.ช.กรุงไทย ที่ตั้งในห้างสรรพสินค้ามากกว่าที่ตั้งเอกเทศ

#### ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86-3.89$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจมีบริการบัตรคิวให้แยกประเภทบริการเช่นฝาก-ถอน, Paypoint ฯลฯ
2. ท่านมีความพึงพอใจระยะเวลา เปิด-ปิด บริการและไม่มีวันหยุดของบมจ.ช.กรุงไทย ในห้าง ฯลฯ มากกว่า ธนาคารภาครัฐแบบดั้งเดิม  
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท ยกเว้น รายการท่านมีความพึงพอใจระยะเวลา เปิด-ปิด บริการและไม่มีวันหยุดของบมจ.ช.กรุงไทย ในห้าง ฯลฯ มากกว่า ธนาคารภาครัฐแบบดั้งเดิม

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50-3.71$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจระยะเวลา เปิด-ปิด บริการและไม่มีวันหยุดของบมจ.ช.กรุงเทพฯ ในห้าง ฯลฯ มากกว่า ธนาคารภาครัฐแบบดั้งเดิม
2. ท่านมีความพึงพอใจมีบริการบัตรคิวให้แยกประเภทบริการเช่นฝาก-ถอน, Paypoint ฯลฯ
3. ท่านมีความพึงพอใจการให้บริการสะดวกรวดเร็วไม่ต้องคอยนาน
4. ท่านมีความพึงพอใจการลดระยะเวลาการให้บริการผ่านเครื่องอุปกรณ์ เช่น atm, adm, passbook update. มากกว่า การให้บริการผ่านพนักงาน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท

#### **การบริการ ของธนาคาร**

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65-3.89$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจความจริงใจในการให้บริการเช่น รอยยิ้ม สุภาพ อ่อนน้อม มากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก
2. ท่านมีความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการแบบไม่เป็นทางการ มากกว่าแบบเข้มงวดของรัฐ เช่น พนักงานกรอกแบบฟอร์มให้
3. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
4. ท่านมีความพึงพอใจการจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้สำหรับผู้มาใช้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท ยกเว้น ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท รายการพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

#### **การจูงใจ ของธนาคาร**

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76-3.97$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจป้ายแสดงช่องบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน

2. ท่านมีความพึงพอใจของแจก ของกำนัน และรางวัลชิงโชค มากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก

3. ท่านมีความพึงพอใจธนาคารแจกของที่ระลึกตรงใจลูกค้าสมาชิก นำใช้บริการ

4. ท่านมีความพึงพอใจสื่อโฆษณาของ บมจ.ช.กรุงเทพ มากกว่าการแนะนำ จากบุคคลใกล้ชิด

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ยกเว้น ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท รายการท่านมีความพึงพอใจสื่อโฆษณาของ บมจ.ช.กรุงเทพ มากกว่าการแนะนำ จากบุคคลใกล้ชิด

#### **ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ**

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65-3.84$ ) ทุกรายการคือ

1. ท่านมีความพึงพอใจการตกแต่งที่ทันสมัยของบมจ.ช.กรุงเทพมากกว่า ความเชื่อมั่นการเป็นธนาคารของรัฐบาล

2. ท่านมีความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือจากการรู้จักผ่านสื่อต่าง ๆ ที่บอกถึงความเป็นสถานที่บริการ มากกว่า รู้จักคณะบริหารหรือฐานหน่วยเงินลงทุน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท

#### **เครื่องมือ/อุปกรณ์ ของธนาคาร**

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) จำนวน 1 รายการ คือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook update. มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท ยกเว้น รายการ อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook update. มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50-3.71$ ) ทุกรายการคือ

1. อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook update. มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ

2. ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.ช.กรุงเทพด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook update. มากกว่า ทางพนักงาน

3. ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.ช.กรุงเทพด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook update. มากกว่า ทางพนักงาน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี



ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

| รายการ                                                                                                                                | มัธยมศึกษา<br>หรือต่ำกว่า |             | มัธยมศึกษา<br>ตอนปลาย/<br>ปวช. |             | อนุปริญญา /<br>ปวส. |             | ปริญญาตรี<br>หรือสูงกว่า |             | รวม         |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------|--------------------------------|-------------|---------------------|-------------|--------------------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                                                       | $\bar{X}$                 | SD          | $\bar{X}$                      | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$                | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>สถานที่ ให้บริการของ<br/>ธนาคารในห้างสรรพสินค้า</b>                                                                                |                           |             |                                |             |                     |             |                          |             |             |             |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจภายใน<br>ธนาคารมีความสะอาด<br>เรียบร้อย                                                                           | 4.21                      | 0.98        | 4.18                           | 1.07        | 3.64                | 1.09        | 3.53                     | 0.97        | 3.70        | 1.07        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการจัด<br>และตกแต่งภายในอาคารมี<br>ความเหมาะสม                                                                    | 3.95                      | 1.18        | 3.82                           | 0.81        | 3.52                | 0.96        | 3.65                     | 0.94        | 3.62        | 0.97        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจ บมจ.<br>ธ.กรุงไทย ที่ตั้งในห้าง สรรพ-<br>สินค้ามากกว่าที่ตั้งเอกเทศ                                              | 4.16                      | 1.02        | 4.00                           | 0.79        | 3.64                | 1.06        | 3.55                     | 0.85        | 3.69        | 0.99        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจสถานที่ตั้ง บมจ.ธ.กรุงไทยในแหล่ง<br>ชุมชนพลุกพล่านที่มี<br>รูปลักษณ์ สวยงามมากกว่า<br>ความปลอดภัย                 | 3.47                      | 0.96        | 3.18                           | 0.95        | 3.62                | 1.00        | 3.68                     | 0.95        | 3.59        | 0.98        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                            | <b>3.95</b>               | <b>0.82</b> | <b>3.79</b>                    | <b>0.59</b> | <b>3.61</b>         | <b>0.77</b> | <b>3.60</b>              | <b>0.61</b> | <b>3.65</b> | <b>0.73</b> |
| <b>ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ</b>                                                                                                    |                           |             |                                |             |                     |             |                          |             |             |             |
| 1.ท่านมีความพึงพอใจระยะ<br>เวลา เปิด-ปิด บริการและไม่มี<br>วันหยุดของ บมจ.ธ.กรุงไทย<br>ในห้าง ฯลฯ มากกว่า ธนาคาร<br>ภาครัฐแบบดั้งเดิม | 4.00                      | 1.11        | 3.76                           | 1.20        | 3.65                | 1.05        | 3.65                     | 1.02        | 3.69        | 1.06        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการ<br>ให้บริการสะดวกรวดเร็วไม่<br>ต้องคอยนาน                                                                     | 3.11                      | 1.37        | 3.24                           | 1.35        | 3.54                | 1.07        | 3.38                     | 1.01        | 3.43        | 1.11        |

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามระดับการศึกษา(ต่อ)

| รายการ                                                                                                                             | มัธยมศึกษา<br>หรือต่ำกว่า |             | มัธยมศึกษา<br>ตอนปลาย/<br>ปวช. |             | อนุปริญญา /<br>ปวส. |             | ปริญญาตรี<br>หรือสูงกว่า |             | รวม         |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------|--------------------------------|-------------|---------------------|-------------|--------------------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                                                    | $\bar{X}$                 | SD          | $\bar{X}$                      | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$                | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการลด<br>ระยะเวลาการให้บริการผ่านเครื่อง<br>อุปกรณ์ เช่น atm, adm, passbook<br>มากกว่า การให้บริการผ่านพนักงาน | 3.42                      | 1.22        | 3.41                           | 1.33        | 3.47                | 1.06        | 3.58                     | 1.09        | 3.49        | 1.09        |
| 4.ท่านมีความพึงพอใจมีบริการบัตร<br>คิวให้กดแยกประเภทบริการเช่น<br>ฝาก-ถอน,Paypoint ฯลฯ                                             | 4.05                      | 1.08        | 3.59                           | 1.18        | 3.66                | 1.05        | 3.90                     | 1.09        | 3.76        | 1.08        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                         | <b>3.64</b>               | <b>0.91</b> | <b>3.50</b>                    | <b>1.04</b> | <b>3.58</b>         | <b>0.80</b> | <b>3.63</b>              | <b>0.76</b> | <b>3.59</b> | <b>0.82</b> |
| <b>การบริการ ของธนาคาร</b>                                                                                                         |                           |             |                                |             |                     |             |                          |             |             |             |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจความตั้งใจ<br>ในการให้บริการเช่น รอยยิ้ม สุภาพ<br>อ่อนน้อมมาก กว่า ผลประโยชน์<br>ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก         | 4.11                      | 0.99        | 3.76                           | 1.09        | 3.69                | 1.03        | 3.73                     | 1.10        | 3.74        | 1.05        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจรูป การ<br>ให้บริการแบบไม่เป็นทาง การ<br>มากกว่าแบบเข้มงวดของรัฐเช่น<br>พนักงานกรอกฟอร์ม                       | 4.16                      | 1.02        | 3.88                           | 1.17        | 3.75                | 1.08        | 3.75                     | 1.09        | 3.80        | 1.09        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการจัด<br>เอกสารที่จำเป็นในการติดต่อ<br>ธุรกรรมทางการเงินให้สำหรับผู้มา<br>ใช้บริการ                           | 3.89                      | 0.99        | 3.94                           | 1.14        | 3.80                | 1.04        | 3.87                     | 1.02        | 3.84        | 1.03        |
| 4.พนักงานมีความกระตือรือร้นใน<br>การให้บริการ                                                                                      | 4.21                      | 1.03        | 3.76                           | 1.03        | 3.68                | 1.04        | 3.78                     | 0.99        | 3.76        | 1.03        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                         | <b>4.09</b>               | <b>0.78</b> | <b>3.84</b>                    | <b>0.98</b> | <b>3.73</b>         | <b>0.77</b> | <b>3.78</b>              | <b>0.79</b> | <b>3.78</b> | <b>0.79</b> |

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามระดับการศึกษา(ต่อ)

| รายการ                                                                                              | มัธยมศึกษา<br>หรือต่ำกว่า |             | มัธยมศึกษา<br>ตอนปลาย/<br>ปวช. |             | อนุปริญญา /<br>ปวศ. |             | ปริญญาตรี<br>หรือสูงกว่า |             | รวม         |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------|--------------------------------|-------------|---------------------|-------------|--------------------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                     | $\bar{X}$                 | SD          | $\bar{X}$                      | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$                | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>การจูงใจ ของธนาคาร</b>                                                                           |                           |             |                                |             |                     |             |                          |             |             |             |
| 1.ท่านมีความพึงพอใจของแจกของกำนัน และรางวัลชิงโชคมากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก            | 3.79                      | 0.71        | 3.88                           | 1.05        | 3.67                | 1.04        | 3.78                     | 1.03        | 3.73        | 1.01        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจสื่อโฆษณาของ บมจ.ธ.กรุงไทยมากกว่าการแนะนำ จากบุคคลใกล้ชิด                       | 4.00                      | 1.33        | 3.35                           | 1.06        | 3.55                | 1.00        | 3.53                     | 0.97        | 3.57        | 1.03        |
| 3.ท่านมีความพึงพอใจธนาคารแจกของที่ระลึกตรงใจลูกค้าสมาชิกแนะนำใช้บริการ                              | 4.05                      | 1.18        | 3.53                           | 1.13        | 3.79                | 1.04        | 3.70                     | 0.93        | 3.76        | 1.03        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจป้ายแสดงช่องการบริการต่างๆ อย่างชัดเจน                                          | 4.16                      | 1.07        | 3.82                           | 1.13        | 3.72                | 1.05        | 3.68                     | 1.00        | 3.76        | 1.05        |
| <b>รวม</b>                                                                                          | <b>4.00</b>               | <b>0.91</b> | <b>3.65</b>                    | <b>0.91</b> | <b>3.68</b>         | <b>0.77</b> | <b>3.68</b>              | <b>0.68</b> | <b>3.70</b> | <b>0.77</b> |
| <b>ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ</b>                                                                    |                           |             |                                |             |                     |             |                          |             |             |             |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจการตกแต่งที่ทันสมัยของ บมจ. ธ.กรุงไทยมากกว่าความเชื่อมั่นการเป็นธนาคารของรัฐบาล | 4.16                      | 1.02        | 3.88                           | 1.17        | 3.75                | 1.08        | 3.75                     | 1.09        | 3.80        | 1.09        |

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามระดับการศึกษา(ต่อ)

| รายการ                                                                                                                                                         | มัธยมศึกษา<br>หรือต่ำกว่า |             | มัธยมศึกษา<br>ตอนปลาย/<br>ปวช |             | อนุปริญญา /<br>ปวศ. |             | ปริญญาตรี<br>หรือสูงกว่า |             | รวม         |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------|-------------------------------|-------------|---------------------|-------------|--------------------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                                                                                | $\bar{X}$                 | SD          | $\bar{X}$                     | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$                | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจใน<br>ความน่าเชื่อถือจากการรู้จัก<br>ผ่านสื่อต่าง ๆ ที่บอกถึงความ<br>เป็นสถานที่บริการ มากกว่า<br>รู้จักคณะบริหารหรือฐาน<br>หน่วยเงินลงทุน | 3.89                      | 0.99        | 3.94                          | 1.14        | 3.80                | 1.04        | 3.87                     | 1.02        | 3.84        | 1.03        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                     | <b>4.03</b>               | <b>0.83</b> | <b>3.91</b>                   | <b>1.09</b> | <b>3.78</b>         | <b>0.89</b> | <b>3.81</b>              | <b>0.89</b> | <b>3.82</b> | <b>0.90</b> |
| <b>เครื่องมือ/อุปกรณ์ ของ<br/>ธนาคาร</b>                                                                                                                       |                           |             |                               |             |                     |             |                          |             |             |             |
| 1. อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น<br>เครื่อง atm, adm, passbook มี<br>เพียงพอสำหรับการให้บริการ                                                                        | 4.00                      | 1.11        | 3.76                          | 1.20        | 3.65                | 1.05        | 3.65                     | 1.02        | 3.69        | 1.06        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการ<br>บริการของ บมจ.ธ.กรุงไทย<br>ด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น<br>เครื่อง atm, adm, passbook<br>มากกว่า ทางพนักงาน                           | 3.11                      | 1.37        | 3.24                          | 1.35        | 3.54                | 1.07        | 3.38                     | 1.01        | 3.43        | 1.11        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการ<br>บริการด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี<br>เช่นเครื่อง atm, adm<br>,passbook ด้วยตนเองใน<br>อนาคต มากกว่า กรอกฟอร์ม                              | 3.42                      | 1.22        | 3.41                          | 1.33        | 3.47                | 1.06        | 3.58                     | 1.09        | 3.49        | 1.09        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                     | <b>3.51</b>               | <b>1.03</b> | <b>3.47</b>                   | <b>1.09</b> | <b>3.55</b>         | <b>0.85</b> | <b>3.54</b>              | <b>0.78</b> | <b>3.54</b> | <b>0.86</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>                                                                                                                                              | <b>3.87</b>               | <b>0.77</b> | <b>3.69</b>                   | <b>0.83</b> | <b>3.65</b>         | <b>0.65</b> | <b>3.67</b>              | <b>0.62</b> | <b>3.68</b> | <b>0.67</b> |

จากตารางที่ 4.6 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### สถานที่ ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95-4.21$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจ ภายในธนาคารมีความสะอาดเรียบร้อย
2. ท่านมีความพึงพอใจ บมจ. ธ. กรุงไทย ที่ตั้งในห้างสรรพสินค้ามากกว่าที่ตั้งเอกเทศ
3. ท่านมีความพึงพอใจ การจัดและตกแต่งภายในอาคารมีความเหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ยกเว้น อนุปริญญา / ปวส. และ ปริญญาตรี หรือสูงกว่า รายการ ท่านมีความพึงพอใจสถานที่ตั้ง บมจ. ธ. กรุงไทยในแหล่งชุมชนพลุกพล่านที่มีรูปลักษณ์ สวยงาม มากกว่า ความปลอดภัย

#### ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00-4.05$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจมีบริการบัตรคิวให้แยกประเภทบริการเช่นฝาก-ถอน, Paypoint ฯลฯ
2. ท่านมีความพึงพอใจระยะเวลา เปิด - ปิด บริการและไม่มีวันหยุดของ บมจ. ธ. กรุงไทย ในห้าง ฯลฯ มากกว่า ธนาคารภาครัฐแบบดั้งเดิม

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ยกเว้นอนุปริญญา / ปวส. รายการ ท่านมีความพึงพอใจ การให้บริการสะดวกรวดเร็วไม่ต้องคอยนาน และ ยกเว้นปริญญาตรี หรือสูงกว่า รายการ ท่านมีความพึงพอใจการลดระยะเวลาการให้บริการผ่านเครื่องอุปกรณ์ เช่น atm, adm, passbook update. มากกว่า การให้บริการผ่านพนักงาน

### การบริการ ของธนาคาร

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89-4.21$ ) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
  2. ท่านมีความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการแบบไม่เป็นทางการ มากกว่าแบบเข้มงวดของรัฐ เช่น พนักงานกรอกแบบฟอร์มให้
  3. ท่านมีความพึงพอใจความจริงใจในการให้บริการเช่น รอยยิ้ม สุภาพ อ่อนน้อมมากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก
  4. ท่านมีความพึงพอใจ การจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้สำหรับผู้มาใช้บริการ
- ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อนุปริญญา / ปวส. และ ปริญญาตรี หรือสูงกว่า

### การจูงใจ ของธนาคาร

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79-4.16$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจป้ายแสดงช่องการบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน
2. ท่านมีความพึงพอใจธนาคารแจกของที่ระลึกตรงใจลูกค้าสม่ำเสมอ นำไปใช้บริการ
3. ท่านมีความพึงพอใจสื่อโฆษณาของ บมจ.ธ.กรุงไทย มากกว่าการแนะนำ จากบุคคลใกล้ชิด
4. ท่านมีความพึงพอใจของแจก ของกำนัล และรางวัลชิงโชค มากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา / ปวส. และ ปริญญาตรี หรือสูงกว่า ยกเว้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช รายการ ท่านมีความพึงพอใจสื่อโฆษณาของ บมจ.ธ.กรุงไทย มากกว่าการแนะนำ จากบุคคลใกล้ชิด

### ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89-4.16$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจการตกแต่งที่ทันสมัยของบมจ.ช.กรุงไทยมากกว่า ความเชื่อมั่นการเป็นธนาคารของรัฐบาล

2. ท่านมีความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือจากการรู้จักผ่านสื่อต่าง ๆ ที่บอกถึงความเป็นสถานที่บริการ มากกว่า รู้จักคณะบริหารหรือฐานหน่วยเงินลงทุน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อนุปริญญา / ปวส. และ ปริญญาตรี หรือสูงกว่า

#### เครื่องมือ/อุปกรณ์ ของธนาคาร

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) จำนวน 1 รายการ คือ ท่านมีความพึงพอใจการตกแต่งที่ทันสมัยของ บมจ. ช. กรุงไทยมากกว่า ความเชื่อมั่นการเป็นธนาคารของรัฐบาล

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช ยกเว้น อนุปริญญา / ปวส. รายการ ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.ช.กรุงไทยด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มากกว่า ทางพนักงาน และยกเว้นผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี หรือสูงกว่า รายการ ท่านมีความพึงพอใจการบริการด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่นเครื่อง atm, adm ,passbook ด้วยตนเองในอนาคต มากกว่า กรอกฟอร์ม

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำกัดตามสถานภาพสมรส

| รายการ                                                                                                                 | โสด         |             | สมรส        |             | หม้าย / หย่าร้าง |             | รวม         |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                                        | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$        | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>สถานที่ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า</b>                                                                       |             |             |             |             |                  |             |             |             |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจ ภายในธนาคารมีความสะอาดเรียบร้อย                                                                   | 3.73        | 1.01        | 3.73        | 1.09        | 3.40             | 1.23        | 3.70        | 1.07        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจ การจัดและตกแต่งภายในอาคารมีความเหมาะสม                                                            | 3.61        | 0.95        | 3.63        | 0.93        | 3.60             | 1.23        | 3.62        | 0.97        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจ บมจ. ธ.กรุงไทย ที่ตั้งในห้างสรรพสินค้ามากกว่าที่ตั้งนอกเทศ                                        | 3.83        | 0.95        | 3.63        | 0.95        | 3.35             | 1.27        | 3.69        | 0.99        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจสถานที่ตั้ง บมจ.ธ.กรุงไทยในแหล่งชุมชนพลุกพล่านที่มีรูปลักษณ์สวยงาม มากกว่า ความปลอดภัย             | 3.51        | 0.93        | 3.71        | 0.98        | 3.40             | 1.19        | 3.59        | 0.98        |
| <b>รวม</b>                                                                                                             | <b>3.67</b> | <b>0.69</b> | <b>3.67</b> | <b>0.69</b> | <b>3.44</b>      | <b>1.00</b> | <b>3.65</b> | <b>0.73</b> |
| <b>ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ</b>                                                                                     |             |             |             |             |                  |             |             |             |
| 1.ท่านมีความพึงพอใจระยะเวลา เปิด-ปิด บริการ และไม่มีวันหยุดของบมจ.ธ.กรุงไทย ในห้างฯลฯ มากกว่า ธนาคารภาครัฐแบบดั้งเดิม  | 3.85        | 1.05        | 3.60        | 0.98        | 3.40             | 1.39        | 3.69        | 1.06        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจ การให้บริการสะดวก รวดเร็วไม่ต้องคอยนาน                                                            | 3.40        | 1.10        | 3.60        | 1.05        | 2.80             | 1.24        | 3.43        | 1.11        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการลดระยะเวลาการให้บริการผ่านเครื่องอุปกรณ์ เช่น atm, adm, passbookมากกว่า การให้บริการผ่านพนักงาน | 3.46        | 1.15        | 3.53        | 0.99        | 3.50             | 1.36        | 3.49        | 1.09        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจมีบริการบัตรคิวให้กดแยกประเภทบริการเช่นฝาก-ถอน,Paypoit                                             | 3.85        | 1.07        | 3.68        | 1.01        | 3.70             | 1.42        | 3.76        | 1.08        |
| <b>รวม</b>                                                                                                             | <b>3.64</b> | <b>0.81</b> | <b>3.60</b> | <b>0.73</b> | <b>3.35</b>      | <b>1.13</b> | <b>3.59</b> | <b>0.81</b> |



ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

| รายการ                                                                                                        | โสด         |             | สมรส        |             | หม้าย / หย่าร้าง |             | รวม         |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                               | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$        | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>การบริการ ของธนาคาร</b>                                                                                    |             |             |             |             |                  |             |             |             |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจความจริงใจในการให้บริการเช่น รอยยิ้ม สุภาพ อ่อนน้อมมากกว่าผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก | 3.85        | 0.99        | 3.62        | 1.02        | 3.85             | 1.46        | 3.74        | 1.05        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจรูปการให้บริการแบบไม่เป็นทางการ มากกว่าแบบเข้มงวดของรัฐเช่น พนักงานกรอกแบบฟอร์ม           | 3.86        | 1.09        | 3.75        | 0.97        | 3.75             | 1.55        | 3.80        | 1.09        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินสำหรับผู้มาใช้บริการ                     | 3.80        | 1.02        | 3.91        | 0.97        | 3.70             | 1.38        | 3.84        | 1.03        |
| 4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                                                                    | 3.90        | 0.99        | 3.70        | 0.99        | 3.40             | 1.31        | 3.76        | 1.03        |
| <b>รวม</b>                                                                                                    | <b>3.85</b> | <b>0.77</b> | <b>3.74</b> | <b>0.69</b> | <b>3.68</b>      | <b>1.29</b> | <b>3.78</b> | <b>0.79</b> |
| <b>การจูงใจ ของธนาคาร</b>                                                                                     |             |             |             |             |                  |             |             |             |
| 1.ท่านมีความพึงพอใจของแจก ของกำนัล และรางวัลชิงโชค มากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก                    | 3.82        | 0.09        | 3.70        | 0.97        | 3.45             | 1.36        | 3.73        | 1.01        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจสื่อโฆษณาของ บมจ.ธ.กรุงไทย มากกว่าการแนะนำ จากบุคคลใกล้ชิด                                | 3.52        | 1.06        | 3.64        | 0.94        | 3.45             | 1.32        | 3.57        | 1.03        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจธนาคารแจกของที่ระลึกตรงใจลูกค้าสม่ำเสมอมาใช้บริการ                                        | 3.81        | 1.06        | 3.75        | 0.92        | 3.65             | 1.39        | 3.76        | 1.03        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจป้ายแสดงช่องการบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน                                                   | 3.78        | 1.07        | 3.76        | 0.94        | 3.65             | 1.42        | 3.76        | 1.05        |
| <b>รวม</b>                                                                                                    | <b>3.73</b> | <b>0.79</b> | <b>3.71</b> | <b>0.64</b> | <b>3.55</b>      | <b>1.19</b> | <b>3.70</b> | <b>0.77</b> |

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำกัดตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

| รายการ                                                                                                                                      | โสด         |             | สมรส        |             | หม้าย / หย่าร้าง |             | รวม         |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                                                                                             | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$        | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ</b>                                                                                                            |             |             |             |             |                  |             |             |             |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจการตกแต่งที่ทันสมัยของ บมจ.ธ.กรุงไทยมากกว่าความเชื่อมั่นการเป็นธนาคารของรัฐบาล                                          | 3.86        | 1.09        | 3.75        | 0.97        | 3.75             | 1.55        | 3.80        | 1.09        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือจากการรู้จักผ่านสื่อต่าง ๆ ที่บอกถึงความเป็นสถาน ที่บริการมากกว่า รู้จักคณะบริหารหรือฐานหน่วยเงินลงทุน | 3.80        | 1.02        | 3.91        | 0.97        | 3.70             | 1.38        | 3.84        | 1.03        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                  | <b>3.83</b> | <b>0.91</b> | <b>3.83</b> | <b>0.79</b> | <b>3.72</b>      | <b>1.33</b> | <b>3.82</b> | <b>0.90</b> |
| <b>เครื่องมือ/อุปกรณ์ ของธนาคาร</b>                                                                                                         |             |             |             |             |                  |             |             |             |
| 1. อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ                                                            | 3.85        | 1.05        | 3.60        | 0.98        | 3.40             | 1.39        | 3.69        | 1.06        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.ธ.กรุงไทยด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มากกว่า ทางพนักงาน                      | 3.40        | 1.10        | 3.60        | 1.05        | 2.80             | 1.24        | 3.43        | 1.12        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการบริการด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่นเครื่อง atm, adm ,passbook ด้วยตนเองในอนาคตมากกว่า กรอกฟอร์ม                          | 3.46        | 1.15        | 3.53        | 0.99        | 3.50             | 1.36        | 3.49        | 1.09        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                  | <b>3.57</b> | <b>0.88</b> | <b>3.57</b> | <b>0.78</b> | <b>3.23</b>      | <b>1.13</b> | <b>3.54</b> | <b>0.86</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>                                                                                                                           | <b>3.71</b> | <b>0.66</b> | <b>3.69</b> | <b>0.57</b> | <b>3.50</b>      | <b>1.08</b> | <b>3.68</b> | <b>0.67</b> |

จากตารางที่ 4.7 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนระของของผู้ใช้บริการ กับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### สถานที่ ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51-3.83$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจ บมจ.ธ.กรุงไทย ที่ตั้งในห้างสรรพสินค้ามากกว่าที่ตั้งแยกเทศ
2. ท่านมีความพึงพอใจภายในธนาคารมีความสะอาดเรียบร้อย
3. ท่านมีความพึงพอใจการจัดและตกแต่งภายในอาคารมีความเหมาะสม
4. ท่านมีความพึงพอใจสถานที่ตั้ง บมจ.ธ.กรุงไทยในแหล่งชุมชนพลุกพล่านที่มี

รูปลักษณะ สวยงาม มากกว่า ความปลอดภัย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ สมรส

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ หม้าย / หย่าร้าง มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) จำนวน 1 รายการ คือ ท่านมีความพึงพอใจการจัดและตกแต่งภายในอาคารมีความเหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

#### ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจมีบริการบัตรคิวให้แยกประเภทบริการเช่นฝาก-ถอน,Paypoint ฯลฯ

2. ท่านมีความพึงพอใจระยะเวลา เปิด-ปิด บริการและไม่มีวันหยุดของบมจ.ธ.กรุงไทย ในห้าง ฯลฯ มากกว่า ธนาคารภาครัฐแบบดั้งเดิม

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ สมรส มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53-3.68$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจมีบริการบัตรคิวให้แยกประเภทบริการเช่นฝาก-ถอน,Paypoint ฯลฯ

2. ท่านมีความพึงพอใจระยะเวลา เปิด-ปิด บริการและไม่มีวันหยุดของ บมจ.ธ.กรุงไทย ในห้าง ฯลฯ มากกว่า ธนาคารภาครัฐแบบดั้งเดิม

3. ท่านมีความพึงพอใจ การให้บริการสะดวกรวดเร็วไม่ต้องคอยนาน

4. ท่านมีความพึงพอใจการลดระยะเวลาการให้บริการผ่านเครื่องอุปกรณ์ เช่น atm,adm,passbook update. มากกว่า การให้บริการผ่านพนักงาน

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50 - 3.70$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจมีบริการบัตรคิวให้แยกประเภทบริการเช่นฝาก-ถอน,Paypoint ฯลฯ

2. ท่านมีความพึงพอใจการลดระยะเวลาการให้บริการผ่านเครื่องอุปกรณ์ เช่น atm,adm,passbook update. มากกว่า การให้บริการผ่านพนักงาน

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

#### **การบริการ ของธนาคาร**

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80-3.90$ ) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

2. ท่านมีความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการแบบไม่เป็นทางการ มากกว่าแบบเข้มงวดของรัฐ เช่น พนักงานกรอกแบบฟอร์มให้

3. ท่านมีความพึงพอใจความจริงใจในการให้บริการเช่น รอยยิ้ม สุภาพ อ่อนน้อม มากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก

4. ท่านมีความพึงพอใจการจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้สำหรับผู้มาใช้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ สมรส และหม้าย/หย่าร้าง ยกเว้นรายการ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

#### **การจูงใจ ของธนาคาร**

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52-3.82$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจของแจก ของกำนัล และรางวัลชิงโชค มากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก

2. ท่านมีความพึงพอใจธนาคารแจกของที่ระลึกตรงใจลูกค้าสมาชิก นำมาใช้บริการ

3. ท่านมีความพึงพอใจป้ายแสดงช่องการบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน

4. ท่านมีความพึงพอใจสื่อโฆษณาของ บมจ.ช.กรุงเทพ มากกว่าการแนะนำ จากบุคคล  
ใกล้ชิด

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ สมรส

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจป้ายแสดงช่องทางการบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน
2. ท่านมีความพึงพอใจธนาคารแจกของที่ระลึกตรงใจลูกค้าสม่ำเสมอ นำใช้บริการ  
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

**ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ**

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80 - 3.86$ ) ทุกรายการ คือ

1. ท่านมีความพึงพอใจการตกแต่งที่ทันสมัยของ บมจ.ช.กรุงเทพ มากกว่า ความ  
เชื่อมั่นการเป็นธนาคารของรัฐบาล

2. ท่านมีความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือจากการรู้จักผ่านสื่อต่าง ๆ ที่บอกถึงความเป็น  
สถานที่บริการ มากกว่า รู้จักคณะบริหารหรือฐานหน่วยเงินลงทุน  
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ สมรส และหม้าย/หย่าร้าง

**เครื่องมือ/อุปกรณ์ ของธนาคาร**

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) เมื่อ  
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) จำนวน 1 รายการ คือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี  
เช่น เครื่อง atm, adm, passbook update. มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ สมรส มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53 - 3.60$ ) ทุกรายการ คือ

1. อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook update. มีเพียงพอสำหรับการ  
ให้บริการ

2. ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.ช.กรุงเทพ ด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี  
เช่น เครื่อง atm, adm, passbook update. มากกว่า ทางพนักงาน

3. ท่านมีความพึงพอใจการบริการด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm,  
passbook update. ด้วยตนเองในอนาคต มากกว่า กรอกแบบฟอร์ม

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) จำนวน 1 รายการ คือท่านมีความพึงพอใจการบริการด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่นเครื่อง atm, adm ,passbook update. ด้วยตนเองในอนาคต มากกว่า กรอกแบบฟอร์ม  
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด  
(มหาชน) จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด  
(มหาชน) จำแนกตามเพศ

| รายการ                                                                                                                | ชาย         |             | หญิง        |             | t             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
|                                                                                                                       | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          |               |
| <b>สถานที่ ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า</b>                                                                     |             |             |             |             |               |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจภายในธนาคารมีความสะดวกเรียบร้อย                                                                   | 3.66        | 0.11        | 3.73        | 1.03        | -0.466        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการจัดและตกแต่งภายในอาคารมีความเหมาะสม                                                            | 3.63        | 1.01        | 3.61        | 0.93        | 0.209         |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจ บมจ.ธ.กรุงไทย ที่ตั้งในห้างสรรพสินค้ามากกว่าที่ตั้งเอกเทศ                                        | 3.61        | 0.19        | 3.76        | 0.99        | -1.066        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจสถานที่ตั้ง บมจ.ธ.กรุงไทยในแหล่งชุมชนพลุกพล่านที่มีรูปลักษณ์ สวยงามมากกว่า ความปลอดภัย            | 3.57        | 0.96        | 3.61        | 1.00        | -0.250        |
| <b>รวม</b>                                                                                                            | <b>3.62</b> | <b>0.69</b> | <b>3.67</b> | <b>0.75</b> | <b>-0.550</b> |
| <b>ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ</b>                                                                                    |             |             |             |             |               |
| 1.ท่านมีความพึงพอใจระยะเวลา เปิด-ปิด บริการและไม่มีวันหยุดของบมจ.ธ.กรุงไทย ในห้าง ฯลฯ มากกว่า ธนาคารภาครัฐแบบดั้งเดิม | 3.71        | 1.09        | 3.67        | 1.03        | 0.290         |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจ การให้บริการสะดวกรวดเร็วไม่ต้องคอยนาน                                                            | 3.38        | 1.14        | 3.48        | 1.08        | -0.670        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการลดระยะเวลาการให้บริการผ่านเครื่องอุปกรณ์ เช่น atm,adm,passbook มากกว่า การให้บริการผ่านพนักงาน | 3.54        | 1.09        | 3.45        | 1.11        | 0.580         |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจมีบริการบัตรคิวให้กดแยกประเภทบริการเช่นฝาก-ถอน,Paypoit ฯลฯ                                        | 3.70        | 1.03        | 3.80        | 1.12        | -0.641        |

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ (ต่อ)

| รายการ                                                                                                           | ชาย         |             | หญิง        |             | t             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
|                                                                                                                  | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          |               |
| <b>รวม</b>                                                                                                       | <b>3.58</b> | <b>0.79</b> | <b>3.60</b> | <b>0.85</b> | <b>-0.149</b> |
| <b>การบริการ ของธนาคาร</b>                                                                                       |             |             |             |             |               |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจความจริงใจในการให้บริการ เช่น รอยยิ้ม สุภาพ อ่อนน้อม มากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก | 3.78        | 0.04        | 3.71        | 1.07        | 0.425         |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการแบบไม่เป็นทางการ มากกว่าแบบเข้มงวดของรัฐ เช่น พนักงานกรอกแบบฟอร์มให้       | 3.74        | 1.11        | 3.84        | 1.06        | -0.643        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้สำหรับผู้มาใช้บริการ                     | 3.81        | 1.00        | 3.87        | 1.06        | -0.422        |
| 4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                                                                       | 3.73        | 0.99        | 3.78        | 1.07        | -0.332        |
| <b>รวม</b>                                                                                                       | <b>3.77</b> | <b>0.76</b> | <b>3.80</b> | <b>0.83</b> | <b>-0.323</b> |
| <b>การจูงใจ ของธนาคาร</b>                                                                                        |             |             |             |             |               |
| 1.ท่านมีความพึงพอใจของแจก ของกำนัล และรางวัลชิงโชค มากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก                       | 3.66        | 0.95        | 3.78        | 1.05        | -0.860        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจสื่อโฆษณาของ บมจ.ธ.กรุงไทย มากกว่าการแนะนำ จากบุคคลใกล้ชิด                                   | 3.50        | 1.07        | 3.62        | 0.99        | -0.867        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจธนาคารแจกของที่ระลึกตรงใจลูกค้าสม่ำเสมอมาใช้บริการ                                           | 3.63        | 1.03        | 3.87        | 1.02        | -1.726        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจป้ายแสดงช่องบริการต่างๆ อย่างชัดเจน                                                          | 3.70        | 1.07        | 3.80        | 1.03        | -0.660        |
| <b>รวม</b>                                                                                                       | <b>3.62</b> | <b>0.76</b> | <b>3.77</b> | <b>0.78</b> | <b>-1.367</b> |



ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ (ต่อ)

| รายการ                                                                                                                                       | ชาย         |             | หญิง        |             | t             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
|                                                                                                                                              | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          |               |
| <b>ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ</b>                                                                                                             |             |             |             |             |               |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจการตกแต่งที่ทันสมัยของ บมจ.ธ.กรุงไทยมากกว่า ความเชื่อมั่นการเป็นธนาคาร ของรัฐบาล                                         | 3.74        | 1.12        | 3.84        | 1.06        | <b>-0.643</b> |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือจากการรู้จัก ผ่านสื่อต่าง ๆ ที่บอกถึงความเป็นสถานที่บริการ มากกว่า รู้จักคณะบริหารหรือฐานหน่วยเงินลงทุน | 3.81        | 1.00        | 3.87        | 1.06        | -0.422        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                   | <b>3.78</b> | <b>0.88</b> | <b>3.85</b> | <b>0.92</b> | <b>-0.630</b> |
| <b>เครื่องมือ/อุปกรณ์ ของธนาคาร</b>                                                                                                          |             |             |             |             |               |
| 1. อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ                                                             | 3.71        | 1.09        | 3.67        | 1.03        | 0.290         |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.ธ.กรุงไทยด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มากกว่า ทางพนักงาน                       | 3.38        | 1.14        | 3.48        | 1.08        | -0.670        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการบริการด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่นเครื่อง atm, adm ,passbook ด้วยตนเองในอนาคต มากกว่า กรอกแบบฟอร์ม                      | 3.54        | 1.09        | 3.45        | 1.11        | 0.580         |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                   | <b>3.54</b> | <b>0.86</b> | <b>3.54</b> | <b>0.87</b> | <b>0.078</b>  |
| <b>รวมทั้งหมด</b>                                                                                                                            | <b>3.65</b> | <b>0.62</b> | <b>3.71</b> | <b>0.71</b> | <b>-0.576</b> |

\* $P \geq 0.05$

df =  $\infty$

t = 1.960

\*\* $P \geq 0.01$

df =  $\infty$

t = 2.576

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

สถานที่ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ การบริการของธนาคาร การจูงใจของธนาคาร ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ เครื่องมือ/อุปกรณ์ของธนาคาร ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

| รายการ                                                                                                               | ต่ำกว่า 20 ปี |             | 20-30 ปี    |             | 31-40 ปี    |             | มากกว่า 40 ปี |             | F            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                      | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$     | SD          |              |
| <b>สถานที่ ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า</b>                                                                    |               |             |             |             |             |             |               |             |              |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจ ภายในธนาคารมีความสะอาดเรียบร้อย                                                                 | 3.91          | 1.06        | 3.69        | 1.09        | 3.80        | 1.04        | 3.45          | 1.07        | 1.508        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการจัด และตกแต่งภายในอาคารมีความเหมาะสม                                                          | 3.77          | 1.11        | 3.67        | 0.93        | 3.64        | 0.91        | 3.47          | 1.03        | 0.646        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจ บมจ.กรุงไทย ที่ตั้งในห้างสรรพสินค้า มากกว่าที่ตั้งเอกเทศ                                        | 3.86          | 0.99        | 3.92        | 1.01        | 3.56        | 0.85        | 3.64          | 1.18        | 1.625        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจสถานที่ตั้ง บมจ.กรุงไทยในแหล่งชุมชน พลุกพล่านที่มีรูปลักษณ์ สวยงาม มากกว่า ความปลอดภัย           | 3.18          | 0.85        | 3.67        | 0.99        | 3.68        | 0.92        | 3.53          | 1.10        | 1.718        |
| <b>รวม</b>                                                                                                           | <b>3.68</b>   | <b>0.76</b> | <b>3.73</b> | <b>0.75</b> | <b>3.67</b> | <b>0.63</b> | <b>3.52</b>   | <b>0.84</b> | <b>0.791</b> |
| <b>ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ</b>                                                                                   |               |             |             |             |             |             |               |             |              |
| 1.ท่านมีความพึงพอใจระยะเวลา เปิด-ปิด บริการและไม่มีวันหยุด ของบมจ.กรุงไทย ในห้าง ฯลฯ มากกว่า ธนาคารภาครัฐแบบดั้งเดิม | 3.64          | 1.26        | 3.77        | 1.06        | 3.82        | 0.93        | 3.42          | 1.17        | 1.787        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการให้ บริการสะดวกรวดเร็วไม่ต้องคอย นาน                                                          | 3.05          | 1.36        | 3.40        | 1.03        | 3.57        | 1.00        | 3.38          | 1.23        | 1.480        |

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ (ต่อ)

| รายการ                                                                                                                 | ต่ำกว่า 20 ปี |             | 20-30 ปี    |             | 31-40 ปี    |             | มากกว่า 40 ปี |             | F            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                        | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$     | SD          |              |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการลดระยะเวลาการให้บริการผ่านเครื่องอุปกรณ์ เช่น atm, adm, passbook มากกว่าการให้บริการผ่านพนักงาน | 3.27          | 1.24        | 3.42        | 1.16        | 3.61        | 1.00        | 3.45          | 1.13        | 0.728        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจมีบริการบัตรคิวให้กดแยกประเภทบริการ เช่นฝาก-ถอน, Paypoint                                          | 3.55          | 1.18        | 3.85        | 1.11        | 3.81        | 0.99        | 3.66          | 1.14        | 0.625        |
| <b>รวม</b>                                                                                                             | <b>3.37</b>   | <b>1.01</b> | <b>3.61</b> | <b>0.81</b> | <b>3.70</b> | <b>0.67</b> | <b>3.48</b>   | <b>0.95</b> | <b>1.463</b> |
| <b>การบริการ ของธนาคาร</b>                                                                                             |               |             |             |             |             |             |               |             |              |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจความจริงจังในการให้บริการเช่น รอยยิ้ม สุภาพอ่อนน้อมมากกว่า ผลประโยชน์ ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก        | 3.64          | 1.09        | 3.94        | 0.98        | 3.71        | 1.02        | 3.66          | 1.16        | 0.753        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจรูปการให้บริการแบบไม่เป็นทางการมากกว่าแบบเข้มงวดของรัฐ เช่น พนักงานกรอกแบบฟอร์มให้                 | 3.77          | 1.15        | 3.85        | 1.05        | 3.84        | 1.05        | 3.68          | 1.17        | 0.302        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้สำหรับผู้มาใช้บริการ                           | 3.55          | 1.10        | 3.94        | 0.93        | 3.81        | 0.93        | 3.92          | 1.23        | 0.889        |
| 4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                                                                             | 3.59          | 1.05        | 4.00        | 1.03        | 3.76        | 0.95        | 3.62          | 1.14        | 1.386        |

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด  
(มหาชน) จำแนกตามอายุ (ต่อ)

| รายการ                                                                                                            | ต่ำกว่า<br>20 ปี |             | 20-30 ปี    |             | 31-40 ปี    |             | มากกว่า<br>40 ปี |             | F            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                   | $\bar{X}$        | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$        | SD          |              |
| <b>รวม</b>                                                                                                        | <b>3.64</b>      | <b>0.93</b> | <b>3.93</b> | <b>0.72</b> | <b>3.78</b> | <b>0.69</b> | <b>3.72</b>      | <b>0.97</b> | <b>0.917</b> |
| <b>การจงใจ ของธนาคาร</b>                                                                                          |                  |             |             |             |             |             |                  |             |              |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจของ<br>แจกของกำนัน และรางวัลชิง<br>โชค มากกว่า ผลประโยชน์<br>ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก            | 3.68             | 0.89        | 3.85        | 1.03        | 3.78        | 0.94        | 3.55             | 1.14        | 0.908        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจสื่อ<br>โฆษณาของ บมจ.ธ.กรุงไทย<br>มากกว่าการแนะนำ จาก<br>บุคคลใกล้ชิด                         | 3.55             | 1.22        | 3.60        | 1.12        | 3.52        | 0.91        | 3.62             | 1.08        | 0.136        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจ<br>ธนาคารแจกของที่ระลึกตรง<br>ใจลูกค้าสม่ำเสมอ นำใช้<br>บริการ                               | 3.45             | 1.05        | 3.96        | 1.11        | 3.82        | 0.92        | 3.62             | 1.11        | 1.670        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจป้าย<br>แสดงช่องการบริการต่าง ๆ<br>อย่างชัดเจน                                                | 3.82             | 1.01        | 3.92        | 1.16        | 3.65        | 0.92        | 3.77             | 1.15        | 0.735        |
| <b>รวม</b>                                                                                                        | <b>3.62</b>      | <b>0.88</b> | <b>3.83</b> | <b>0.87</b> | <b>3.69</b> | <b>0.59</b> | <b>3.64</b>      | <b>0.92</b> | <b>0.644</b> |
| <b>ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ</b>                                                                                  |                  |             |             |             |             |             |                  |             |              |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจการ<br>ตกแต่งที่ทันสมัยของ<br>บมจ.ธ.กรุงไทยมากกว่า<br>ความเชื่อมั่นการเป็นธนาคาร<br>ของรัฐบาล | 3.77             | 1.15        | 3.85        | 1.05        | 3.84        | 1.05        | 3.68             | 1.173       | 0.302        |

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ (ต่อ)

| รายการ                                                                                                                                        | ต่ำกว่า 20 ปี |             | 20-30 ปี    |             | 31-40 ปี    |             | มากกว่า 40 ปี |             | F            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                               | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$     | SD          |              |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือจากการรู้จักผ่านสื่อต่างๆ ที่บอกถึงความเป็นสถานที่ให้บริการ มากกว่า รู้จักคณะบริหารหรือฐานหน่วยเงินลงทุน | 3.55          | 1.10        | 3.94        | 0.93        | 3.81        | 0.93        | 3.92          | 1.24        | 0.889        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                    | <b>3.66</b>   | <b>1.01</b> | <b>3.90</b> | <b>0.83</b> | <b>3.82</b> | <b>0.81</b> | <b>3.80</b>   | <b>1.07</b> | <b>0.352</b> |
| <b>เครื่องมือ/อุปกรณ์ ของธนาคาร</b>                                                                                                           |               |             |             |             |             |             |               |             |              |
| 1. อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ                                                              | 3.64          | 1.26        | 3.77        | 1.06        | 3.82        | 0.93        | 3.42          | 1.17        | 1.787        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.ท.กรุงไทยด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มากกว่า ทางพนักงาน                         | 3.05          | 1.36        | 3.40        | 1.03        | 3.57        | 1.00        | 3.38          | 1.23        | 1.480        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการบริการด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm ,passbook ด้วยตนเองในอนาคต มากกว่า กรอกแบบฟอร์ม                       | 3.27          | 1.24        | 3.42        | 1.16        | 3.61        | 1.01        | 3.45          | 1.14        | 0.728        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                    | <b>3.32</b>   | <b>1.09</b> | <b>3.53</b> | <b>0.86</b> | <b>3.67</b> | <b>0.69</b> | <b>3.42</b>   | <b>1.01</b> | <b>1.545</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>                                                                                                                             | <b>3.55</b>   | <b>0.84</b> | <b>3.76</b> | <b>0.64</b> | <b>3.72</b> | <b>0.52</b> | <b>3.60</b>   | <b>0.84</b> | <b>0.869</b> |

\* $P \geq 0.05$

$df_1 = 3$

$df_2 = \infty$

$F = 2.54$

\*\* $P \geq 0.01$

$df_1 = 3$

$df_2 = \infty$

$F = 3.78$

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

สถานที่ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ การบริการของธนาคาร การงูใจของธนาคาร ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ เครื่องมือ/อุปกรณ์ของธนาคาร ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ

| รายการ                                                                                                                    | นักเรียน / นักศึกษา |             | ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ |             | พนักงาน บริษัท |             | ธุรกิจส่วนตัว |             | F            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------|------------------------|-------------|----------------|-------------|---------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                           | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$      | SD          | $\bar{X}$     | SD          |              |
| <b>สถานที่ ให้บริการของ ธนาคารในห้างสรรพสินค้า</b>                                                                        |                     |             |                        |             |                |             |               |             |              |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจ ภายใน ธนาคารมีความสะอาด เรียบร้อย                                                                    | 3.54                | 1.19        | 3.66                   | 1.01        | 3.74           | 1.12        | 3.81          | 1.15        | 0.290        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจ การ จัดและตกแต่งภายในอาคารมี ความเหมาะสม                                                             | 3.62                | 0.65        | 3.55                   | 0.95        | 3.69           | 1.02        | 3.72          | 1.02        | 0.446        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจ บมจ. ธ.กรุงไทย ที่ตั้งในห้างสรรพ - สินค้ามากกว่าที่ตั้งเอกเทศ                                        | 3.85                | 0.99        | 3.65                   | 1.01        | 3.92           | 0.96        | 3.34          | 0.90        | 2.648*       |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจสถานที่ตั้ง บมจ.ธ.กรุงไทยในแหล่ง ชุมชนพลุกพล่านที่มีรูปลักษณ์ สวยงามมากกว่าความ ปลอดภัย               | 3.77                | 0.93        | 3.66                   | 0.99        | 3.45           | 0.97        | 3.53          | 0.98        | 0.796        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                | <b>3.69</b>         | <b>0.50</b> | <b>3.63</b>            | <b>0.73</b> | <b>3.70</b>    | <b>0.77</b> | <b>3.60</b>   | <b>0.70</b> | <b>0.194</b> |
| <b>ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ</b>                                                                                        |                     |             |                        |             |                |             |               |             |              |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจระยะเวลา เปิด-ปิด บริการและไม่มี วันหยุดของ บมจ.ธ.กรุงไทย ในห้าง ฯลฯ มากกว่า ธนาคาร ภาครัฐแบบดั้งเดิม | 4.15                | 0.80        | 3.74                   | 0.99        | 3.68           | 1.13        | 3.38          | 1.19        | 1.870        |



ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด  
(มหาชน) จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

| รายการ                                                                                                                                | นักเรียน /<br>นักศึกษา |             | ข้าราชการ/<br>รัฐวิสาหกิจ |             | พนักงาน<br>บริษัท |             | ธุรกิจ<br>ส่วนตัว |             | F            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                       | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$                 | SD          | $\bar{X}$         | SD          | $\bar{X}$         | SD          |              |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจ การ<br>ให้บริการสะดวกรวดเร็วไม่<br>ต้องคอยนาน                                                                    | 3.69                   | 0.95        | 3.63                      | 1.08        | 3.19              | 1.16        | 3.12              | 1.04        | 3.251*       |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการลด<br>ระยะเวลาการให้บริการผ่าน<br>เครื่องอุปกรณ์ เช่น atm, adm,<br>passbookมากกว่า การ<br>ให้บริการผ่านพนักงาน | 3.46                   | 1.27        | 3.63                      | 1.07        | 3.31              | 1.15        | 3.41              | 0.98        | 1.220        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจมี<br>บริการบัตรคิวให้กดแยก<br>ประเภทบริการเช่นฝาก-ถอน<br>,Paypoint ฯลฯ                                           | 4.15                   | 1.14        | 3.74                      | 1.03        | 3.74              | 1.13        | 3.69              | 1.12        | 0.648        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                            | <b>3.87</b>            | <b>0.67</b> | <b>3.68</b>               | <b>0.79</b> | <b>3.48</b>       | <b>0.86</b> | <b>3.40</b>       | <b>0.80</b> | <b>1.950</b> |
| <b>การบริการ ของธนาคาร</b>                                                                                                            |                        |             |                           |             |                   |             |                   |             |              |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจความ<br>จริงใจในการให้บริการเช่น<br>รอยยิ้ม สุภาพ อ่อนน้อมมาก<br>กว่า ผลประโยชน์ตอบแทน<br>ดอกเบี้ยเงินฝาก         | 4.15                   | 0.89        | 3.67                      | 1.05        | 3.82              | 1.03        | 3.66              | 1.15        | 1.013        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจรูปการ<br>ให้บริการแบบไม่เป็นทางการ<br>มากกว่าแบบเข้มงวดของรัฐ<br>เช่นพนักงานกรอกแบบฟอร์ม<br>ให้                  | 3.85                   | 1.21        | 3.79                      | 1.08        | 3.87              | 1.05        | 3.66              | 1.18        | 0.282        |

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

| รายการ                                                                                       | นักเรียน /<br>นักศึกษา |             | ข้าราชการ/<br>รัฐวิสาหกิจ |             | พนักงาน<br>บริษัท |             | ธุรกิจ<br>ส่วนตัว |             | F            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|--------------|
|                                                                                              | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$                 | SD          | $\bar{X}$         | SD          | $\bar{X}$         | SD          |              |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้สำหรับผู้มาใช้บริการ | 3.69                   | 1.03        | 3.85                      | 1.01        | 3.87              | 1.00        | 3.78              | 1.18        | 0.148        |
| 4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                                                   | 3.62                   | 1.04        | 3.76                      | 1.04        | 3.94              | 1.04        | 3.47              | 0.95        | 1.548        |
| <b>รวม</b>                                                                                   | <b>3.83</b>            | <b>0.83</b> | <b>3.77</b>               | <b>0.77</b> | <b>3.88</b>       | <b>0.78</b> | <b>3.64</b>       | <b>0.89</b> | <b>0.637</b> |
| <b>การจูงใจ ของธนาคาร</b>                                                                    |                        |             |                           |             |                   |             |                   |             |              |
| 1.ท่านมีความพึงพอใจของแจก ของกำนัล และรางวัลชิงโชค มากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก   | 4.23                   | 0.93        | 3.63                      | 0.99        | 3.73              | 0.96        | 3.87              | 1.13        | 1.691        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจสื่อโฆษณาของ บมจ.ธ.กรุงไทย มากกว่าการแนะนำจากบุคคลใกล้ชิด                | 3.85                   | 0.99        | 3.56                      | 1.00        | 3.56              | 1.15        | 3.47              | 0.92        | 0.412        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจธนาคารแจกของที่ระลึกตรงใจลูกค้าสมน้ำสมเนื้อมาใช้บริการ                   | 4.00                   | 0.91        | 3.79                      | 0.99        | 3.79              | 1.13        | 3.53              | 0.98        | 0.809        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจป้ายแสดงช่องบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน                                     | 4.00                   | 1.15        | 3.71                      | 0.98        | 3.85              | 1.11        | 3.63              | 1.10        | 0.659        |
| <b>รวม</b>                                                                                   | <b>4.02</b>            | <b>0.73</b> | <b>3.67</b>               | <b>0.73</b> | <b>3.73</b>       | <b>0.87</b> | <b>3.62</b>       | <b>0.74</b> | <b>0.921</b> |

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

| รายการ                                                                                                                                      | นักเรียน / นักศึกษา |             | ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ |             | พนักงาน บริษัท |             | ธุรกิจส่วนตัว |             | F            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------|------------------------|-------------|----------------|-------------|---------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                             | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$      | SD          | $\bar{X}$     | SD          |              |
| <b>ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ</b><br>1. ท่านมีความพึงพอใจการตกแต่งที่ทันสมัยของ บมจ. ธ.กรุงไทยมากกว่า ความเชื่อมั่นการเป็นธนาคารของรัฐบาล    | 3.85                | 1.21        | 3.79                   | 1.08        | 3.87           | 1.05        | 3.66          | 1.18        | 0.282        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือจากการรู้จักผ่านสื่อต่าง ๆ ที่บอกถึงความเป็นสถานที่บริการ มากกว่า รู้จักคณะบริหารหรือฐานหน่วยเงินลงทุน | 3.69                | 1.03        | 3.85                   | 1.01        | 3.87           | 1.00        | 3.78          | 1.18        | 0.148        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                  | <b>3.77</b>         | <b>0.93</b> | <b>3.82</b>            | <b>0.89</b> | <b>3.87</b>    | <b>0.86</b> | <b>3.72</b>   | <b>1.02</b> | <b>0.213</b> |
| <b>เครื่องมือ/อุปกรณ์ ของธนาคาร</b><br>1. อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ                     | 4.15                | 0.80        | 3.74                   | 0.99        | 3.68           | 1.13        | 3.38          | 1.19        | 1.870        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.ธ.กรุงไทย ด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มากกว่า ทางพนักงาน                     | 3.69                | 0.95        | 3.63                   | 1.08        | 3.19           | 1.16        | 3.12          | 1.04        | 3.251*       |

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

| รายการ                                                                                                                              | นักเรียน /<br>นักศึกษา |             | ข้าราชการ/<br>รัฐวิสาหกิจ |             | พนักงาน<br>บริษัท |             | ธุรกิจ<br>ส่วนตัว |             | F             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|---------------|
|                                                                                                                                     | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$                 | SD          | $\bar{X}$         | SD          | $\bar{X}$         | SD          |               |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการ<br>บริการด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี<br>เช่นเครื่อง atm, adm ,passbook<br>ด้วยตนเองในอนาคต มากกว่า<br>กรอกแบบฟอร์ม | 3.46                   | 1.27        | 3.63                      | 1.07        | 3.31              | 1.15        | 3.41              | 0.98        | 1.220         |
| <b>รวม</b>                                                                                                                          | <b>3.77</b>            | <b>0.76</b> | <b>3.66</b>               | <b>0.82</b> | <b>3.39</b>       | <b>0.93</b> | <b>3.30</b>       | <b>0.84</b> | <b>2.526*</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>                                                                                                                   | <b>3.82</b>            | <b>0.61</b> | <b>3.71</b>               | <b>0.65</b> | <b>3.68</b>       | <b>0.70</b> | <b>3.55</b>       | <b>0.70</b> | <b>0.663</b>  |

\* $P \geq 0.05$

$df_1 = 3$

$df_2 = \infty$

F = 2.54

\*\* $P \geq 0.01$

$df_1 = 3$

$df_2 = \infty$

F = 3.78

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

#### **สถานที่ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า**

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ท่านมีความพึงพอใจ บมจ.ช.กรุงเทพ ที่ตั้งในห้างสรรพสินค้ามากกว่าที่ตั้งเอกเทศ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### **ระยะเวลาที่ธนาคารให้บริการ**

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ท่านมีความพึงพอใจ การให้บริการสะดวกรวดเร็วไม่ต้องคอยนาน

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### **การบริการของธนาคาร การจูงใจของธนาคาร ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ**

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### **เครื่องมือ/อุปกรณ์ของธนาคาร**

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.ช.กรุงเทพด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มากกว่า ทางพนักงาน

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี ของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า การให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1. ท่านมีความพึงพอใจ บมจ.ช.กรุงเทพ ที่ตั้งในห้างสรรพสินค้ามากกว่าที่ตั้งเอกเทศ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ พนักงานบริษัท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. ท่านมีความพึงพอใจการให้บริการสะดวกรวดเร็วไม่ต้องคอยนาน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ พนักงานบริษัท

ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.ช.กรุงเทพด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มากกว่า ทางพนักงาน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ พนักงานบริษัท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายการ                                                                                                              | ต่ำกว่า 10,000 บาท |             | 10,000 – 20,000 บาท |             | 20,001 - 30,000 บาท |             | มากกว่า 30,000 บาท |             | F            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------|---------------------|-------------|---------------------|-------------|--------------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                     | $\bar{X}$          | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$          | SD          |              |
| <b>สถานที่ ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า</b>                                                                   |                    |             |                     |             |                     |             |                    |             |              |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจ ภายในธนาคารมีความสะอาดเรียบร้อย                                                                | 3.84               | 1.12        | 3.70                | 1.07        | 3.40                | 0.89        | 3.81               | 1.15        | 1.119        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการจัด และตกแต่งภายในอาคารมีความเหมาะสม                                                         | 3.81               | 0.99        | 3.55                | 0.94        | 3.53                | 0.97        | 3.72               | 1.02        | 0.874        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจ บมจ.ธ.กรุงไทย ที่ตั้งในห้างสรรพสินค้า มากกว่าที่ตั้งเอกเทศ                                     | 3.95               | 0.97        | 3.71                | 1.04        | 3.67                | 0.84        | 3.34               | 0.90        | 2.183        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจสถานที่ตั้ง บมจ.ธ.กรุงไทยในแหล่งชุมชน พลุกพล่านที่มีรูปลักษณ์ สวยงาม มากกว่า ความปลอดภัย        | 3.51               | 1.02        | 3.58                | 0.96        | 3.80                | 1.03        | 3.53               | 0.98        | 0.574        |
| <b>รวม</b>                                                                                                          | <b>3.78</b>        | <b>0.73</b> | <b>3.64</b>         | <b>0.76</b> | <b>3.60</b>         | <b>0.59</b> | <b>3.60</b>        | <b>0.70</b> | <b>0.486</b> |
| <b>ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ</b>                                                                                  |                    |             |                     |             |                     |             |                    |             |              |
| 1.ท่านมีความพึงพอใจระยะเวลา เปิด-ปิด บริการและไม่มีวันหยุด ของบมจ.ธ.กรุงไทยในห้างฯลฯ มากกว่าธนาคารภาครัฐแบบดั้งเดิม | 3.86               | 1.13        | 3.71                | 1.03        | 3.73                | 0.91        | 3.38               | 1.19        | 1.319        |

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(ต่อ)

| รายการ                                                                                                                    | ต่ำกว่า 10,000 บาท |             | 10,000 – 20,000 บาท |             | 20,001 - 30,000 บาท |             | มากกว่า 30,000 บาท |             | F            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------|---------------------|-------------|---------------------|-------------|--------------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                           | $\bar{X}$          | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$          | SD          |              |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการให้บริการสะดวกรวดเร็วไม่ต้องคอยนาน                                                                 | 3.24               | 1.21        | 3.53                | 1.12        | 3.63                | 0.93        | 3.12               | 1.04        | 1.806        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการลดระยะเวลาการให้บริการผ่านเครื่องอุปกรณ์ เช่น atm, adm, passbook มากกว่า การให้ บริการ ผ่านพนักงาน | 3.35               | 1.23        | 3.50                | 1.12        | 3.73                | 0.98        | 3.41               | 0.98        | 0.750        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจมีบริการบัตรคิวให้กดแยกประเภทบริการ เช่นฝาก-ถอน, Paypoint ฯลฯ                                         | 3.89               | 1.19        | 3.69                | 1.07        | 3.90                | 0.92        | 3.69               | 1.12        | 0.542        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                | <b>3.59</b>        | <b>0.92</b> | <b>3.61</b>         | <b>0.83</b> | <b>3.75</b>         | <b>0.61</b> | <b>3.40</b>        | <b>0.80</b> | <b>0.992</b> |
| <b>การบริการ ของธนาคาร</b>                                                                                                |                    |             |                     |             |                     |             |                    |             |              |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจความจริงใจในการให้บริการเช่น รอยยิ้ม สุภาพ อ่อนน้อม มากกว่าผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก            | 3.89               | 1.05        | 3.74                | 1.03        | 3.67                | 1.06        | 3.66               | 1.15        | 0.369        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจรูปการให้บริการแบบไม่เป็นทางการมากกว่าแบบเข้มงวดของรัฐเช่นพนักงานกรอกฟอร์มให้                         | 3.84               | 1.14        | 3.82                | 1.05        | 3.80                | 1.09        | 3.66               | 1.18        | 0.215        |



ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| รายการ                                                                                       | ต่ำกว่า<br>10,000บาท |             | 10,000 –<br>20,000<br>บาท |             | 20,001 -<br>30,000<br>บาท |             | มากกว่า<br>30,000<br>บาท |             | F            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|--------------------------|-------------|--------------|
|                                                                                              | $\bar{X}$            | SD          | $\bar{X}$                 | SD          | $\bar{X}$                 | SD          | $\bar{X}$                | SD          |              |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้สำหรับผู้มาใช้บริการ | 3.65                 | 1.06        | 3.82                      | 1.00        | 4.20                      | 0.89        | 3.78                     | 1.18        | 1.709        |
| 4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                                                   | 3.81                 | 1.07        | 3.75                      | 1.05        | 4.03                      | 0.96        | 3.47                     | 0.95        | 1.599        |
| <b>รวม</b>                                                                                   | <b>3.80</b>          | <b>0.89</b> | <b>3.78</b>               | <b>0.78</b> | <b>3.93</b>               | <b>0.63</b> | <b>3.64</b>              | <b>0.89</b> | <b>0.661</b> |
| <b>การจูงใจ ของธนาคาร</b>                                                                    |                      |             |                           |             |                           |             |                          |             |              |
| 1.ท่านมีความพึงพอใจของแจกของกำนัล และรางวัลชิงโชคมากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก     | 3.84                 | 0.89        | 3.64                      | 1.04        | 3.80                      | 0.89        | 3.87                     | 1.13        | 0.754        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจสื่อโฆษณาของ บมจ.ธ.กรุงไทยมากกว่าการแนะนำจากบุคคลใกล้ชิด                 | 3.76                 | 1.16        | 3.47                      | 1.03        | 3.83                      | 0.95        | 3.47                     | 0.92        | 1.573        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจธนาคารแจกของที่ระลึกตรงใจลูกค้าสม่ำเสมอมาใช้บริการ                       | 3.84                 | 1.07        | 3.79                      | 1.05        | 3.83                      | 0.95        | 3.53                     | 0.98        | 0.672        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจป้ายแสดงช่องบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน                                     | 3.97                 | 1.07        | 3.70                      | 1.07        | 3.83                      | 0.87        | 3.63                     | 1.10        | 0.851        |
| <b>รวม</b>                                                                                   | <b>3.85</b>          | <b>0.83</b> | <b>3.65</b>               | <b>0.79</b> | <b>3.82</b>               | <b>0.65</b> | <b>3.62</b>              | <b>0.74</b> | <b>1.008</b> |

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| รายการ                                                                                                                                     | ต่ำกว่า<br>10,000<br>บาท |             | 10,000 –<br>20,000<br>บาท |             | 20,001 -<br>30,000<br>บาท |             | มากกว่า<br>30,000<br>บาท |             | F            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|--------------------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                            | $\bar{X}$                | SD          | $\bar{X}$                 | SD          | $\bar{X}$                 | SD          | $\bar{X}$                | SD          |              |
| <b>ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ</b>                                                                                                           |                          |             |                           |             |                           |             |                          |             |              |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจการตกแต่งที่ทันสมัยของ บมจ.กรุงไทยมากกว่า ความเชื่อมั่นการเป็นธนาคารของรัฐบาล                                          | 3.84                     | 1.14        | 3.82                      | 1.05        | 3.80                      | 1.09        | 3.66                     | 1.18        | 0.215        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือจากการรู้จักผ่านสื่อต่างๆ ที่บอกถึงความเป็นสถานที่บริการ มากกว่า รู้จักคณะบริหารหรือฐานหน่วยเงินลงทุน | 3.65                     | 1.06        | 3.82                      | 1.00        | 4.20                      | 0.89        | 3.78                     | 1.18        | 1.709        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                 | <b>3.74</b>              | <b>0.94</b> | <b>3.82</b>               | <b>0.89</b> | <b>4.00</b>               | <b>0.78</b> | <b>3.72</b>              | <b>1.02</b> | <b>0.621</b> |
| <b>เครื่องมือ/อุปกรณ์ ของธนาคาร</b>                                                                                                        |                          |             |                           |             |                           |             |                          |             |              |
| 1. อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ                                                           | 3.86                     | 1.13        | 3.71                      | 1.03        | 3.73                      | 0.91        | 3.38                     | 1.19        | 1.319        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.กรุงไทยด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มากกว่าทางพนักงาน                        | 3.24                     | 1.21        | 3.53                      | 1.12        | 3.63                      | 0.93        | 3.12                     | 1.04        | 1.806        |

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(ต่อ)

| รายการ                                                                                                                 | ต่ำกว่า 10,000 บาท |             | 10,000 – 20,000 บาท |             | 20,001 - 30,000 บาท |             | มากกว่า 30,000 บาท |             | F            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------|---------------------|-------------|---------------------|-------------|--------------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                        | $\bar{X}$          | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$          | SD          |              |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการบริการด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่นเครื่อง atm, adm ,passbook ด้วยตนเองในอนาคต มากกว่า กรอกแบบฟอร์ม | 3.35               | 1.23        | 3.50                | 1.12        | 3.73                | 0.98        | 3.41               | 0.98        | 0.750        |
| รวม                                                                                                                    | <b>3.49</b>        | <b>0.97</b> | <b>3.58</b>         | <b>0.88</b> | <b>3.70</b>         | <b>0.63</b> | <b>3.30</b>        | <b>0.84</b> | <b>1.288</b> |
| รวมทั้งหมด                                                                                                             | <b>3.71</b>        | <b>0.77</b> | <b>3.68</b>         | <b>0.67</b> | <b>3.80</b>         | <b>0.50</b> | <b>3.55</b>        | <b>0.70</b> | <b>0.745</b> |

\* $P \geq 0.05$

$df_1 = 3$

$df_2 = \infty$

F = 2.50

\*\* $P \geq 0.01$

$df_1 = 3$

$df_2 = \infty$

F = 3.78

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

สถานที่ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ การบริการของธนาคาร การจูงใจของธนาคาร ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ เครื่องมือ/อุปกรณ์ของธนาคาร ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

| รายการ                                                                                                                                | มัธยมศึกษา<br>หรือต่ำกว่า |             | มัธยมศึกษา<br>ตอนปลาย/<br>ปวช. |             | อนุปริญญา /<br>ปวส. |             | ปริญญาตรี<br>หรือสูงกว่า |             | F            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------|--------------------------------|-------------|---------------------|-------------|--------------------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                       | $\bar{X}$                 | SD          | $\bar{X}$                      | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$                | SD          |              |
| <b>สถานที่ ให้บริการของ<br/>ธนาคารในห้างสรรพสินค้า</b>                                                                                |                           |             |                                |             |                     |             |                          |             |              |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจ<br>ภายในธนาคารมีความสะอาด<br>เรียบร้อย                                                                           | 4.21                      | 0.98        | 4.18                           | 1.07        | 3.64                | 1.09        | 3.53                     | 0.97        | 3.320*       |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการ<br>จัดและตกแต่งภายในอาคารมี<br>ความเหมาะสม                                                                    | 3.95                      | 1.18        | 3.82                           | 0.81        | 3.52                | 0.96        | 3.65                     | 0.94        | 1.435        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจ บมจ.<br>ธ.กรุงไทย ที่ตั้งในห้าง สรรพ-<br>สินค้ามากกว่าที่ตั้งเอกเทศ                                              | 4.16                      | 1.02        | 4.00                           | 0.79        | 3.64                | 1.06        | 3.55                     | 0.85        | 2.499        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจสถานที่ตั้ง บมจ.ธ.กรุงไทยในแหล่ง<br>ชุมชนพลุกพล่านที่มี<br>รูปลักษณะ สวยงาม มากกว่า<br>ความปลอดภัย                | 3.47                      | 0.96        | 3.18                           | 0.95        | 3.62                | 1.00        | 3.68                     | 0.95        | 1.316        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                            | <b>3.95</b>               | <b>0.82</b> | <b>3.79</b>                    | <b>0.59</b> | <b>3.61</b>         | <b>0.77</b> | <b>3.60</b>              | <b>0.61</b> | <b>1.536</b> |
| <b>ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ</b>                                                                                                    |                           |             |                                |             |                     |             |                          |             |              |
| 1.ท่านมีความพึงพอใจ ระยะ<br>เวลา เปิด-ปิด บริการและไม่มี<br>วันหยุดของบมจ.ธ.กรุงไทย<br>ในห้าง ฯลฯ มากกว่า ธนาคาร<br>ภาครัฐแบบดั้งเดิม | 4.00                      | 1.11        | 3.76                           | 1.20        | 3.65                | 1.05        | 3.65                     | 1.02        | 0.645        |

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

| รายการ                                                                                                                 | มัธยมศึกษา<br>หรือต่ำกว่า |             | มัธยมศึกษา<br>ตอนปลาย/<br>ปวช |             | อนุปริญญา /<br>ปวส. |             | ปริญญาตรี<br>หรือสูงกว่า |             | F            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------|-------------------------------|-------------|---------------------|-------------|--------------------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                        | $\bar{X}$                 | SD          | $\bar{X}$                     | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$                | SD          |              |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการให้บริการสะดวกรวดเร็วไม่ต้องคอยนาน                                                              | 3.11                      | 1.37        | 3.24                          | 1.35        | 3.54                | 1.07        | 3.38                     | 1.01        | 1.133        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการลดระยะเวลาการให้บริการผ่านเครื่องอุปกรณ์ เช่น atm, adm, passbookมากกว่า การให้บริการผ่านพนักงาน | 3.42                      | 1.22        | 3.41                          | 1.33        | 3.47                | 1.06        | 3.58                     | 1.09        | 0.207        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจมีบริการบัตรคิวให้กดแยกประเภทบริการเช่นฝาก-ถอน, Paypoint ฯลฯ                                       | 4.05                      | 1.08        | 3.59                          | 1.18        | 3.66                | 1.05        | 3.90                     | 1.09        | 1.296        |
| <b>รวม</b>                                                                                                             | <b>3.64</b>               | <b>0.91</b> | <b>3.50</b>                   | <b>1.04</b> | <b>3.58</b>         | <b>0.80</b> | <b>3.63</b>              | <b>0.76</b> | <b>0.146</b> |
| <b>การบริการ ของธนาคาร</b>                                                                                             |                           |             |                               |             |                     |             |                          |             |              |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจความจริงใจในการให้บริการเช่น รอยยิ้ม สุภาพ อ่อนน้อมมากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทน ดอกเบี้ยเงินฝาก        | 4.11                      | 0.99        | 3.76                          | 1.09        | 3.69                | 1.03        | 3.73                     | 1.10        | 0.870        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการแบบไม่เป็นทางการ มากกว่าแบบเข้มงวดของรัฐเช่น พนักงานกรอกฟอร์ม                    | 4.16                      | 1.02        | 3.88                          | 1.17        | 3.75                | 1.08        | 3.75                     | 1.09        | 0.838        |

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

| รายการ                                                                                       | มัธยมศึกษา<br>หรือ<br>ต่ำกว่า |             | มัธยมศึกษา<br>ตอนปลาย/<br>ปวช |             | อนุปริญญา /<br>ปวส. |             | ปริญญาตรี<br>หรือ<br>สูงกว่า |             | F            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------|-------------------------------|-------------|---------------------|-------------|------------------------------|-------------|--------------|
|                                                                                              | $\bar{X}$                     | SD          | $\bar{X}$                     | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$                    | SD          |              |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้สำหรับผู้มาใช้บริการ | 3.89                          | 0.99        | 3.94                          | 1.14        | 3.80                | 1.04        | 3.87                         | 1.02        | 0.140        |
| 4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                                                   | 4.21                          | 1.03        | 3.76                          | 1.03        | 3.68                | 1.04        | 3.78                         | 0.99        | 1.487        |
| <b>รวม</b>                                                                                   | <b>4.09</b>                   | <b>0.78</b> | <b>3.84</b>                   | <b>0.98</b> | <b>3.73</b>         | <b>0.77</b> | <b>3.78</b>                  | <b>0.79</b> | <b>1.170</b> |
| <b>การจูงใจ ของธนาคาร</b>                                                                    |                               |             |                               |             |                     |             |                              |             |              |
| 1.ท่านมีความพึงพอใจของแจกของกำนัน และรางวัลชิงโชคมากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก     | 3.79                          | 0.71        | 3.88                          | 1.05        | 3.67                | 1.04        | 3.78                         | 1.03        | 0.351        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจสื่อโฆษณาของ บมจ.ท.กรุงไทยมากกว่าการแนะนำจากบุคคลใกล้ชิด                 | 4.00                          | 1.33        | 3.35                          | 1.06        | 3.55                | 1.00        | 3.53                         | 0.97        | 1.410        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจธนาคารแจกของที่ระลึกตรงใจลูกค้าสม่ำเสมอมาใช้บริการ                       | 4.05                          | 1.18        | 3.53                          | 1.13        | 3.79                | 1.04        | 3.70                         | 0.93        | 0.885        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจป้ายแสดงช่องบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน                                     | 4.16                          | 1.07        | 3.82                          | 1.13        | 3.72                | 1.05        | 3.68                         | 1.00        | 1.108        |
| <b>รวม</b>                                                                                   | <b>4.00</b>                   | <b>0.91</b> | <b>3.65</b>                   | <b>0.91</b> | <b>3.68</b>         | <b>0.77</b> | <b>3.68</b>                  | <b>0.68</b> | <b>1.027</b> |

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

| รายการ                                                                                                                                    | มัธยมศึกษา<br>หรือ<br>ต่ำกว่า |             | มัธยมศึกษา<br>ตอนปลาย<br>/ปวช |             | อนุปริญญา<br>/<br>ปวส. |             | ปริญญาตรี<br>หรือ<br>สูงกว่า |             | F            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------|-------------------------------|-------------|------------------------|-------------|------------------------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                           | $\bar{X}$                     | SD          | $\bar{X}$                     | SD          | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$                    | SD          |              |
| <b>ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ</b><br>1. ท่านมีความพึงพอใจการตกแต่งที่ทันสมัยของ บมจ.กรุงไทยมากกว่าความเชื่อมั่นการเป็นธนาคารของรัฐบาล      | 4.16                          | 1.02        | 3.88                          | 1.17        | 3.75                   | 1.08        | 3.75                         | 1.09        | 0.838        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือจากการรู้จักผ่านสื่อต่าง ๆ ที่บอกถึงความเป็นสถานที่บริการ มากกว่า รู้จักคณะบริหารหรือฐานหน่วยเงินทุน | 3.89                          | 0.99        | 3.94                          | 1.14        | 3.80                   | 1.04        | 3.87                         | 1.02        | 0.140        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                | <b>4.03</b>                   | <b>0.83</b> | <b>3.91</b>                   | <b>1.09</b> | <b>3.78</b>            | <b>0.89</b> | <b>3.81</b>                  | <b>0.89</b> | <b>0.484</b> |
| <b>เครื่องมือ/อุปกรณ์ ของธนาคาร</b><br>1. อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ                   | 4.00                          | 1.11        | 3.76                          | 1.20        | 3.65                   | 1.05        | 3.65                         | 1.02        | 0.645        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.กรุงไทยด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มากกว่า ทางพนักงาน                      | 3.11                          | 1.37        | 3.24                          | 1.35        | 3.54                   | 1.07        | 3.38                         | 1.01        | 1.133        |



ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

| รายการ                                                                                                                           | มัธยมศึกษา<br>หรือ<br>ต่ำกว่า |             | มัธยมศึกษา<br>ตอนปลาย/<br>ปวช. |             | อนุปริญญา /<br>ปวส. |             | ปริญญาตรี<br>หรือ<br>สูงกว่า |             | F            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------|--------------------------------|-------------|---------------------|-------------|------------------------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                  | $\bar{X}$                     | SD          | $\bar{X}$                      | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$                    | SD          |              |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการ<br>บริการด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี<br>เช่นเครื่อง atm, adm ,passbook<br>ด้วยตนเองในอนาคต มากกว่า<br>กรอกฟอร์ม | 3.42                          | 1.22        | 3.41                           | 1.33        | 3.47                | 1.06        | 3.58                         | 1.09        | 0.207        |
| รวม                                                                                                                              | <b>3.51</b>                   | <b>1.03</b> | <b>3.47</b>                    | <b>1.09</b> | <b>3.55</b>         | <b>0.85</b> | <b>3.54</b>                  | <b>0.78</b> | <b>0.054</b> |
| รวมทั้งหมด                                                                                                                       | <b>3.87</b>                   | <b>0.77</b> | <b>3.69</b>                    | <b>0.83</b> | <b>3.65</b>         | <b>0.65</b> | <b>3.67</b>                  | <b>0.62</b> | <b>0.562</b> |

\* $P \geq 0.05$        $df_1 = 3$        $df_2 = \infty$        $F = 2.54$

\*\* $P \geq 0.01$        $df_1 = 3$        $df_2 = \infty$        $F = 3.78$

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความคิดเห็น การให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับ การศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านดังนี้

#### **สถานที่ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า**

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ท่านมีความพึงพอใจภายในธนาคารมีความสะอาดเรียบร้อย

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

**ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ การบริการของธนาคาร การมุ่งใจของธนาคาร ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ เครื่องมือ/อุปกรณ์ของธนาคาร** ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี ของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า การให้บริการ ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ

1. ท่านมีความพึงพอใจภายในธนาคารมีความสะอาดเรียบร้อย ผู้ใช้บริการที่มีระดับ การศึกษา มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีระดับ การศึกษา อนุปริญญา/ปวส. ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ ปวส. ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการกับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม สถานภาพสมรส

| รายการ                                                                                                                 | โสด         |             | สมรส        |             | หม้าย / หย่าร้าง |             | F            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                        | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$        | SD          |              |
| <b>สถานที่ ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า</b>                                                                      |             |             |             |             |                  |             |              |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจภายในธนาคารมีความสะอาดเรียบร้อย                                                                    | 3.73        | 1.01        | 3.73        | 1.09        | 3.40             | 1.23        | 0.875        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการจัดและตกแต่งภายในอาคารมีความเหมาะสม                                                             | 3.61        | 0.95        | 3.63        | 0.93        | 3.60             | 1.23        | 0.009        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจ บมจ. ธ.กรุงไทย ที่ตั้งในห้าง สรรพสินค้ามากกว่าที่ตั้งเอกเทศ                                       | 3.83        | 0.95        | 3.63        | 0.95        | 3.35             | 1.27        | 2.338        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจสถานที่ตั้ง บมจ.ธ.กรุงไทยในแหล่งชุมชนพลุกพล่านที่มีรูปลักษณ์ สวยงาม มากกว่า ความปลอดภัย            | 3.51        | 0.93        | 3.71        | 0.98        | 3.40             | 1.19        | 1.405        |
| <b>รวม</b>                                                                                                             | <b>3.67</b> | <b>0.69</b> | <b>3.67</b> | <b>0.69</b> | <b>3.44</b>      | <b>1.00</b> | <b>0.945</b> |
| <b>ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ</b>                                                                                     |             |             |             |             |                  |             |              |
| 1.ท่านมีความพึงพอใจระยะเวลาเปิด-ปิดบริการ และไม่มีวันหยุดของบมจ.ธ.กรุงไทย ในห้าง ฯลฯ มากกว่า ธนาคารภาครัฐแบบดั้งเดิม   | 3.85        | 1.05        | 3.60        | 0.98        | 3.40             | 1.39        | 2.241        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการให้บริการสะดวก รวดเร็วไม่คอยนาน                                                                 | 3.40        | 1.10        | 3.60        | 1.05        | 2.80             | 1.24        | 4.525**      |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการลดระยะเวลาการให้บริการผ่านเครื่องอุปกรณ์ เช่น atm, adm, passbookมากกว่า การให้บริการผ่านพนักงาน | 3.46        | 1.15        | 3.53        | 0.99        | 3.50             | 1.36        | 0.089        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจมีบริการบัตรคิวให้กดแยกประเภทบริการเช่นฝาก-ถอน,Paypoit                                             | 3.85        | 1.07        | 3.68        | 1.01        | 3.70             | 1.42        | 0.643        |
| <b>รวม</b>                                                                                                             | <b>3.64</b> | <b>0.81</b> | <b>3.60</b> | <b>0.73</b> | <b>3.35</b>      | <b>1.13</b> | <b>1.039</b> |

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการกับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม สถานภาพสมรส (ต่อ)

| รายการ                                                                                                         | โสด         |             | สมรส        |             | หม้าย / หย่าร้าง |             | F            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$        | SD          |              |
| <b>การบริการ ของธนาคาร</b>                                                                                     |             |             |             |             |                  |             |              |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจความจริงใจในการให้บริการเช่น รอยยิ้ม สุภาพ อ่อนน้อมมากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก | 3.85        | 0.99        | 3.62        | 1.02        | 3.85             | 1.46        | 1.302        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการแบบไม่เป็นทางการ มากกว่าแบบเข้มงวดของรัฐ เช่น พนักงานกรอกแบบฟอร์ม        | 3.86        | 1.09        | 3.75        | 0.97        | 3.75             | 1.55        | 0.270        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการจัดเอกสารที่จำเป็นในการติดต่อธุรกรรมทางการเงินให้สำหรับผู้มาใช้บริการ                   | 3.80        | 1.02        | 3.91        | 0.97        | 3.70             | 1.38        | 0.494        |
| 4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                                                                     | 3.90        | 0.99        | 3.70        | 0.99        | 3.40             | 1.31        | 2.310        |
| <b>รวม</b>                                                                                                     | <b>3.85</b> | <b>0.77</b> | <b>3.74</b> | <b>0.69</b> | <b>3.68</b>      | <b>1.29</b> | <b>0.653</b> |
| <b>การจูงใจ ของธนาคาร</b>                                                                                      |             |             |             |             |                  |             |              |
| 1.ท่านมีความพึงพอใจของแจก ของกำนัล และรางวัลชิงโชค มากกว่า ผลประโยชน์ตอบแทนดอกเบี้ยเงินฝาก                     | 3.82        | 0.09        | 3.70        | 0.97        | 3.45             | 1.36        | 1.189        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจสื่อโฆษณาของ บมจ.ธ.กรุงไทย มากกว่าการแนะนำจากบุคคลใกล้ชิด                                  | 3.52        | 1.06        | 3.64        | 0.94        | 3.45             | 1.32        | 0.451        |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจธนาคารแจกของที่ระลึกตรงใจลูกค้าสมาชิกที่สมอนำใช้บริการ                                     | 3.81        | 1.06        | 3.75        | 0.92        | 3.65             | 1.39        | 0.216        |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจป้ายแสดงช่องการบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน                                                    | 3.78        | 1.07        | 3.76        | 0.94        | 3.65             | 1.42        | 0.119        |

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการกับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม สถานภาพสมรส (ต่อ)

| รายการ                                                                                                                                      | โสด         |             | สมรส        |             | หม้าย / หย่าร้าง |             | F            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                             | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$        | SD          |              |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                  | <b>3.73</b> | <b>0.79</b> | <b>3.71</b> | <b>0.64</b> | <b>3.55</b>      | <b>1.19</b> | <b>0.451</b> |
| <b>ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ</b>                                                                                                            |             |             |             |             |                  |             |              |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจการตกแต่งที่ทันสมัยของ บมจ.ธ.กรุงไทยมากกว่า ความเชื่อมั่นการเป็นธนาคารของรัฐบาล                                         | 3.86        | 1.09        | 3.75        | 0.97        | 3.75             | 1.55        | 0.270        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือจากการรู้จักผ่านสื่อต่าง ๆ ที่บอกถึงความเป็นสถานที่บริการ มากกว่า รู้จักคณะบริหารหรือฐานหน่วยเงินลงทุน | 3.80        | 1.02        | 3.91        | 0.97        | 3.70             | 1.38        | 0.494        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                  | <b>3.83</b> | <b>0.91</b> | <b>3.83</b> | <b>0.79</b> | <b>3.72</b>      | <b>1.33</b> | <b>0.117</b> |
| <b>เครื่องมือ/อุปกรณ์ ของธนาคาร</b>                                                                                                         |             |             |             |             |                  |             |              |
| 1. อุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ                                                            | 3.85        | 1.05        | 3.60        | 0.98        | 3.40             | 1.39        | 2.241        |
| 2. ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.ธ.กรุงไทยด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm, adm, passbook มากกว่า ทางพนักงาน                      | 3.40        | 1.10        | 3.60        | 1.05        | 2.80             | 1.24        | 4.525**      |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจการบริการด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่นเครื่อง atm, adm ,passbook ด้วยตนเองในอนาคต มากกว่า กรอกแบบฟอร์ม                      | 3.46        | 1.15        | 3.53        | 0.99        | 3.50             | 1.36        | 0.089        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                  | <b>3.57</b> | <b>0.88</b> | <b>3.57</b> | <b>0.78</b> | <b>3.23</b>      | <b>1.13</b> | <b>1.390</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>                                                                                                                           | <b>3.71</b> | <b>0.66</b> | <b>3.69</b> | <b>0.57</b> | <b>3.50</b>      | <b>1.08</b> | <b>0.879</b> |

\* $P \geq 0.05$   $df_1 = 3$   $df_2 = \infty$   $F = 2.60$

\*\* $P \geq 0.01$   $df_1 = 3$   $df_2 = \infty$   $F = 4.50$

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

**สถานที่ให้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้า การบริการของธนาคาร การดูใจของธนาคาร ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ** ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการโดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### **ระยะเวลา ที่ธนาคารให้บริการ**

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ท่านมีความพึงพอใจการให้บริการสะดวกเร็วไม่ต้องคอยนาน

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### **เครื่องมือ/อุปกรณ์ของธนาคาร**

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.ช.กรุงไทยด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm,adm,passbook update. มากกว่า ทางพนักงาน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี ของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า การให้บริการ ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1. ท่านมีความพึงพอใจการให้บริการสะดวกเร็วไม่ต้องคอยนาน ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ หม้าย / หย่าร้าง มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ โสด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ท่านมีความพึงพอใจการบริการของ บมจ.ช.กรุงไทยด้วยอุปกรณ์ เทคโนโลยี เช่น เครื่อง atm,adm,passbook update. มากกว่า ทางพนักงาน ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ หม้าย / หย่าร้าง มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ โสด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05