

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการกรุงศรีไครว-ทรู แแบงค์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการกรุงศรีไครว-ทรู แแบงค์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

การศึกษาในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่เคยและไม่เคยใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แแบงค์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย โดยแบ่งเป็นผู้เคยใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แแบงค์กิ้ง จำนวน 150 รายและผู้ที่ไม่เคยใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แแบงค์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 150 ราย รวมทั้งสิ้น 300 ราย และได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 1 ถึง ตารางที่ 6)

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของลูกค้าต่อบริการกรุงศรีไครว-ทรู แแบงค์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 7 ถึง ตารางที่ 17)

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการกรุงศรีไครว-ทรู แแบงค์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อส่วนประสมการตลาด (ตารางที่ 18-45)

**ส่วนที่ 4** พฤติกรรมของการเลือกใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แแบงค์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 46 ถึง ตารางที่ 55)

**ส่วนที่ 5** ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของการเลือกใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แแบงค์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 56 ถึง ตารางที่ 77)

**ส่วนที่ 6** ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ (ตารางที่ 78)

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	125	41.7
หญิง	175	58.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.3 เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 41.7

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	37	12.3
20-30 ปี	106	35.3
31-40 ปี	85	28.3
41-50 ปี	53	17.8
51 ปีขึ้นไป	19	6.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อายุระหว่าง 20-30 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.3 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.8 อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.3 และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	118	39.3
สมรส	176	58.7
หย่าร้าง	4	1.3
ม่าย	2	0.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมา โสด คิดเป็นร้อยละ 39.3 หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 1.3 และม่าย คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	78	26.0
ปริญญาตรี	191	63.7
สูงกว่าปริญญาตรี	31	10.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.7 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.0 และ จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

**ตารางที่ 5** แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	55	18.3
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	154	51.3
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	62	20.8
ข้าราชการ	25	8.3
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	1.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมา คือ นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 20.8 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.3 ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 8.3 และพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

**ตารางที่ 6** แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	75	25.0
10,000-20,000 บาท	87	29.0
20,001-30,000 บาท	36	12.0
30,001-40,000 บาท	48	16.0
มากกว่า 40,000 บาท	54	18.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.0 มากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.0 และ 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของลูกค้าต่อบริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงก์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบว่าให้บริการกรุงศรีไดรว – ทรู แบงก์กิ้ง

การรับทราบว่าให้บริการกรุงศรีไดรว – ทรู แบงก์กิ้ง	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	212	70.7
ไม่ทราบ	88	29.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ทราบว่าให้บริการกรุงศรีไดรว – ทรู แบงก์กิ้ง คิดเป็นร้อยละ 70.7 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 29.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ทำให้ทราบการให้บริการกรุงศรีไดรว – ทรู แบงก์กิ้ง

สื่อที่ทำให้ทราบการให้บริการกรุงศรีไดรว – ทรู แบงก์กิ้ง	รับทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ
โทรทัศน์	67	31.6
หนังสือพิมพ์	30	14.2
วิทยุ	8	3.8
แผ่นพับ	70	33.0
website	37	17.4
รวม	212	100.0
ไม่ทราบ	88	-

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ทราบการให้บริการกรุงศรีไดรว – ทรู แบงก์กิ้ง จากแผ่นพับ คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาทราบจากโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 31.6

รับทราบจาก website คิดเป็นร้อยละ 17.4 รับทราบจากหนังสือพิมพ์ 14.2 วิทูรย์ คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

**ตารางที่ 9** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบสาขาการให้บริการกรุงศรีไดรว – ทูร แบงก์กิ้ง

การรับทราบสาขาการให้บริการกรุงศรีไดรว – ทูร แบงก์กิ้ง	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	157	52.3
ไม่ทราบ	143	47.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่รับทราบของสาขาการให้บริการกรุงศรีไดรว – ทูร แบงก์กิ้ง คิดเป็นร้อยละ 52.3 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 47.7 ตามลำดับ

**ตารางที่ 10** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบของช่วงเวลาให้บริการกรุงศรีไดรว – ทูร แบงก์กิ้ง

การรับทราบช่วงเวลาให้บริการกรุงศรีไดรว – ทูร แบงก์กิ้ง	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	149	49.7
ไม่ทราบ	151	50.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ไม่ทราบช่วงเวลาให้บริการกรุงศรีไดรว – ทูร แบงก์กิ้ง คิดเป็นร้อยละ 50.3 และทราบช่วงเวลาให้บริการกรุงศรีไดรว – ทูร แบงก์กิ้ง คิดเป็นร้อยละ 49.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบของการเปิดให้บริการกรุงศรีไดรว – ทู แวงค์กิ้ง แก่ลูกค้าทั่วไป

การรับทราบเกี่ยวกับการเปิดให้บริการกรุงศรีไดรว – ทู แวงค์กิ้ง แก่ลูกค้าทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	188	62.7
ไม่ทราบ	112	37.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ รับทราบการเปิดให้บริการกรุงศรีไดรว – ทู แวงค์กิ้ง แก่ลูกค้าทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 62.7 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 37.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบของการให้บริการกรุงศรีไดรว – ทู แวงค์กิ้ง ในการฝาก-ถอนเงินสด

การรับทราบการให้บริการกรุงศรีไดรว – ทู แวงค์กิ้ง ในการฝาก-ถอนเงินสด	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	212	70.7
ไม่ทราบ	88	29.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ รับทราบการให้บริการกรุงศรีไดรว – ทู แวงค์กิ้ง ในการฝาก-ถอนเงินสด คิดเป็นร้อยละ 70.7 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 29.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบของการให้บริการกรุงศรีไดรว – ทู แบงก์กึ่งในการโอนเงิน

การรับทราบการให้บริการกรุงศรีไดรว – ทู แบงก์กึ่งในการโอนเงิน	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	195	65.0
ไม่ทราบ	105	35.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ รับทราบการให้บริการกรุงศรีไดรว – ทู แบงก์กึ่งในการ โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 65.0 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 35.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบการให้บริการกรุงศรีไดรว – ทู แบงก์กึ่งในการให้บริการฝากเช็ค

การรับทราบการให้บริการกรุงศรีไดรว – ทู แบงก์กึ่งในการให้บริการฝากเช็ค	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	189	63.0
ไม่ทราบ	111	37.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ รับทราบการให้บริการกรุงศรีไดรว – ทู แบงก์กึ่งในการให้บริการฝากเช็ค คิดเป็นร้อยละ 63.0 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 37.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบการให้บริการกรุงศรีไดรว – ทู แบงก์กึ่งในการชำระค่าสินค้าและบริการ

การรับทราบการให้บริการกรุงศรีไดรว – ทู แบงก์กึ่งในการชำระค่าสินค้าและบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	212	70.7
ไม่ทราบ	88	29.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ รับทราบการให้บริการกรุงศรีไดรว – ทู แบงก์กึ่งในการชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 70.7 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 29.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบการให้บริการกรุงศรีไดรว – ทู แบงก์กึ่งในการให้บริการเอทีเอ็ม

การรับทราบการให้บริการกรุงศรีไดรว – ทู แบงก์กึ่งในการให้บริการเอทีเอ็ม	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	212	70.7
ไม่ทราบ	88	29.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ทราบการให้บริการกรุงศรีไดรว – ทู แบงก์กึ่งในการให้บริการเอทีเอ็มคิดเป็นร้อยละ 70.7 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 29.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบเกี่ยวกับ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการกรุงศรีไดรว – ทู แบงก์กิ้งที่ไม่แตกต่างจากการไปใช้บริการที่ธนาคาร

การรับทราบเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมในการใช้ บริการกรุงศรีไดรว – ทู แบงก์กิ้งที่ไม่ แตกต่างจากการไปใช้บริการที่ธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	156	52.0
ไม่ทราบ	144	48.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ทราบเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมในการใช้บริการกรุงศรีไดรว – ทู แบงก์กิ้งที่ไม่แตกต่างจากการไปใช้บริการที่ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 52.0 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 48.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการธุรกิจโทร-ทรู แวงค์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรี  
อยุธยา จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 18 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการธุรกิจโทร-ทรู แวงค์กิ้งของธนาคารกรุงศรี  
อยุธยา จำกัด (มหาชน) ในด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์และการ บริการ (Product)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย			
การให้บริการมีประเภท ผลิตภัณฑ์และบริการที่ หลากหลายตรงกับความต้องการ	92 (30.7%)	125 (41.7%)	82 (27.3%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	4.02	เห็นด้วยมาก	1
การให้บริการควรมีความ น่าสนใจ ความทันสมัย	67 (22.3%)	147 (49.0%)	78 (26.0%)	7 (2.3%)	1 (0.3%)	3.91	เห็นด้วยมาก	2
ธนาคารควรมีภาพลักษณ์ที่ดี และน่าเชื่อถือในการบริการ โทร-ทรูแวงค์กิ้ง	62 (20.7%)	128 (42.7%)	95 (31.7%)	11 (3.7%)	4 (1.3%)	3.78	เห็นด้วยมาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.90	เห็นด้วยมาก	

หมายเหตุ เห็นด้วยมากที่สุด 4.50-5.00 เห็นด้วยมาก 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 เห็นด้วยน้อย 1.50-2.49  
ไม่เห็นด้วย 1.00-1.49

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านผลิตภัณฑ์  
โดยรวมเห็นด้วยมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ในรายละเอียดของปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามเห็น  
ด้วยมาก ในเรื่องการให้บริการมีประเภทผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายตรงกับความต้องการ มี  
ค่าเฉลี่ย 4.02 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก ในเรื่องการให้บริการควรมีความน่าสนใจ ความ  
ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.91 และธนาคารควรมีภาพลักษณ์ที่ดีและน่าเชื่อถือในการบริการโทร-ทรู  
แวงค์กิ้ง เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

**ตารางที่ 19** ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการกรุงศรีไครว – ทรู แบงก์กิ้งของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในด้านราคา

ด้านราคา (Price)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย		
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเป็นอัตราตามประกาศทั่วไปของธนาคาร	94 (31.3%)	80 (26.7%)	126 (42.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.89	เห็นด้วยมาก
ค่าธรรมเนียมในการบริการ ไครว – ทรู แบงก์กิ้ง ควรสูงกว่าการบริการแบบปกติของธนาคาร*	0 (0.0%)	0 (0.0%)	53 (17.7%)	99 (33.0%)	148 (49.3%)	1.68	เห็นด้วยน้อย
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินและชำระค่าสินค้าและบริการเป็นอัตราตามประกาศทั่ว ๆ ไปของธนาคาร	49 (34.7%)	147 (49.0%)	104 (34.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.82	เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ เห็นด้วยมากที่สุด 4.50-5.00 เห็นด้วยมาก 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 เห็นด้วยน้อย 1.50-2.49  
ไม่เห็นด้วย 1.00-1.49

\* เนื่องจากค่าธรรมเนียมในการบริการ ไครว – ทรู แบงก์กิ้ง ควรสูงกว่าการบริการแบบปกติของธนาคาร เป็นข้อความในเชิงลบในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านราคาจึงไม่ได้วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นด้วยมากในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเป็นอัตราตามประกาศทั่วไปของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.89 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในเรื่องค่าธรรมเนียมในการโอนเงินและชำระค่าสินค้าและบริการเป็นอัตราตามประกาศทั่ว ๆ ไปของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.82

สำหรับค่าธรรมเนียมในการบริการ ไครว-ทรู แบงก์กิ้ง ควรสูงกว่าการบริการแบบปกติของธนาคาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.68

ตารางที่ 20 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการกรุงศรีไครว – ทูริ แเบงก์กิ้งของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในด้านช่องทางให้บริการ

ด้านช่องทางให้บริการ (Place)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย			
การให้บริการไครว-ทูริ แเบงก์กิ้ง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เพิ่มขึ้น	41 (13.7%)	76 (25.3%)	120 (40.0%)	50 (16.7%)	13 (4.3%)	3.27	ค่อนข้างเห็นด้วย	4
ที่ตั้งจุดบริการ ไครว-ทูริ แเบงก์กิ้ง ควรเข้า-ออก สะดวกและเห็นชัดเจน	42 (14.0%)	91 (30.3%)	124 (41.3%)	31 (10.3%)	12 (4.0%)	3.40	ค่อนข้างเห็นด้วย	3
มีช่องบริการเพียงพอกับลูกค้า*	45 (15.0%)	96 (32.0%)	114 (38.0%)	34 (11.3%)	11 (3.7%)	3.43	ค่อนข้างเห็นด้วย	2
ความกว้างของแต่ละช่อง มีความสะดวกในการใช้บริการ*	30 (10.0%)	88 (29.3%)	111 (37.0%)	51 (17.0%)	20 (6.7%)	3.19	ค่อนข้างเห็นด้วย	5
สามารถทำรายการได้ทุกวัน ในเวลาทำการ 9.30น.-20.00น.	107 (35.7%)	82 (27.3%)	99 (33.0%)	12 (4.0%)	0 (0.0%)	3.95	เห็นด้วยมาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.45	ค่อนข้างเห็นด้วย	

หมายเหตุ เห็นด้วยมากที่สุด 4.50-5.00 เห็นด้วยมาก 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 เห็นด้วยน้อย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 1.00-1.49

\* สอบถามเฉพาะผู้ใช้บริการ จำนวน 150 คน

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านช่องทางให้บริการ โดยรวมค่อนข้างเห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในเรื่องสามารถทำรายการได้ทุกวันในเวลาทำการ 9.30น.-20.00น มีค่าเฉลี่ย 3.95 ผู้ตอบแบบสอบถามค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องมีช่องบริการเพียงพอกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.43 ที่ตั้งจุดบริการไครว-ทูริ แเบงก์กิ้ง ควรเข้า-ออกสะดวกและเห็นชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.40 การให้บริการไครว-ทูริ แเบงก์กิ้ง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เพิ่มขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.27 ความกว้างของแต่ละช่อง มีความสะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ

**ตารางที่ 21** ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อบริการกรุงศรีไครว – ทู แบนค้กึ่งของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย			
ควรมีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	47 (15.7%)	101 (33.7%)	126 (42.0%)	21 (7.0%)	5 (1.7%)	3.55	เห็นด้วยมาก	3
ควรมีการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารบริการไครว-ทู แบนค้กึ่งอย่างต่อเนื่อง	42 (14.0%)	92 (30.7%)	129 (43.0%)	31 (10.3%)	6 (2.0%)	3.44	ค่อนข้างเห็นด้วย	4
การจัดส่งสื่อโฆษณาและแผ่นพับย้อนหลังให้ลูกค้ำทราบถึงบริการกรุงศรีไครว-ทู แบนค้กึ่ง	60 (20.0%)	107 (35.7%)	99 (33.0%)	27 (9.0%)	7 (2.3%)	3.62	เห็นด้วยมาก	1
การแจกของกำนัล ของที่ระลึกของชำร่วย ในช่วงแรกของการเริ่มให้บริการ	57 (19.0%)	106 (35.3%)	101 (33.7%)	30 (10.0%)	6 (2.0%)	3.59	เห็นด้วยมาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.55	เห็นด้วยมาก	

หมายเหตุ เห็นด้วยมากที่สุด 4.50-5.00 เห็นด้วยมาก 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 เห็นด้วยน้อย 1.50-2.49  
ไม่เห็นด้วย 1.00-1.49

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมเห็นด้วยมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในเรื่องการจัดส่งสื่อโฆษณาและแผ่นพับย้อนหลังให้ลูกค้ำทราบถึงบริการกรุงศรีไครว-ทู แบนค้กึ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.62 การแจกของกำนัล ของที่ระลึกของชำร่วย ในช่วงแรกของการเริ่มให้บริการเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ควรมีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 และควรมีการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารบริการไครว-ทู แบนค้กึ่งอย่างต่อเนื่องค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.44 ตามลำดับ

**ตารางที่ 22** ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อบริการกรุงศรีไครว – ทรู แบงค์กึ่งของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในด้านพนักงานให้บริการ

ด้านพนักงานให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย			
พนักงานควรสุภาพมีอัธยาศัยดี น่าเชื่อถือ	130 (43.3%)	93 (31.0%)	67 (22.3%)	8 (2.7%)	2 (0.7%)	4.14	เห็นด้วยมาก	1
พนักงานควรมีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ลูกค้ำ	60 (20.0%)	116 (38.7%)	84 (28.0%)	32 (10.7%)	8 (2.7%)	3.63	เห็นด้วยมาก	3
พนักงานควรมีความรู้ความชำนาญ	85 (28.3%)	103 (34.3%)	79 (26.3%)	24 (8.0%)	9 (3.0%)	3.73	เห็นด้วยมาก	2
พนักงานควรบริการรวดเร็วและถูกต้อง	122 (40.7%)	108 (36.0%)	44 (14.7%)	19 (6.3%)	7 (2.3%)	3.54	เห็นด้วยมาก	5
พนักงานควรมีความสามารถในการแก้ปัญหา	110 (36.7%)	104 (34.7%)	49 (16.3%)	31 (10.3%)	6 (2.0%)	3.53	เห็นด้วยมาก	6
พนักงานควรให้คำแนะนำที่ดีในกรณีไม่เข้าใจการใช้งาน	105 (35.0%)	106 (35.3%)	54 (18.0%)	32 (10.7%)	3 (1.0%)	3.59	เห็นด้วยมาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.69	เห็นด้วยมาก	

หมายเหตุ เห็นด้วยมากที่สุด 4.50-5.00 เห็นด้วยมาก 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 เห็นด้วยน้อย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 1.00-1.49

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านพนักงานให้บริการโดยรวมเห็นด้วยมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก ในเรื่องพนักงานควรสุภาพมีอัธยาศัยดี น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.14 พนักงานควรมีความรู้ความชำนาญเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 พนักงานควรมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ลูกค้ำเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 พนักงานควรให้คำแนะนำที่ดีในกรณีไม่เข้าใจการใช้งานเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 พนักงานควรบริการรวดเร็วและถูกต้องเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 และพนักงานควรมีความสามารถในการแก้ปัญหาเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ



ตารางที่ 23 ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อบริการกรุงศรีไครว – ทูริ แบนค้กึ่งของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย			
ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ทันสมัย ของอุปกรณ์ที่ให้บริการไครว-ทูริ แบนค้กึ่ง	70 (23.3%)	112 (37.3%)	87 (29.0%)	24 (8.0%)	7 (2.3%)	3.71	เห็นด้วยมาก	2
การตกแต่งบริเวณให้บริการไครว-ทูริ แบนค้กึ่งสวยงาม	62 (20.7%)	98 (32.7%)	95 (31.7%)	31 (10.3%)	14 (4.7%)	3.54	เห็นด้วยมาก	5
ความเพียงพอของอุปกรณ์ให้บริการไครว-ทูริ แบนค้กึ่ง	72 (24.0%)	117 (39.0%)	75 (25.0%)	26 (8.7%)	10 (3.3%)	3.72	เห็นด้วยมาก	1
ความปลอดภัยของอาคารสำนักงานครอบคลุมทั้งบริเวณไครว-ทูริ แบนค้กึ่ง	65 (21.7%)	104 (34.7%)	97 (32.3%)	25 (8.3%)	9 (3.0%)	3.64	เห็นด้วยมาก	4
แสงสว่างในจุดบริการเพียงพอ	58 (19.3%)	97 (32.3%)	102 (34.0%)	34 (11.3%)	9 (3.0%)	3.54	เห็นด้วยมาก	5
มีอุปกรณ์และแบบฟอร์มพร้อมในการให้บริการเพียงพอ	70 (23.3%)	104 (34.7%)	87 (29.0%)	32 (10.7%)	7 (2.3%)	3.66	เห็นด้วยมาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.64	เห็นด้วยมาก	

หมายเหตุ เห็นด้วยมากที่สุด 4.50-5.00 เห็นด้วยมาก 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 เห็นด้วยน้อย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย 1.00-1.49

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมเห็นด้วยมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก ในเรื่องความเพียงพอของอุปกรณ์ให้บริการไครว-ทูริ แบนค้กึ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.72 ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ทันสมัย ของอุปกรณ์ที่ให้บริการไครว-ทูริ แบนค้กึ่งเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 มีอุปกรณ์และแบบฟอร์มพร้อมในการให้บริการเพียงพอเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ความปลอดภัยของอาคารสำนักงานครอบคลุมทั้งบริเวณไครว-ทูริ แบนค้กึ่งเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 และการตกแต่งบริเวณให้บริการไครว-ทูริ แบนค้กึ่งและ แสงสว่างในจุดบริการเพียงพอเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ



ตารางที่ 24 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการกรุงศรีไครว – ทู เบงค์กิ้งของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย			
การบริการไครว-ทู เบงค์กิ้ง ควรมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	102 (34.0%)	93 (31.0%)	64 (21.3%)	35 (11.7%)	6 (2.0%)	3.58	เห็นด้วยมาก	2
การบริการไครว-ทู เบงค์กิ้ง ควรมีความง่ายในการใช้งาน	112 (37.3%)	75 (25.0%)	69 (23.0%)	30 (10.0%)	14 (4.7%)	3.52	เห็นด้วยมาก	3
การบริการไครว-ทู เบงค์กิ้ง ควรมีระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้	83 (27.7%)	112 (37.3%)	78 (26.0%)	20 (6.7%)	7 (2.3%)	3.81	เห็นด้วยมาก	1
การบริการไครว-ทู เบงค์กิ้ง ควรมีวิธีแนะนำการให้บริการ	48 (16.0%)	109 (36.3%)	97 (32.3%)	30 (10.0%)	16 (5.3%)	3.48	ค่อนข้างเห็นด้วย	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.60	เห็นด้วยมาก	

หมายเหตุ เห็นด้วยมากที่สุด 4.50-5.00 เห็นด้วยมาก 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 เห็นด้วยน้อย 1.50-2.49  
ไม่เห็นด้วย 1.00-1.49

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการ โดยรวมเห็นด้วยมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก ในเรื่องการบริการไครว-ทู เบงค์กิ้ง ควรมีระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.81 การบริการไครว-ทู เบงค์กิ้ง ควรมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 การบริการไครว-ทู เบงค์กิ้ง ควรมีความง่ายในการใช้งานเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับปานกลางในเรื่อง การบริการไครว-ทู เบงค์กิ้ง ควรมีวิธีแนะนำการให้บริการค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.48 ตามลำดับ

**ตารางที่ 25** แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน  
ผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ

ผลิตภัณฑ์และบริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
การให้บริการมีประเภทผลิตภัณฑ์และบริการ ที่หลากหลายตรงกับความต้องการ	4.03 เห็นด้วยมาก	4.02 เห็นด้วยมาก	4.03 เห็นด้วยมาก
การให้บริการควรมีความน่าสนใจ ความ ทันสมัย	3.92 เห็นด้วยมาก	3.90 เห็นด้วยมาก	3.91 เห็นด้วยมาก
ธนาคารควรมีภาพลักษณ์ที่ดีและน่าเชื่อถือใน การบริการใครว-ทुरुแวงคั้ง	3.70 เห็นด้วยมาก	3.83 เห็นด้วยมาก	3.77 เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 เห็นด้วยมาก	3.92 เห็นด้วยมาก	3.90 เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์  
และบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเห็นด้วยมาก โดยปัจจัยย่อยด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี  
ต่อด้านผลิตภัณฑ์เห็นด้วยทุกปัจจัย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์และบริการ มี  
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยปัจจัยย่อยด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน  
ผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัย

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคาจำแนกตามเพศ

ราคา	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเป็นอัตราตามประกาศทั่วไปของธนาคาร	3.88 เห็นด้วยมาก	3.90 เห็นด้วยมาก	3.89 ค่อนข้างเห็นด้วย
ค่าธรรมเนียมในการบริการไดร – ทรู แบงก์กิ้ง ควรสูงกว่าการบริการแบบปกติของธนาคาร	1.63 เห็นด้วยน้อย	1.72 เห็นด้วยน้อย	1.68 เห็นด้วยน้อย
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินและชำระค่าสินค้าและบริการเป็นอัตราตามประกาศทั่วไปของธนาคาร	3.82 เห็นด้วยมาก	3.82 เห็นด้วยมาก	3.82 เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.11 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.14 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.13 ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ยกเว้นเรื่องค่าธรรมเนียมในการบริการไดร – ทรู แบงก์กิ้ง ควรสูงกว่าการบริการแบบปกติของธนาคารมีความคิดเห็นเห็นด้วยน้อย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ยกเว้นมีความคิดเห็นในระดับน้อยในเรื่องค่าธรรมเนียมในการบริการไดร – ทรู แบงก์กิ้ง ควรสูงกว่าการบริการแบบปกติของธนาคาร

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านช่องทางให้บริการจำแนกตามเพศ

สถานที่ หรือช่องทางให้บริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
การบริการไควว-ทวู แบงค้กั๊ง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เพิ่มขึ้น	3.15 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.36 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.26 ค่อนข้างเห็นด้วย
ที่ตั้งจุดบริการไควว-ทวู แบงค้กั๊ง ควรเข้า-ออกสะดวกและเห็นชัดเจน	3.35 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.43 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.39 ค่อนข้างเห็นด้วย
มีช่องบริการเพียงพอกับลูกค้า	3.30 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.53 เห็นด้วยมาก	3.42 ค่อนข้างเห็นด้วย
ความกว้างขวางของแต่ละช่องมีความสะดวกในการใช้บริการ	3.04 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.30 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.17 ค่อนข้างเห็นด้วย
สามารถทำรายการได้ทุกวัน ในเวลาทำการ 9.30 น.-20.00 น.	3.88 เห็นด้วยมาก	3.99 เห็นด้วยมาก	3.94 เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.34 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.52 เห็นด้วยมาก	3.43 ค่อนข้างเห็นด้วย

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ยกเว้นเรื่องสามารถทำรายการได้ทุกวัน ในเวลาทำการ 9.30 น.-20.00 น. มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ยกเว้นเรื่องมีช่องบริการเพียงพอกับลูกค้า และเรื่องสามารถทำรายการได้ทุกวัน ในเวลาทำการ 9.30 น.-20.00 น. มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก

**ตารางที่ 28** แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน  
การส่งเสริมการตลาดจำแนกตามเพศ

การส่งเสริมการตลาด	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
ควรมีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ, หนังสือพิมพ์	3.43 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.63 เห็นด้วยมาก	3.53 เห็นด้วยมาก
ควรมีการประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลข่าวสารบริการ ไดร-ทรู แบงค์กิ้ง อย่างต่อเนื่อง	3.33 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.53 เห็นด้วยมาก	3.43 ค่อนข้างเห็นด้วย
การจัดส่งสื่อโฆษณา และแผ่นพับ ให้ลูกค้าทราบถึงบริการกรุงศรี ไดร-ทรู แบงค์กิ้ง	3.58 เห็นด้วยมาก	3.65 เห็นด้วยมาก	3.62 เห็นด้วยมาก
การแจกของกำนัล ของที่ระลึกของชำร่วย ในช่วงแรกของการเริ่มให้บริการ	3.59 เห็นด้วยมาก	3.59 เห็นด้วยมาก	3.59 เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.6 เห็นด้วยมาก	3.54 เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ยกเว้นเรื่องการจัดส่งสื่อโฆษณา และแผ่นพับ ให้ลูกค้าทราบถึงบริการกรุงศรี ไดร-ทรู แบงค์กิ้ง และ เรื่องการแจกของกำนัล ของที่ระลึกของชำร่วย ในช่วงแรกของการเริ่มให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน บุคคลหรือพนักงานให้บริการจำแนกตามเพศ

บุคคลหรือพนักงานให้บริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
พนักงานควรสุภาพมีอัธยาศัยดี น่าเชื่อถือ	4.10 เห็นด้วยมาก	4.17 เห็นด้วยมาก	4.14 เห็นด้วยมาก
พนักงานควรมีความเอาใจใส่ และ กระตือรือร้นในการให้บริการแก่ลูกค้า	3.60 เห็นด้วยมาก	3.65 เห็นด้วยมาก	3.62 เห็นด้วยมาก
พนักงานควรมีความรอบรู้ความชำนาญ	3.67 เห็นด้วยมาก	3.77 เห็นด้วยมาก	3.72 เห็นด้วยมาก
พนักงานควรบริการด้วยความรวดเร็วและ ถูกต้อง	3.46 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.60 เห็นด้วยมาก	3.53 เห็นด้วยมาก
พนักงานควรมีความสามารถในการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า	3.52 เห็นด้วยมาก	3.54 เห็นด้วยมาก	3.53 เห็นด้วยมาก
พนักงานควรให้คำแนะนำที่ดีในกรณีไม่ เข้าใจการใช้งาน	3.54 เห็นด้วยมาก	3.62 เห็นด้วยมาก	3.58 เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65 เห็นด้วยมาก	3.73 เห็นด้วยมาก	3.69 เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็น โดยรวมใน ด้านบุคคลหรือพนักงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวมในด้านบุคคลหรือ พนักงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

**ตารางที่ 30** แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน  
ลักษณะทางกายภาพจำแนกตามเพศ

การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ทันสมัย ของอุปกรณ์ ที่ให้บริการ ไดรฟ์-ทรู แบงก์กิ้ง	3.70 เห็นด้วยมาก	3.72 เห็นด้วยมาก	3.71 เห็นด้วยมาก
การตกแต่งบริเวณให้บริการ ไดรฟ์-ทรู แบงก์กิ้งสวยงาม	3.62 เห็นด้วยมาก	3.49 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.56 เห็นด้วยมาก
ความเพียงพอของอุปกรณ์ให้บริการ ไดรฟ์-ทรู แบงก์กิ้ง	3.71 เห็นด้วยมาก	3.72 เห็นด้วยมาก	3.72 เห็นด้วยมาก
ความปลอดภัยของอาคารสำนักงานครอบคลุมทั้ง บริเวณ ไดรฟ์-ทรู แบงก์กิ้ง	3.53 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.71 เห็นด้วยมาก	3.62 เห็นด้วยมาก
แสงสว่างในจุดบริการเพียงพอ	3.42 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.62 เห็นด้วยมาก	3.52 เห็นด้วยมาก
มีอุปกรณ์และแบบฟอร์มพร้อมในการให้บริการ เพียงพอ	3.54 เห็นด้วยมาก	3.74 เห็นด้วยมาก	3.64 เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 เห็นด้วยมาก	3.70 เห็นด้วยมาก	3.60 เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นโดยรวมในด้าน  
ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นเรื่องความปลอดภัยของอาคาร  
สำนักงานครอบคลุมทั้งบริเวณ ไดรฟ์-ทรู แบงก์กิ้ง และ เรื่องแสงสว่างในจุดบริการเพียงพอ มีความ  
คิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านลักษณะทาง  
กายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้น เรื่องการตกแต่งบริเวณให้บริการ ไดรฟ์-ทรู  
แบงก์กิ้ง มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย



**ตารางที่ 31** แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน  
กระบวนการจำแนกตามเพศ

กระบวนการให้บริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
การบริการไต่สวน-ทรมาน เบงคั้ง ควรมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	3.54 เห็นด้วยมาก	3.61 เห็นด้วยมาก	3.58 เห็นด้วยมาก
การบริการไต่สวน-ทรมาน เบงคั้ง ควรมีความง่ายในการ ใช้งาน	3.48 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.54 เห็นด้วยมาก	3.51 เห็นด้วยมาก
การบริการไต่สวน-ทรมาน เบงคั้ง ควรมีระบบการ ทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้	3.76 เห็นด้วยมาก	3.85 เห็นด้วยมาก	3.81 เห็นด้วยมาก
การบริการไต่สวน-ทรมาน เบงคั้ง ควรมีวิธีแนะนำการ ใช้บริการ	3.41 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.53 เห็นด้วยมาก	3.47 เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55 เห็นด้วยมาก	3.63 เห็นด้วยมาก	3.59 เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็น โดยรวมใน  
ด้าน กระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นเรื่องการบริการไต่สวน-ทรมาน  
เบงคั้ง ควรมีความง่ายในการใช้งาน และ เรื่องการบริการไต่สวน-ทรมาน เบงคั้ง ควรมีวิธีแนะนำการ  
ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวมในด้านกระบวนการ  
ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก



ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน  
ผลิตภัณฑ์จำแนกตามอายุ

ผลิตภัณฑ์และบริการ	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	
การบริการไทรว-ทुरु เบงคั้ง มีประเภทของผลิตภัณฑ์และบริการ ที่หลากหลายตรงกับความต้องการของท่าน	4.13 เห็นด้วยมาก	4.11 เห็นด้วยมาก	3.80 เห็นด้วยมาก	4.03 เห็นด้วยมาก	4.26 เห็นด้วยมาก	4.07 เห็นด้วยมาก
การบริการไทรว-ทुरु เบงคั้ง ควรมีความน่าสนใจ ความทันสมัย	4.05 เห็นด้วยมาก	3.96 เห็นด้วยมาก	3.72 เห็นด้วยมาก	3.96 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก	3.94 เห็นด้วยมาก
ธนาคารควรมีภาพลักษณ์ที่ดีและน่าเชื่อถือในการบริการ ไทรว-ทुरुเบงคั้ง	3.84 เห็นด้วยมาก	3.86 เห็นด้วยมาก	3.52 เห็นด้วยมาก	3.94 เห็นด้วยมาก	3.89 เห็นด้วยมาก	3.81 เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 เห็นด้วยมาก	3.98 เห็นด้วยมาก	3.68 เห็นด้วยมาก	3.98 เห็นด้วยมาก	4.05 เห็นด้วยมาก	3.94 เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-30 ปี 31-40 ปี 41-50 และ 51 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมามาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วย

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน  
ราคาจำแนกตามอายุ

ราคา	อายุ					ค่าเฉลี่ย รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก เป็นอัตราตามประกาศ ทั่ว ๆ ไป ของธนาคาร	3.65 เห็นด้วย มาก	3.88 เห็นด้วย มาก	3.91 เห็นด้วย มาก	3.08 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.89 เห็นด้วย มาก	3.69 เห็นด้วย มาก
ค่าธรรมเนียมในการบริการโทรว-ทรู แบงค์กิ้ง ควรสูงกว่าการบริการแบบปกติของธนาคาร	1.68 เห็นด้วย น้อย	1.73 เห็นด้วย น้อย	1.64 เห็นด้วย น้อย	1.70 เห็นด้วย น้อย	1.63 เห็นด้วย น้อย	1.68 เห็นด้วย น้อย
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินและชำระค่า สินค้าและบริการเป็นอัตราตามประกาศทั่ว ๆ ไป ของธนาคาร	3.73 เห็นด้วย มาก	3.88 เห็นด้วย มาก	3.82 เห็นด้วย มาก	3.79 เห็นด้วย มาก	3.68 เห็นด้วย มาก	3.78 เห็นด้วย มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.02 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.16 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.12 ค่อนข้าง เห็นด้วย	2.57 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.07 ค่อนข้าง เห็นด้วย	2.68 ค่อนข้าง เห็นด้วย

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-30 ปี 31-40 ปี 41-50 และ 51 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยปัจจัย  
ย่อยเรื่องค่าธรรมเนียมในการบริการโทรว-ทรู แบงค์กิ้ง ควรสูงกว่าการบริการแบบปกติของ  
ธนาคารมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อย ยกเว้น อายุระหว่าง 41-50 ปี เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงิน  
ฝาก เป็นอัตราตามประกาศทั่ว ๆ ไป ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

**ตารางที่ 34** แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านช่องทางให้บริการจำแนกตามอายุ

สถานที่ หรือช่องทางให้บริการ	อายุ					ค่าเฉลี่ย
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
การบริการไต่ราว-ทูลู เบงคักกิง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เพิ่มขึ้น	3.89 เห็นด้วย มาก	3.54 เห็นด้วย มาก	3.46 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.40 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.74 เห็นด้วยมาก	3.61 เห็นด้วย มาก
ที่ตั้งจุดบริการไต่ราว-ทูลู เบงคักกิง ควรเข้า-ออกสะดวกและ เห็นชัดเจน	3.62 เห็นด้วย มาก	3.48 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.34 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.36 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.58 เห็นด้วยมาก	3.48 ค่อนข้าง เห็นด้วย
มีช่องทางบริการเพียงพอกับลูกค้า	3.78 เห็นด้วย มาก	3.58 เห็นด้วย มาก	3.66 เห็นด้วย มาก	3.51 เห็นด้วย มาก	3.36 ค่อนข้างเห็น ด้วย	3.58 เห็นด้วย มาก
สามารถทำรายการได้ทุกวัน ในเวลาทำการ 9.30 น.-20.00 น.	3.05 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.55 เห็นด้วย มาก	3.55 เห็นด้วย มาก	3.45 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.63 เห็นด้วยมาก	3.45 ค่อนข้าง เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59 เห็นด้วย มาก	3.54 เห็นด้วย มาก	3.50 เห็นด้วย มาก	3.43 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.56 เห็นด้วยมาก	3.57 เห็นด้วย มาก

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านช่องทางให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นเรื่องสามารถทำรายการได้ทุกวัน ในเวลาทำการ 9.30 น.-20.00 น. มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านช่องทางให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นเรื่อง ที่ตั้งจุดบริการไต่ราว-ทูลู เบงคักกิง ควรเข้า-ออกสะดวกและ เห็นชัดเจนมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านช่องทางให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นเรื่องการบริการไต่ราว-ทูลู เบงคักกิง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เพิ่มขึ้น และเรื่องที่ตั้งจุดบริการไต่ราว-ทูลู เบงคักกิง ควรเข้า-ออกสะดวกและ เห็นชัดเจนมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านช่องทางให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ยกเว้นเรื่อง มีช่องทางบริการเพียงพอกับลูกค้ามีเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านช่องทางให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ยกเว้นเรื่องมีช่องบริการเพียงพอกับลูกค้า มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

**ตารางที่ 35** แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	
ควรมีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ, หนังสือพิมพ์	3.62 เห็นด้วย มาก	3.77 เห็นด้วย มาก	3.41 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.53 เห็นด้วย มาก	3.32 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.53 เห็นด้วย มาก
ควรมีการประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลข่าวสารบริการไครว-ทู แบนด์คี่กึ่ง อย่างต่อเนื่อง	3.30 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.69 เห็นด้วย มาก	3.33 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.58 เห็นด้วย มาก	3.63 เห็นด้วย มาก	3.51 เห็นด้วย มาก
การจัดส่งสื่อโฆษณา และแผ่นพับ ให้ลูกค้าทราบถึงบริการกรุงศรีไครว-ทู แบนด์คี่กึ่ง	3.73 เห็นด้วย มาก	3.92 เห็นด้วย มาก	3.67 เห็นด้วย มาก	3.89 เห็นด้วย มาก	3.84 เห็นด้วย มาก	3.81 เห็นด้วย มาก
การแจกของกำนัล ของที่ระลึกของชำร่วย ในช่วงแรกของการเริ่มให้บริการ	3.41 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.55 เห็นด้วย มาก	3.39 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.45 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.68 เห็นด้วย มาก	3.50 เห็นด้วย มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51 เห็นด้วย มาก	3.73 เห็นด้วย มาก	3.45 เห็นด้วย มาก	3.61 เห็นด้วย มาก	3.62 เห็นด้วย มาก	3.59 เห็นด้วย มาก

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นเรื่อง ควรมีการประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลข่าวสารบริการไครว-ทู แบนด์คี่กึ่ง อย่างต่อเนื่อง และ เรื่องการแจกของกำนัล ของที่ระลึกของชำร่วย ในช่วงแรกของการเริ่มให้บริการมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกปัจจัย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ยกเว้นเรื่องการจัดส่งสื่อโฆษณา และแผ่นพับ ให้ลูกค้าทราบถึงบริการกรุงศรี ไตรว-ทรู แบงค์กิ้งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นเรื่องการแจกของกำนัล ของที่ระลึกของชำระช่วยในช่วงแรกของการเริ่มให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นเรื่อง ควรมีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ, หนังสือพิมพ์มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน บุคคลหรือพนักงานให้บริการจำแนกตามอายุ

บุคคลหรือพนักงานให้บริการ	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	
พนักงานควรสุภาพมีอัธยาศัยดี น่าเชื่อถือ	4.03 เห็นด้วย มาก	3.81 เห็นด้วย มาก	3.42 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.83 เห็นด้วย มาก	3.53 เห็นด้วย มาก	3.72 เห็นด้วย มาก
พนักงานควรมีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการแก่ลูกค้า	3.89 เห็นด้วย มาก	3.67 เห็นด้วย มาก	3.28 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.49 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.47 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.56 เห็นด้วย มาก
พนักงานควรมีความรู้ความชำนาญ	4.05 เห็นด้วย มาก	3.78 เห็นด้วย มาก	3.53 เห็นด้วย มาก	3.62 เห็นด้วย มาก	3.79 เห็นด้วย มาก	3.75 เห็นด้วย มาก
พนักงานควรบริการด้วยความรวดเร็วและ ถูกต้อง	3.76 เห็นด้วย มาก	3.69 เห็นด้วย มาก	3.59 เห็นด้วย มาก	3.55 เห็นด้วย มาก	3.58 เห็นด้วย มาก	3.63 เห็นด้วย มาก
พนักงานควรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้า	3.57 เห็นด้วย มาก	3.52 เห็นด้วย มาก	3.45 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.68 เห็นด้วย มาก	3.68 เห็นด้วย มาก	3.58 เห็นด้วย มาก
พนักงานควรให้คำแนะนำที่ดีในกรณีไม่เข้าใจ การใช้งาน	3.70 เห็นด้วย มาก	3.80 เห็นด้วย มาก	3.47 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.58 เห็นด้วย มาก	3.84 เห็นด้วย มาก	3.68 เห็นด้วย มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 เห็นด้วย มาก	3.71 เห็นด้วย มาก	3.45 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.63 เห็นด้วย มาก	3.65 เห็นด้วย มาก	3.66 เห็นด้วย มาก

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปีและอายุ 20-30ปีมีความ  
 คิดเห็น โดยรวมในด้านบุคคลหรือพนักงานให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ทุกปัจจัย  
 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมในด้านด้านบุคคล  
 หรือพนักงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยมาก ยกเว้นเรื่องพนักงานควรมีความรู้  
 ความชำนาญ และเรื่องพนักงานควรบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็น  
 ด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านบุคคลหรือพนักงานให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ยกเว้นเรื่องพนักงานควรมีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ลูกค้า มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านบุคคลหรือพนักงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ยกเว้นเรื่องพนักงานควรมีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ลูกค้า มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

**ตารางที่ 37** แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามอายุ

การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	
ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ทันสมัย ของอุปกรณ์ที่ให้บริการไครว-ทुरु แบงก์กิ้ง	4.14 เห็นด้วย มาก	4.09 เห็นด้วย มาก	4.16 เห็นด้วย มาก	4.04 เห็นด้วย มาก	4.53 เห็นด้วย มาก	4.12 เห็นด้วยมาก
การตกแต่งบริเวณให้บริการไครว-ทुरु แบงก์กิ้ง	3.51 เห็นด้วย มาก	3.71 เห็นด้วย มาก	3.61 เห็นด้วย มาก	3.57 เห็นด้วย มาก	3.63 เห็นด้วย มาก	3.61 เห็นด้วยมาก
ความเพียงพอของอุปกรณ์ให้บริการไครว- ทुरु แบงก์กิ้ง	3.68 เห็นด้วย มาก	3.79 เห็นด้วย มาก	3.68 เห็นด้วย มาก	3.58 เห็นด้วย มาก	4.11 เห็นด้วย มาก	3.77 เห็นด้วยมาก
ความปลอดภัยของอาคารสำนักงาน ครอบคลุมทั้งบริเวณไครว-ทुरुแบงก์กิ้ง	3.86 เห็นด้วย มาก	3.58 เห็นด้วย มาก	3.36 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.60 เห็นด้วย มาก	3.37 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.55 เห็นด้วยมาก
แสงสว่างในจุดบริการเพียงพอ	3.68 เห็นด้วย มาก	3.57 เห็นด้วย มาก	3.45 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.47 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.58 เห็นด้วย มาก	3.55 เห็นด้วยมาก
มีอุปกรณ์และแบบฟอร์มพร้อมในการ ให้บริการเพียงพอ	3.70 เห็นด้วย มาก	3.54 เห็นด้วย มาก	3.62 เห็นด้วย มาก	3.45 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.84 เห็นด้วย มาก	3.63 เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77 เห็นด้วย มาก	3.75 เห็นด้วย มาก	3.66 เห็นด้วย มาก	3.66 เห็นด้วย มาก	3.84 เห็นด้วย มาก	3.72 เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปีและอายุ 20-30มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ทุกปัจจัย



พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นเรื่องความปลอดภัยของอาคารสำนักงานครอบคลุมทั้งบริเวณ ไครว-ทรูเบงก์ก็มีความคิดเห็นในระดับอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นเรื่องแสงสว่างในจุดบริการเพียงพอ และเรื่องมีอุปกรณ์และแบบฟอร์มพร้อมในการให้บริการเพียงพอมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นเรื่อง ความปลอดภัยของอาคารสำนักงานครอบคลุมทั้งบริเวณ ไครว-ทรูเบงก์ก็มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



**ตารางที่ 38** แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน  
กระบวนการจำแนกตามอายุ

กระบวนการให้บริการ	อายุ					ค่าเฉลี่ย รวม
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	
การบริการไต่สวน-ทรมาน เบงคักกิง ควรมีความ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการขั้นตอนไม่ ยุ่งยาก	3.90 เห็นด้วย มาก	3.42 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.60 เห็นด้วย มาก	3.40 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.75 เห็นด้วย มาก	3.61 เห็นด้วย มาก
การบริการไต่สวน-ทรมาน เบงคักกิง ควรมีความ ง่ายในการใช้งาน	3.60 เห็นด้วย มาก	3.36 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.47 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.48 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.75 เห็นด้วย มาก	3.53 เห็นด้วย มาก
การบริการไต่สวน-ทรมาน เบงคักกิง ควร มีระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้	3.67 เห็นด้วย มาก	3.59 เห็นด้วย มาก	3.56 เห็นด้วย มาก	3.80 เห็นด้วย มาก	3.75 เห็นด้วย มาก	3.67 เห็นด้วย มาก
การบริการไต่สวน-ทรมาน เบงคักกิง ควร มีวิธีแนะนำการให้บริการ	3.87 เห็นด้วย มาก	3.51 เห็นด้วย มาก	3.50 เห็นด้วย มาก	3.76 เห็นด้วย มาก	3.50 เห็นด้วย มาก	3.63 เห็นด้วย มาก
ค่าเฉลี่ย	3.76 เห็นด้วย มาก	3.47 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.53 เห็นด้วย มาก	3.61 เห็นด้วย มาก	3.69 เห็นด้วย มาก	3.61 เห็นด้วย มาก

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปีและอายุ 51 ปีขึ้นไป  
ความคิดเห็นโดยรวมในด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ทุกปัจจัย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านกระบวนการ  
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นเรื่องการบริการไต่สวน-ทรมาน เบงคักกิง ควรมีความสะดวก  
รวดเร็วในการให้บริการขั้นตอนไม่ยุ่งยาก และ เรื่อง การบริการไต่สวน-ทรมาน เบงคักกิง ควรมีความง่าย  
ในการใช้งานมีความคิดเห็นในระดับอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านกระบวนการ  
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นเรื่องการบริการ ไต่สวน-ทรมาน เบงคักกิง ควรมีความง่ายในการ  
ใช้งานมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นโดยรวมในด้าน  
กระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นเรื่องการบริการ ไต่สวน-ทรมาน เบงคักกิง ควร

ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการขั้นตอนไม่ยุ่งยาก และเรื่องค่าบริการ โทร-ทูลู แบนคักกิง ควรมีความง่ายในการใช้งาน มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

**ตารางที่ 39** แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลิตภัณฑ์และบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	
การบริการโทร-ทูลู แบนคักกิง มีประเภทของผลิตภัณฑ์และบริการ ที่หลากหลายตรงกับความต้องการของท่าน	4.07 เห็นด้วยมาก	4.08 เห็นด้วยมาก	3.86 เห็นด้วยมาก	4.15 เห็นด้วยมาก	3.87 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก
การบริการโทร-ทูลู แบนคักกิง ควรมีความน่าสนใจ ความทันสมัย	3.93 เห็นด้วยมาก	3.90 เห็นด้วยมาก	3.86 เห็นด้วยมาก	4.02 เห็นด้วยมาก	3.82 เห็นด้วยมาก	3.90 เห็นด้วยมาก
ธนาคารควรมีภาพลักษณ์ที่ดีและน่าเชื่อถือในการบริการโทร-ทูลู แบนคักกิง	3.80 เห็นด้วยมาก	3.74 เห็นด้วยมาก	3.78 เห็นด้วยมาก	3.90 เห็นด้วยมาก	3.70 เห็นด้วยมาก	3.78 เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 เห็นด้วยมาก	3.91 เห็นด้วยมาก	3.86 เห็นด้วยมาก	4.02 เห็นด้วยมาก	3.80 เห็นด้วยมาก	3.90 เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องผลิตภัณฑ์และบริการโดยเฉลี่ยเห็นด้วยมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วยทั้งหมดในทุกด้าน

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ มากกว่า 40,000 บาทมีความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องผลิตภัณฑ์และบริการโดยเฉลี่ยเห็นด้วยมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วยในทุกด้าน

**ตารางที่ 40** แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคาจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 10,000บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก เป็นอัตราตามประกาศทั่ว ๆ ไป ของธนาคาร	3.63 เห็นด้วย มาก	4.09 เห็นด้วย มาก	3.86 เห็นด้วย มาก	4.10 เห็นด้วย มาก	3.78 เห็นด้วย มาก	3.89 เห็นด้วยมาก
ค่าธรรมเนียมในการบริการไครว-ทรวู เบงค์กิ้ง ควรสูงกว่าการบริการแบบปกติของธนาคาร	1.60 ไม่เห็น ด้วย	1.78 ไม่เห็น ด้วย	1.56 ไม่เห็น ด้วย	1.92 ไม่เห็น ด้วย	1.52 ไม่เห็น ด้วย	1.68 ไม่เห็นด้วย
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินและชำระค่าสินค้าและบริการเป็นอัตราตามประกาศทั่ว ๆ ไป ของธนาคาร	3.67 เห็นด้วย มาก	3.91 เห็นด้วย มาก	3.75 เห็นด้วย มาก	4.04 เห็นด้วย มาก	3.72 เห็นด้วย มาก	3.82 เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.97 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.26 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.06 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.35 เห็นด้วย มาก	3.01 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.13 ค่อนข้างเห็น ด้วย

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านราคาโดยเฉลี่ยค่อนข้างเห็นด้วยมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วยยกเว้นไม่เห็นด้วยค่าธรรมเนียมในการบริการไครว-ทรวู เบงค์กิ้ง ควรสูงกว่าการบริการแบบปกติของธนาคาร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านราคาโดยเฉลี่ยค่อนข้างเห็นด้วยมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วยยกเว้นไม่เห็นด้วยค่าธรรมเนียมในการบริการไครว-ทรวู เบงค์กิ้ง ควรสูงกว่าการบริการแบบปกติของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านราคาโดยเฉลี่ยค่อนข้างเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วยยกเว้นไม่เห็นด้วยค่าธรรมเนียมในการบริการไครว-ทรวู เบงค์กิ้ง ควรสูงกว่าการบริการแบบปกติของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 30,001-40,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านราคาโดยเฉลี่ยเห็นด้วยมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วยยกเว้นไม่เห็นด้วยค่าธรรมเนียมในการบริการไครว-ทรวู เบงค์กิ้ง ควรสูงกว่าการบริการแบบปกติของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย มากกว่า 40,000 บาทมีความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องราคาโดยเฉลี่ยค่อนข้างเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วยยกเว้นไม่เห็นด้วยค่าธรรมเนียมในการบริการไดร-ทรู แบนด์คิง ีสูงกว่าการบริการแบบปกติของธนาคาร

**ตารางที่ 41** แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านช่องทางให้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สถานที่ หรือช่องทางให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 10,000บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	
การบริการไดร-ทรู แบนด์คิง สามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เพิ่มขึ้น	3.32 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.32 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.28 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.60 เห็นด้วย มาก	3.72 เห็นด้วย มาก	3.45 ค่อนข้างเห็น ด้วย
ที่ตั้งจุดบริการไดร-ทรู แบนด์คิง ควร เข้า-ออกสะดวกและ เห็นชัดเจน	3.61 เห็นด้วย มาก	3.25 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.17 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.69 เห็นด้วย มาก	3.48 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.44 ค่อนข้างเห็น ด้วย
มีช่องบริการเพียงพอกับลูกค้า	3.79 เห็นด้วย มาก	3.47 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.31 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.85 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.63 เห็นด้วย มาก	3.61 เห็นด้วยมาก
สามารถทำรายการได้ทุกวัน ในเวลาทำ การ 9.30 น.-20.00 น.	3.91 เห็นด้วย มาก	3.34 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.33 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.88 เห็นด้วย มาก	3.48 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.59 เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66 เห็นด้วย มาก	3.45 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.27 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.76 เห็นด้วย มาก	3.58 เห็นด้วย มาก	3.52 เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านช่องทางให้บริการโดยเฉลี่ยเห็นด้วยมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วยมาก ยกเว้นการบริการไดร-ทรู แบนด์คิง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เพิ่มขึ้น ค่อนข้างเห็นด้วยมาก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านช่องทางให้บริการค่อนข้างเห็นด้วยมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยค่อนข้างเห็นด้วย ทั้งหมด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านช่องทางให้บริการ โดยเฉลี่ยค่อนข้างเห็นด้วยความคิดเห็นโดยรวมในด้านราคา ก่อน โดยเฉลี่ยค่อนข้างเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยค่อนข้างเห็นด้วย ทั้งหมด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 30,001-40,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านช่องทางให้บริการ โดยเฉลี่ยเห็นด้วยมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วยมาก ยกเว้นมีช่องบริการเพียงพอกับลูกค้า โดยเฉลี่ยค่อนข้างเห็นด้วย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย มากกว่า 40,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องสถานที่ หรือช่องทางให้บริการ โดยเฉลี่ยเห็นด้วยมาก โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วยมาก ยกเว้นที่ตั้งจุดบริการ ไดรฟ์-ทรู แบบคิกี้ ควรเข้า-ออกสะดวกและ เห็นชัดเจนและสามารถทำรายการได้ทุกวัน ในเวลาทำการ 9.30 น.-20.00 น. โดยเฉลี่ยค่อนข้างเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ตารางที่ 42** แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 10,000บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	
ควรมีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ, หนังสือพิมพ์	3.37 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.85 เห็นด้วยมาก	3.61 เห็นด้วยมาก	3.73 เห็นด้วยมาก	3.28 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.57 เห็นด้วยมาก
ควรมีการประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลข่าวสารบริการใดราว-ทुरु แบนγκิ่ง อย่างต่อเนื่อง	3.24 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.70 เห็นด้วยมาก	3.42 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.75 เห็นด้วยมาก	3.46 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.51 เห็นด้วยมาก
การจัดส่งสื่อโฆษณา และแผ่นพับ ให้ลูกค้าทราบถึงบริการกรุงศรีใดราว-ทुरु แบนγκิ่ง	3.72 เห็นด้วยมาก	3.92 เห็นด้วยมาก	3.89 เห็นด้วยมาก	3.85 เห็นด้วยมาก	3.69 เห็นด้วยมาก	3.81 เห็นด้วยมาก
การแจกของกำนัล ของที่ระลึกของชำร่วย ในช่วงแรกของกรเริ่มให้บริการ	3.29 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.53 เห็นด้วยมาก	3.72 เห็นด้วยมาก	3.35 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.59 เห็นด้วยมาก	3.50 เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.82 เห็นด้วยมาก	3.66 เห็นด้วยมาก	3.67 เห็นด้วยมาก	3.51 เห็นด้วยมาก	3.60 เห็นด้วยมาก

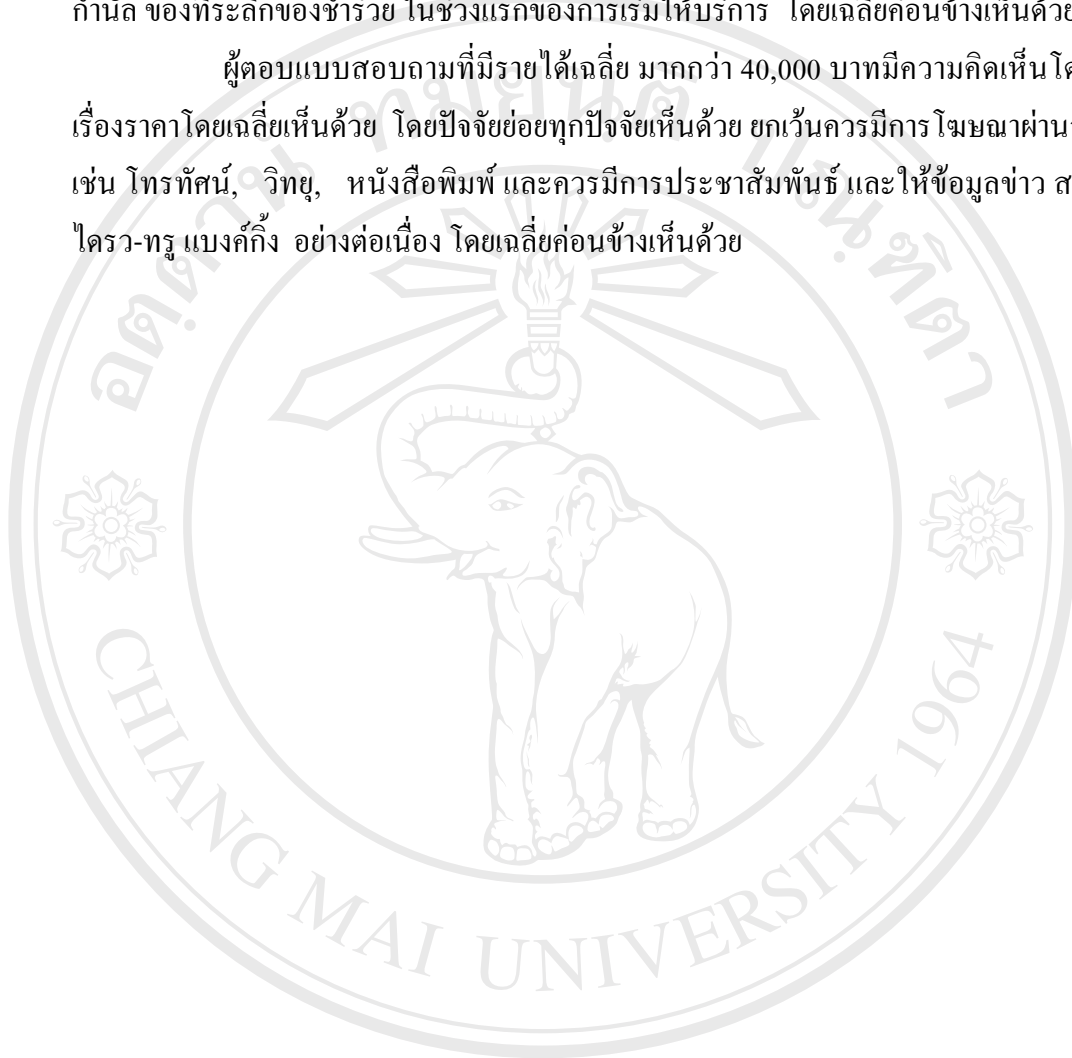
จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยเฉลี่ยค่อนข้างเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยค่อนข้างเห็นด้วย ทั้งหมด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยเฉลี่ยเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยค่อนข้างเห็นด้วย ทั้งหมด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยเฉลี่ยเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วย ยกเว้นควรมีการประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลข่าวสารบริการใดราว-ทुरु แบนγκิ่ง อย่างต่อเนื่องโดยเฉลี่ยค่อนข้างเห็นด้วย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 30,001-40,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยเฉลี่ยเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วย ยกเว้นการแจกของกำนัน ของที่ระลึกของชำร่วย ในช่วงแรกของการเริ่มให้บริการ โดยเฉลี่ยค่อนข้างเห็นด้วย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย มากกว่า 40,000 บาทมีความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องราคาโดยเฉลี่ยเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วย ยกเว้นควรมีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ, หนังสือพิมพ์ และควรมีการประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลข่าว สารบริการ ไตรว-ทรรู แบบคึก๊ิ่ง อย่างต่อเนื่อง โดยเฉลี่ยค่อนข้างเห็นด้วย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน บุคคลหรือพนักงานให้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

บุคคลหรือพนักงานให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 10,000บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	
พนักงานครูสุภาพมีอัยยาศัยดี น่าเชื่อถือ	4.32 เห็นด้วย มาก	4.02 เห็นด้วย มาก	4.22 เห็นด้วย มาก	3.90 เห็นด้วย มาก	4.24 เห็นด้วย มาก	4.14 เห็นด้วยมาก
พนักงานครูมีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการแก่ลูกค้า	3.61 เห็นด้วย มาก	3.53 เห็นด้วย มาก	3.56 เห็นด้วย มาก	3.75 เห็นด้วย มาก	3.74 เห็นด้วย มาก	3.64 เห็นด้วยมาก
พนักงานครูมีความรอบรู้ความชำนาญ	3.89 เห็นด้วย มาก	3.64 เห็นด้วย มาก	3.81 เห็นด้วย มาก	3.48 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.81 เห็นด้วย มาก	3.73 เห็นด้วยมาก
พนักงานครูบริการด้วยความรวดเร็วและ ถูกต้อง	3.80 เห็นด้วย มาก	3.48 เห็นด้วย มาก	3.53 เห็นด้วย มาก	3.52 เห็นด้วย มาก	3.31 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.53 เห็นด้วยมาก
พนักงานครูมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้า	3.75 เห็นด้วย มาก	3.45 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.56 เห็นด้วย มาก	3.25 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.59 เห็นด้วย มาก	3.52 เห็นด้วยมาก
พนักงานครูให้คำแนะนำที่ดีในกรณีไม่เข้าใจ การใช้งาน	3.80 เห็นด้วย มาก	3.43 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.67 เห็นด้วย มาก	3.29 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.76 เห็นด้วย มาก	3.59 เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 เห็นด้วย มาก	3.59 เห็นด้วย มาก	3.72 เห็นด้วย มาก	3.53 เห็นด้วย มาก	3.74 เห็นด้วย มาก	3.71 เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาดก่อน โดยเฉลี่ยเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วยทั้งหมด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาดก่อนโดยเฉลี่ยเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วย ยกเว้นพนักงานครูมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและพนักงานครูให้คำแนะนำที่ดีในกรณีไม่เข้าใจการใช้งาน โดยเฉลี่ยค่อนข้างเห็นด้วย



พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยเฉลี่ยเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วยทั้งหมด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 30,001-40,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยเฉลี่ยเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วย ยกเว้นพนักงานควรมีความรู้ความชำนาญ พนักงานควรบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องก่อนข้างเห็นด้วย และพนักงานควรให้คำแนะนำที่ดีในกรณีไม่เข้าใจการใช้งาน โดยเฉลี่ยก่อนข้างเห็นด้วย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย มากกว่า 40,000 บาทมีความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องการส่งเสริมการตลาดโดยเฉลี่ยเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วย ยกเว้นพนักงานควรบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง โดยเฉลี่ยก่อนข้างเห็นด้วย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ตารางที่ 44** แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อต้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 10,000บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	
ความสะดวกเป็นระเบียบเรียบร้อย ทันสมัย ของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ไดรฟ์-ทรู แบงก์กิ้ง	3.87 เห็นด้วย มาก	3.67 เห็นด้วย มาก	3.75 เห็นด้วย มาก	3.83 เห็นด้วย มาก	3.44 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.71 เห็นด้วยมาก
การตกแต่งบริเวณให้บริการ ไดรฟ์-ทรู แบงก์ กิ้ง	3.68 เห็นด้วย มาก	3.56 เห็นด้วย มาก	3.08 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.81 เห็นด้วย มาก	3.39 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.50 เห็นด้วยมาก
ความเพียงพอของอุปกรณ์ให้บริการ ไดรฟ์-ทรู แบงก์กิ้ง	3.84 เห็นด้วย มาก	3.72 เห็นด้วย มาก	3.36 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.92 เห็นด้วย มาก	3.56 เห็นด้วย มาก	3.68 เห็นด้วยมาก
ความปลอดภัยของอาคารสำนักงาน ครอบคลุมทั้งบริเวณ ไดรฟ์-ทรู แบงก์กิ้ง	3.80 เห็นด้วย มาก	3.72 เห็นด้วย มาก	3.36 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.92 เห็นด้วย มาก	3.56 เห็นด้วย มาก	3.67 เห็นด้วยมาก
แสงสว่างในจุดบริการเพียงพอ	3.80 เห็นด้วย มาก	3.67 เห็นด้วย มาก	3.44 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.67 เห็นด้วย มาก	3.46 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.61 เห็นด้วยมาก
มีอุปกรณ์และแบบฟอร์มพร้อมในการ ให้บริการเพียงพอ	3.61 เห็นด้วย มาก	3.49 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.42 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.54 เห็นด้วย มาก	3.57 เห็นด้วย มาก	3.53 เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77 เห็นด้วย มาก	3.64 เห็นด้วย มาก	3.40 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.78 เห็นด้วย มาก	3.49 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.62 เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยเฉลี่ยเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วยทั้งหมด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านลักษณะทางกายภาพโดยเฉลี่ยเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วย ยกเว้นมีอุปกรณ์และแบบฟอร์มพร้อมในการให้บริการเพียงพอโดยเฉลี่ยค่อนข้างเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยเฉลี่ยค่อนข้างเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยค่อนข้างเห็นด้วยทั้งหมด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 30,001-40,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านลักษณะทางกายภาพโดยเฉลี่ยเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วยทั้งหมด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย มากกว่า 40,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในเรื่องการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยเฉลี่ยค่อนข้างเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยค่อนข้างเห็นด้วย ยกเว้นปัจจัยด้านความเพียงพอของอุปกรณ์ให้บริการไครว-ทुरु แบนด์กิ้ง ความปลอดภัยของอาคารสำนักงานครอบคลุมทั้งบริเวณไครว-ทुरु แบนด์กิ้ง และมีอุปกรณ์และแบบฟอร์มพร้อมในการให้บริการเพียงพอ โดยเฉลี่ยเห็นด้วย

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน  
กระบวนการจําแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

กระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ต่ำกว่า 10,000บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	
การบริการไต่สวน-ทูล แวงค้กั๊ง ควรมี ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	3.37 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.85 เห็นด้วย มาก	3.61 เห็นด้วย มาก	3.73 เห็นด้วย มาก	3.28 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.57 เห็นด้วยมาก
การบริการไต่สวน-ทูล แวงค้กั๊ง ควรมี ความง่ายในการใช้งาน	3.24 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.70 เห็นด้วย มาก	3.42 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.75 เห็นด้วย มาก	3.46 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.51 เห็นด้วยมาก
การบริการไต่สวน-ทูล แวงค้กั๊ง ควรมี ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือ ได้	3.72 เห็นด้วย มาก	3.92 เห็นด้วย มาก	3.89 เห็นด้วย มาก	3.85 เห็นด้วย มาก	3.69 เห็นด้วย มาก	3.81 เห็นด้วยมาก
การบริการไต่สวน-ทูล แวงค้กั๊ง ควรมีวิธี แนะนำการใช้บริการ	3.29 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.53 เห็นด้วย มาก	3.72 เห็นด้วย มาก	3.35 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.59 เห็นด้วย มาก	3.50 เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.41 ค่อนข้าง เห็นด้วย	3.75 เห็นด้วย มาก	3.66 เห็นด้วย มาก	3.67 เห็นด้วย มาก	3.51 เห็นด้วย มาก	3.60 เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีความ  
คิดเห็นโดยรวมในเรื่องกระบวนการให้บริการ โดยเฉลี่ยค่อนข้างเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัย  
ค่อนข้างเห็นด้วย ยกเว้นปัจจัยการบริการไต่สวน-ทูล แวงค้กั๊ง ควรมีระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ  
เชื่อถือได้เห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็น  
โดยรวมในเรื่องกระบวนการให้บริการ โดยเฉลี่ยเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วยทั้งหมด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็น  
โดยรวมในเรื่องกระบวนการให้บริการ โดยเฉลี่ยเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วยยกเว้น  
การบริการไต่สวน-ทูล แวงค้กั๊ง ควรมีวิธีแนะนำการใช้บริการ โดยเฉลี่ยค่อนข้างเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 30,001-40,000 บาท มีความคิดเห็น  
โดยรวมในเรื่องกระบวนการให้บริการ โดยเฉลี่ยค่อนข้างเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ใน  
ระดับ ยกเว้นปัจจัยการบริการไต่สวน-ทูล แวงค้กั๊ง ควรมีวิธีแนะนำการใช้บริการค่อนข้างเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย มากกว่า 40,000 บาท มีความคิดเห็น  
โดยรวมในเรื่องกระบวนการให้บริการโดยเฉลี่ยเห็นด้วยโดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยเห็นด้วยทั้งหมด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมของการเลือกใช้บริการกรุงศรีไทรว-ทรู แบนค์กิ้ง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 46 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้บริการกรุงศรีไทรว-ทรู แบนค์กิ้ง

ระยะเวลาที่ใช้บริการ กรุงศรีไทรว-ทรู แบนค์กิ้ง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 เดือน	8	5.3
เกินกว่า 1-3 เดือน	10	6.7
เกินกว่า 3-6 เดือน	68	45.3
เกินกว่า 6 เดือน	64	42.7
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการกรุงศรีไทรว-ทรู แบนค์กิ้ง เป็นระยะเวลา เกินกว่า 3-6 เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมา ใช้บริการเป็นระยะเวลาเกินกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 42.7 เกินกว่า 1-3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และไม่เกิน 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 47 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประเภทของบริการกรุงศรี ไตรว-ทรู แบงก์กิ้ง ที่เคยใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ได้ข้อ)

ประเภทของบริการกรุงศรี ไตรว-ทรู แบงก์กิ้ง ที่เคยใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ฝาก-ถอน เงินสด	54	36.0
การโอนเงิน	10	6.7
ชำระค่าสินค้าและบริการ	60	40.0
ATM	131	87.3
ฝากเช็ค	43	28.7

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 150 คน

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการ ATM คิดเป็นร้อยละ 87.3 รองลงมาชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 40.0 ฝากถอนเงินสด คิดเป็นร้อยละ 36.0 ฝากเช็ค คิดเป็นร้อยละ 28.7 และ โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการกรุงศรี ไตรว-ทรู แบงก์กิ้ง

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง / สัปดาห์	30	20.0
2-3 ครั้ง / สัปดาห์	33	22.0
มากกว่า 3 ครั้ง / สัปดาห์	9	6.0
1-2 ครั้ง / เดือน	78	52.0
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการกรุงศรี ไตรว-ทรู แบงก์กิ้ง ส่วนใหญ่เคยใช้บริการกรุงศรี ไตรว-ทรู แบงก์กิ้ง 1-2 ครั้ง / เดือน มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ เคยใช้บริการ 2-3 ครั้ง / สัปดาห์ มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และที่เคยใช้บริการกรุงศรี ไตรว-ทรู แบงก์กิ้งมากกว่า 3 ครั้ง / สัปดาห์ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ



**ตารางที่ 49** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวันที่ใช้บริการกรุงศรีไทรว-  
ทรู แบงค์กิ้ง

วันที่ใช้บริการกรุงศรีไทรว-ทรู แบงค์กิ้ง	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	64	42.7
วันอังคาร	86	57.3
วันพุธ	92	61.3
วันพฤหัสบดี	16	10.7
วันศุกร์	120	80.0
วันเสาร์-วันอาทิตย์	54	36.0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 150 คน

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการในวันศุกร์ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมาใช้บริการวันพุธ คิดเป็นร้อยละ 61.3 วันอังคาร คิดเป็นร้อยละ 57.3 วันจันทร์ คิดเป็นร้อยละ 42.7 วันเสาร์-วันอาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 36.0 และวันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ

**ตารางที่ 50** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่วงเวลาที่ใช้บริการกรุงศรี  
ไทรว-ทรู แบงค์กิ้ง

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ กรุงศรีไทรว-ทรู แบงค์กิ้ง	จำนวน	ร้อยละ
9.30-12.00 น.	29	19.3
12.01-14.00 น.	63	42.0
14.00-16.00 น.	27	18.0
16.01-18.00 น.	31	20.7
18.01-20.00 น.	29	19.3
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการกรุงศรีไทรว-ทรู แบงค์กิ้ง ใน  
เวลา 12.01-14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 42.0 เวลา 16.01-18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 20.7 เวลา 9.30-12.00  
น. และ 18.01-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 19.3 และ 14.00-16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 18.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงก์กิ้ง

ประสิทธิภาพในการแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงก์กิ้ง	จำนวน	ร้อยละ
เคย	26	17.3
ไม่เคย	124	82.7
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสพการณ์ในการแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงก์กิ้ง คิดเป็นร้อยละ 82.7 เคยมีประสพการณ์ในการแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงก์กิ้ง คิดเป็นร้อยละ 17.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 52 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความชอบในการใช้บริการด้านธนาคารโดยไม่ต้องลงจากรถ

ความชอบในการใช้บริการด้านธนาคารโดยไม่ต้องลงจากรถ	จำนวน	ร้อยละ
ชอบ	201	67.0
ไม่ชอบ	99	33.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ชอบการใช้บริการด้านธนาคารโดยไม่ต้องลงจากรถ คิดเป็นร้อยละ 67.0 ไม่ชอบ คิดเป็นร้อยละ 33.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 53 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการกรุงศรี ไตรว-ทฐู แเบงค์กิ้ง ในอนาคตของผู้ที่ยังไม่เคยใช้

การใช้บริการกรุงศรีไตรว-ทฐู แเบงค์กิ้ง ใน อนาคตของผู้ที่ยังไม่เคยใช้	จำนวน	ร้อยละ
ใช้	32	21.3
ไม่ใช้	46	30.7
ไม่แน่ใจ	72	48.0
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจที่จะใช้บริการกรุงศรีไตรว-ทฐู แเบงค์กิ้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมา จะไม่ใช้บริการกรุงศรีไตรว-ทฐู แเบงค์กิ้ง คิดเป็นร้อยละ 30.7 และจะใช้บริการกรุงศรีไตรว-ทฐู แเบงค์กิ้ง คิดเป็นร้อยละ 21.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 54 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการ กรุงศรีไตรว-ทฐู แเบงค์กิ้ง

สาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีบัญชีกับธนาคาร	123	82.0
ไม่รู้จักบริการกรุงศรีไตรว-ทฐู แเบงค์กิ้ง	88	58.7
ไม่เชื่อมั่นในบริการกรุงศรีไตรว-ทฐู แเบงค์กิ้ง	44	29.3
ไม่สะดวกในการใช้บริการกรุงศรีไตรว-ทฐู แเบงค์กิ้ง	127	84.7

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ 150 คน

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ กรุงศรีไตรว-ทฐู แเบงค์กิ้ง มีสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการเนื่องจากไม่สะดวกในการใช้บริการ โดยมีผู้เลือกคำตอบจำนวน 127 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 84.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ กรุงศรีไตรว-ทฐู แเบงค์กิ้ง มีสาเหตุที่ไม่เคยใช้ บริการเนื่องจากไม่มีบัญชีกับธนาคาร โดยมีผู้เลือกคำตอบจำนวน 123 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 82.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ กรุงศรีไดรว-ทรู แบงก์กิ้ง มีสาเหตุที่ไม่เคยใช้  
บริการเนื่องจากไม่รู้จักบริการ โดยมีผู้เลือกคำตอบจำนวน 88 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 58.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ กรุงศรีไดรว-ทรู แบงก์กิ้ง มีสาเหตุที่ไม่เคยใช้  
บริการเนื่องจากไม่เชื่อมั่นในบริการ โดยมีผู้เลือกคำตอบจำนวน 44 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.3



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของการเลือกใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบนด์กิ้ง ของ  
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 55 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระยะเวลาใช้บริการสินเชื่อ  
จำแนกตามเพศ

ระยะเวลาที่ใช้บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ไม่เกิน 1 เดือน	3 (4.2%)	5 (6.3%)
เกินกว่า 1-3 เดือน	5 (7.0%)	5 (6.3%)
เกินกว่า 3-6 เดือน	29 (40.9%)	39 (49.4%)
เกินกว่า 6 เดือน	34 (47.9%)	30 (37.8%)
รวม	71 100.0	79 100.0

หมายเหตุ จำนวนร้อยละจากเพศชาย 71 คน

จำนวนร้อยละจากเพศชาย 79 คน

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีระยะเวลาใช้บริการสินเชื่อ  
เกินกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 47.9 เกินกว่า 3-6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 40.9 เกินกว่า 1-3 เดือน คิด  
เป็นร้อยละ 7.0 และไม่เกิน 1 เดือนคิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ

ส่วนที่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาใช้บริการสินเชื่อเกินกว่า 3-6 เดือน คิดเป็น  
ร้อยละ 49.4 เกินกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 37.8 ไม่เกิน 1 เดือน และเกินกว่า 1-3 เดือน คิดเป็นร้อย  
ละ 6.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 56 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านประเภทของบริการกรุงศรี ไตรว-ทรู แบนก์กิ้ง จำแนกตามเพศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทของบริการกรุงศรี ไตรว-ทรู แบนก์กิ้ง	เพศ	
	ชาย	หญิง
ฝาก-ถอน เงินสด	26 (36.6%)	28 (35.4%)
การ โอนเงิน	4 (5.7%)	6 (7.6%)
ชำระค่าสินค้าและบริการ	31 (43.7%)	29 (36.7%)
ATM	62 (87.3%)	69 (87.3%)
ฝากเช็ค	20 (28.2%)	23 (29.1%)

หมายเหตุ จำนวนร้อยละจากเพศชาย 71 คน

จำนวนร้อยละจากเพศชาย 79 คน

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่ใช้บริการ ATM คิดเป็นร้อยละ 87.3 รองลงมา ชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 43.7 ฝาก-ถอน เงินสด คิดเป็นร้อยละ 36.6 ฝากเช็ค คิดเป็นร้อยละ 28.2 และการ โอนเงินคิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ

ส่วนที่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่ใช้บริการ ATM คิดเป็นร้อยละ 87.3 รองลงมา ชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 36.7 ฝาก-ถอน เงินสด คิดเป็นร้อยละ 35.4 ฝากเช็ค คิดเป็นร้อยละ 29.1 และการ โอนเงินคิดเป็นร้อยละ 7.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 57 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความถี่ในการใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบนค์กิ้ง จำแนกตามเพศ

ความถี่ในการใช้บริการ กรุงศรีไครว-ทรู แบนค์กิ้ง	เพศ	
	ชาย	หญิง
1 ครั้ง/สัปดาห์	11 (15.5%)	19 (24.1%)
2-3 ครั้งต่อสัปดาห์	16 (22.5%)	17 (21.5%)
มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์	4 (5.6%)	5 (6.3%)
1-2 ครั้ง/เดือน	40 (56.3%)	38 (52.0%)
รวม	71 (100.0%)	79 (100.0%)

หมายเหตุ จำนวนร้อยละจากเพศชาย 71 คน  
จำนวนร้อยละจากเพศชาย 79 คน

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมา 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 22.5 1 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 15.5 และ มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ส่วนที่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมา 1 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 24.1 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 21.5 และ มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ



ตารางที่ 58 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านวันที่ใช้บริการกรุงเทพฯ ไตรว-ทฐู แบงค้กั๊ง จําแนกตามเพศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วันที่ใช้บริการกรุงเทพฯ ไตรว-ทฐู แบงค้กั๊ง	เพศ	
	ชาย	หญิง
วันจันทร์	29 (40.8%)	35 (44.3%)
วันอังคาร	45 (63.4 %)	41 (51.9%)
วันพุธ	45 (63.4%)	47 (59.5%)
วันพฤหัสบดี	7 (9.9%)	9 (11.4%)
วันศุกร์	56 (78.9%)	63 (79.8%)
วันเสาร์-วันอาทิตย์	20 (28.2%)	33 (41.8%)

หมายเหตุ จำนวนร้อยละจากเพศชาย 71 คน

จำนวนร้อยละจากเพศชาย 79 คน

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ใช้บริการวันศุกร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.9 รองลงมาวันอังคารและวันพุธ คิดเป็นร้อยละ 63.4 วันจันทร์คิดเป็นร้อยละ 40.8 วันเสาร์-วันอาทิตย์คิดเป็นร้อยละ 28.2 และวันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละ 9.9 ตามลำดับ

ส่วนที่เป็นเพศหญิง ใช้บริการวันศุกร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.8 รองลงมาวันพุธ คิดเป็นร้อยละ 59.5 วันอังคารคิดเป็นร้อยละ 51.9 วันจันทร์คิดเป็นร้อยละ 44.3 วันเสาร์-วันอาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 41.8 และวันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละ 11.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 59 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการกรุงศรี ไตรว-ทฐู แบนคิ่งจิ่ง จำแนกตามเพศ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการกรุงศรีไตรว-ทฐู แบนคิ่งจิ่ง	เพศ	
	ชาย	หญิง
9.30-12.00 น.	11 (15.5%)	18 (22.8%)
12.01-14.00 น.	31 (43.7%)	32 (40.5%)
14.00-16.00 น.	0 (0.0%)	0 (0.0%)
16.01-18.00 น.	13 (18.3%)	14 (17.7%)
18.01-20.00 น.	16 (22.5%)	15 (19.0%)
รวม	71 (100.0%)	79 (100.0%)

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ใช้บริการเวลา 12.01-14.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.7 รองลงมาเวลา 18.01-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.5 เวลา 16.01-18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 18.3 และเวลา 9.30-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 15.5 และเวลา 14.00-16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 0.0 ตามลำดับ

ส่วนที่เป็นเพศหญิง ช่วงเวลาที่ใช้บริการเวลา 12.01-14.00 น. มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาเวลา 9.30-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.8 เวลา 18.01-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 19.0 เวลา 16.01-18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 17.7 และเวลา 14.00-16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 0.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 60 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการในด้านการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการกรุงศรี-ทรู แบงก์กิ้ง จำแนกตามเพศ

การแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ กรุงศรี-ทรู แบงก์กิ้ง	เพศ	
	ชาย	หญิง
เคย	11 (8.8%)	15 (8.6%)
ไม่เคย	60 (48.0%)	64 (36.6%)
รวม	71 (100.0%)	79 (100.0%)

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ไม่เคยแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.0 ไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 43.2 และเคยคิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ ส่วนที่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่ไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 43.2 ไม่เคยแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.6 และเคยคิดเป็นร้อยละ 8.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 61 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการความคิดเห็นในการใช้  
บริการโดยไม่ต้องลงจากรถ จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นในการใช้บริการด้านรถโดยสารโดย ไม่ต้องลงจากรถ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ชอบ	85 (68.0%)	116 (66.3%)
ไม่ชอบ	40 (32.0%)	59 (33.7%)
รวม	125 (100.0%)	175 (100.0%)

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่ในการใช้บริการ  
โดยไม่ต้องลงจากรถ คิดเป็นชอบร้อยละ 68.0 และไม่ชอบคิดเป็นร้อยละ 32.0 ตามลำดับ  
ส่วนที่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่ในการใช้บริการ โดยไม่ต้องลงจากรถ คิดเป็นชอบร้อย  
ละ 66.3 และไม่ชอบคิดเป็นร้อยละ 33.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 62 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้ในการใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แเบงก์กิ้ง ในอนาคต จำแนกตามเพศ

การใช้บริการในอนาคต	เพศ	
	ชาย	หญิง
ใช้	6 (8.8%)	26 (32.9%)
ไม่ใช้	34 (48.0%)	12 (15.2%)
ไม่แน่ใจ	31 (43.2%)	41 (52.0%)
รวม	71 (100.0%)	79 (100.0%)

จากตารางที่ 62 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แเบงก์กิ้ง เพศชายไม่ใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แเบงก์กิ้งในอนาคตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจที่จะใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แเบงก์กิ้งในอนาคต คิดเป็นร้อยละ 30.7 และที่ ผู้ที่คิดจะใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แเบงก์กิ้งในอนาคต คิดเป็นร้อยละ 21.3

เพศหญิงส่วนใหญ่ ไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แเบงก์กิ้งในอนาคต คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ จะใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แเบงก์กิ้งในอนาคต คิดเป็นร้อยละ 30.7 และผู้ที่ไม่คิดจะใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แเบงก์กิ้งในอนาคต คิดเป็นร้อยละ 32.9

**ตารางที่ 63** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านประเภทของการใช้บริการ  
 กรุงศรีไครว-ทรู แบงก์กิ้ง จำแนกตามอายุ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทของการใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงก์กิ้ง	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ฝาก-ถอน เงินสด	13 35.1	53 50.0	50 58.8	23 43.4	10 52.6
การโอนเงิน	3 8.1	18 17.0	14 16.5	4 7.5	3 15.8
ชำระค่าสินค้าและบริการ	26 70.3	66 62.3	52 61.2	26 49.1	13 68.4
ATM	29 78.4	75 70.8	66 76.6	38 71.7	11 51.9
ฝากเช็ค	10 27.0	30 28.3	25 29.4	17 32.1	5 26.3

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีส่วนใหญ่ใช้บริการ ATM คิดเป็นร้อยละ 78.4 รองลงมา ชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 70.3 ฝาก-ถอน เงินสด คิดเป็นร้อยละ 35.1 ฝากเช็ค คิดเป็นร้อยละ 27.0 และการโอนเงินคิดเป็นร้อยละ 8.1 ตามลำดับ

ส่วนที่มีช่วงอายุ 20-30 ปีส่วนใหญ่ใช้บริการ ATM คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองลงมา ชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 62.3 ฝาก-ถอน เงินสด คิดเป็นร้อยละ 50.0 ฝากเช็ค คิดเป็นร้อยละ 28.3 และการโอนเงินคิดเป็นร้อยละ 17.0 ตามลำดับ

ส่วนที่มีช่วงอายุ 31-40 ปีส่วนใหญ่ใช้บริการ ATM คิดเป็นร้อยละ 76.6 รองลงมา ชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 72.2 ฝาก-ถอน เงินสด คิดเป็นร้อยละ 58.8 ฝากเช็ค คิดเป็นร้อยละ 29.4 และการโอนเงินคิดเป็นร้อยละ 16.5 ตามลำดับ

ส่วนที่มีช่วงอายุ 41-50 ปีส่วนใหญ่ใช้บริการ ATM คิดเป็นร้อยละ 71.7 รองลงมา ชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 49.1 ฝาก-ถอน เงินสด คิดเป็นร้อยละ 43.4 ฝากเช็ค คิดเป็นร้อยละ 32.1 และการโอนเงินคิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ส่วนที่มีช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่ชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 68.4 รองลงมาฝาก-ถอน เงินสด คิดเป็นร้อยละ 52.6 ใช้บริการ ATM คิดเป็นร้อยละ 51.9 ฝากเช็ค คิดเป็นร้อยละ 26.3 และการโอนเงินคิดเป็นร้อยละ 15.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 64 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความถี่ในการใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบนคิ่ง จำกัดตามอายุ

ความถี่ในการใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบนคิ่ง	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
1 ครั้ง/สัปดาห์	3 14.3	10 33.3	8 22.9	8 26.7	1 3.3
2-3 ครั้ง/สัปดาห์	4 19.0	14 24.6	8 22.9	7 21.9	0 00.0
มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์	2 9.5	2 3.5	2 5.7	2 6.3	1 20.0
1-2 ครั้ง/เดือน	12 57.1	31 54.4	17 48.6	15 46.9	3 60.0
รวม	21 100.0	57 100.0	35 100.0	32 100.0	5 100.0

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมา ใช้บริการ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 19.0 ใช้บริการ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 14.3 ครั้ง/สัปดาห์

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-30 ปี ใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 54.4 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมา ใช้บริการ 1 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 10.0 ใช้บริการ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 24.6 และใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมา ใช้บริการ 1 ครั้ง/สัปดาห์ และ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 22.9 และใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41-50 ปี ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมา ใช้บริการ 1 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 26.7 ใช้บริการ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 21.9 และใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมา ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 20.0 ใช้บริการ 1 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 3.3 และใช้บริการ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 00.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 65 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านวันที่ใช้บริการกรุงศรีไครว-  
ทรู แบนด์กิ้ง จำแนกตามอายุ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วันที่ใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบนด์กิ้ง	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
วันจันทร์	9 24.3	23 21.7	12 14.1	18 34.0	2 10.5
วันอังคาร	10 27.0	30 28.3	23 27.1	20 37.7	3 15.8
วันพุธ	12 32.4	34 32.1	24 28.2	18 34.0	4 21.1
วันพฤหัสบดี	1 2.7	5 4.7	6 7.1	3 5.7	1 5.3
วันศุกร์	16 43.2	41 38.7	30 35.3	28 52.8	4 21.1
วันเสาร์อาทิตย์	12 32.4	18 17.0	13 15.3	9 17.0	1 5.3

จากตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ใช้บริการวันศุกร์ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมาวันพุธ คิดเป็นร้อยละ 32.4 วันเสาร์-วันอาทิตย์คิดเป็นร้อยละ 32.4 วันอังคารคิดเป็นร้อยละ 27.0 วันจันทร์คิดเป็นร้อยละ 24.3 และวันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ส่วนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20-30 ปี ใช้บริการวันศุกร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาวันพุธ คิดเป็นร้อยละ 32.1 วันอังคารคิดเป็นร้อยละ 28.3 วันจันทร์คิดเป็นร้อยละ 21.7 วันเสาร์-วันอาทิตย์คิดเป็นร้อยละ 17.0 และวันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

ส่วนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 31-40 ปี ใช้บริการวันศุกร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาวันพุธ คิดเป็นร้อยละ 28.2 วันอังคารคิดเป็นร้อยละ 27.1 วันเสาร์-วันอาทิตย์คิดเป็นร้อยละ 15.3 วันจันทร์คิดเป็นร้อยละ 14.1 และวันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละ 7.1 ตามลำดับ

ส่วนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 41-50 ปี ส่วนใหญ่ใช้บริการวันศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาวันอังคารคิดเป็นร้อยละ 37.7 วันจันทร์คิดเป็นร้อยละ 34.0 วันพุธ คิดเป็นร้อยละ 34.0 วันเสาร์-วันอาทิตย์คิดเป็นร้อยละ 32.4 และวันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ

ส่วนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 50 ปีขึ้นไป ใช้บริการวันศุกร์ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 21.1 วันพุธ คิดเป็นร้อยละ 21.1 รองลงมาวันเสาร์-วันอาทิตย์คิดเป็นร้อยละ 5.3 วันอังคารคิดเป็นร้อยละ 15.8 วันจันทร์คิดเป็นร้อยละ 10.5 และวันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

**ตารางที่ 66** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการกรุงเทพฯ ไตร-ทริ แวงค์กิ้ง จำแนกตามอายุ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการกรุงเทพฯ ไตร-ทริ แวงค์กิ้ง	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
9.30-12.00 น.	2 10.0	14 24.6	5 14.4	7 21.9	1 20.0
12.01-14.00 น.	8 14.0	23 40.0	14 40.0	16 50.0	2 40.0
14.01-16.00 น.	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
16.01-18.00 น.	5 23.8	9 16.0	8 22.8	4 12.5	1 20.0
18.01-20.00 น.	6 28.6	11 19.3	8 22.8	5 15.6	1 20.0
รวม	21 100	57 100	35 100	32 100	5 100

จากตารางที่ 66 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ช่วงเวลา 18.01-20.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมาช่วงเวลา 12.01-14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 23.8 ช่วงเวลา 9.30-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 14.0 ช่วงเวลา 16.01-18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ส่วนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20-30 ปี ช่วงเวลา 18.01-20.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาช่วงเวลา 12.01-14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 24.6 และช่วงเวลา 9.30-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 19.3 ช่วงเวลา 16.01-18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

ส่วนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 31-40 ปี ช่วงเวลา 12.01-14.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาช่วงเวลา 16.01-18.00 น. และ ช่วงเวลา 18.01-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.8 ช่วงเวลา 9.30-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 14.4 ตามลำดับ

ส่วนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 41-50 ปี ส่วนใหญ่ช่วงเวลา 12.01-14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาช่วงเวลา 9.30-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 21.6 ช่วงเวลา 18.01-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 15.6 และช่วงเวลา 16.01-18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

ส่วนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 50 ปีขึ้นไป ช่วงเวลา 12.01-14.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.0 ช่วงเวลา 18.01-20.00 น. ช่วงเวลา 16.01-18.00 น. และช่วงเวลา 9.30-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 20.0 เท่ากัน ตามลำดับ

**ตารางที่ 67** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการกรุงศรีไครว-ทฐู แบนด์กิ้ง จำแนกตามอายุ

การแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ กรุงศรีไครว-ทฐู แบนด์กิ้ง	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
เคย	6 28.6	6 10.5	6 17.1	5 15.6	3 60.0
ไม่เคย	15 71.4	51 89.5	29 82.9	27 84.4	2 40.0
รวม	21 100	57 100	35 100	32 100	5 100

จากตารางที่ 67 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่ไม่เคยแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการเคย คิดเป็นร้อยละ 71.4 และเคยแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 28.6 ตามลำดับ ส่วนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20-30 ปี ส่วนใหญ่การแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการไม่เคยคิดเป็นร้อยละ 89.5 และเคยคิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

ส่วนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 31-40 ปี ส่วนใหญ่การแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ ไม่เคยคิดเป็นร้อยละ 82.9 และเคยคิดเป็นร้อยละ 17.1 ตามลำดับ

ส่วนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 41-50 ปี ส่วนใหญ่การแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ ไม่เคยคิดเป็นร้อยละ 80.4 และเคยคิดเป็นร้อยละ 15.6 ตามลำดับ

ส่วนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 50 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่การแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ ไม่เคยคิดเป็นร้อยละ 60.0 และเคยคิดเป็นร้อยละ 40.0 ตามลำดับ

**ตารางที่ 68** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความชอบในการใช้บริการ โดยไม่ต้องลงจากรถ จำแนกตามอายุ

ความชอบในการใช้บริการโดยไม่ต้องลงจากรถ	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ชอบ	27	71	59	38	12
	56.8	67.0	69.4	71.7	63.2
ไม่ชอบ	16	35	26	15	7
	43.2	33.0	30.6	28.3	36.8
รวม	37	106	85	53	19
	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

จากตารางที่ 68 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่ในการใช้บริการโดยไม่ต้องลงจากรถ ชอบคิดเป็นร้อยละ 56.8 ไม่ชอบคิดเป็นร้อยละ 43.2 ตามลำดับ

ส่วนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20-30 ปี ส่วนใหญ่ในการใช้บริการโดยไม่ต้องลงจากรถ ชอบคิดเป็นร้อยละ 67.0 ไม่ชอบคิดเป็นร้อยละ 33.0 ตามลำดับ

ส่วนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 31-40 ปี ส่วนใหญ่ในการใช้บริการโดยไม่ต้องลงจากรถ ชอบคิดเป็นร้อยละ 69.4 ไม่ชอบคิดเป็นร้อยละ 30.6 ตามลำดับ

ส่วนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 41-50 ปี ส่วนใหญ่ในการใช้บริการโดยไม่ต้องลงจากรถ ชอบคิดเป็นร้อยละ 71.7 ไม่ชอบคิดเป็นร้อยละ 28.3 ตามลำดับ

ส่วนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 50 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ในการใช้บริการโดยไม่ต้องลงจากรถ ชอบคิดเป็นร้อยละ 63.2 ไม่ชอบคิดเป็นร้อยละ 36.8 ตามลำดับ

**ตารางที่ 69** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการใช้บริการกรุงศรีไทรว-  
ทรู แบนด์กิ้ง ในอนาคตของผู้ไม่เคยใช้ จำแนกตามอายุ

การใช้บริการกรุงศรีไทรว-ทรู แบนด์กิ้ง ในอนาคต	อายุ				
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ใช่	2 8.1	7 14.2	2 12.9	1 1.9	2 10.5
ไม่ใช่	21 75.7	36 68.9	6 57.6	26 71.7	9 42.1
ไม่แน่ใจ	4 16.2	9 17.0	4 29.4	10 26.4	10 47.4
รวม	28 100.0	52 100.0	12 100.0	37 100.0	21 100.0

จากตารางที่ 69 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่ในการใช้บริการกรุงศรีไทรว-ทรู แบนด์กิ้ง ในอนาคตไม่ใช้ คิดเป็นร้อยละ 75.7 ไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 16.2 ใช่คิดเป็นร้อยละ 8.1 และตามลำดับ

ส่วนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20-30 ปี ส่วนใหญ่ในการใช้บริการกรุงศรีไทรว-ทรู แบนด์กิ้ง ในอนาคต ไม่ใช้ คิดเป็นร้อยละ 68.9 ไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 17.0 และใช่คิดเป็นร้อยละ 14.2 ตามลำดับ

ส่วนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 31-40 ปี ส่วนใหญ่ในการใช้บริการกรุงศรีไทรว-ทรู แบนด์กิ้ง ในอนาคตไม่ใช้ คิดเป็นร้อยละ 57.6 ไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 29.4 และใช่คิดเป็นร้อยละ 12.9 ตามลำดับ

ส่วนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 41-50 ปี ส่วนใหญ่ในการใช้บริการกรุงศรีไทรว-ทรู แบนด์กิ้ง ในอนาคต ไม่ใช้ คิดเป็นร้อยละ 71.7 ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 26.4 และใช่คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ส่วนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 50 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ในการใช้บริการกรุงศรีไทรว-ทรู แบนด์กิ้ง ในอนาคตใช่ คิดเป็นร้อยละ 10.5 ไม่ใช้ คิดเป็นร้อยละ 42.1 ตามลำดับ

**ตารางที่ 70** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านประเภทของการใช้บริการ  
 กรุงศรีไครว-ทรู แบนก์กิ้ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทของการใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบนก์กิ้ง	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
ฝาก-ถอน เงินสด	14 50.0	42 55.2	5 41.7	19 52.1	9 44.4
การโอนเงิน	6 21.3	7 12.6	1 5.6	7 14.6	2 9.52
ชำระค่าสินค้าและบริการ	21 75	29 55.2	7 61.1	21 56.77	13 61.1
ATM	20 71.43	38 73.6	7 55.6	41 85.4	15 72.2
ฝากเช็ค	19 25.3	22 42.5	5 36.1	10 20.8	3 14.3

จากตารางที่ 70พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่ในด้านประเภทของการใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบนก์กิ้ง ชำระค่าสินค้าและบริการคิดเป็นร้อยละ 74.7 รองลงมา ATM คิดเป็นร้อยละ 73.3 ฝาก-ถอน เงินสดคิดเป็นร้อยละ 49.3 ฝากเช็คคิดเป็นร้อยละ 25.3 และการโอนเงินคิดเป็นร้อยละ 21.3 ตามลำดับ

ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ส่วนใหญ่ในด้านประเภทของการใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบนก์กิ้ง ATM คิดเป็นร้อยละ 73.6 รองลงมาชำระค่าสินค้าและบริการคิดเป็นร้อยละ 55.2 ฝาก-ถอน เงินสดคิดเป็นร้อยละ 55.2 ฝากเช็คคิดเป็นร้อยละ 42.5 และการโอนเงินคิดเป็นร้อยละ 12.6 ตามลำดับ

ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่ในด้านประเภทของการใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบนก์กิ้ง ชำระค่าสินค้าและบริการคิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมา ATM คิดเป็นร้อยละ 55.6 ฝาก-ถอน เงินสดคิดเป็นร้อยละ 41.7 ฝากเช็คคิดเป็นร้อยละ 36.1 และการโอนเงินคิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่ในด้านประเภทของการใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบนก์กิ้ง ATM คิดเป็นร้อยละ 85.4 รองลงมาชำระค่าสินค้าและบริการคิด



เป็นร้อยละ 50.0 ผ่าก-ถอน เงินสดคิดเป็นร้อยละ 52.1 ผ่ากเช็คคิดเป็นร้อยละ 20.8 และการโอนเงินคิดเป็นร้อยละ 14.6 ตามลำดับ

ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่ในด้านประเภทของการใช้บริการกรุงศรีไทรว-ทรู แบงก์กึ่ง ATM คิดเป็นร้อยละ 72.2 รองลงมาชำระค่าสินค้าและบริการคิดเป็นร้อยละ 71.1 ผ่าก-ถอน เงินสดคิดเป็นร้อยละ 44.4 ผ่ากเช็คคิดเป็นร้อยละ 25.3 และการโอนเงินคิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

**ตารางที่ 71** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความถี่ในการใช้บริการกรุงศรีไทรว-ทรู แบงก์กึ่ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความถี่ในการใช้บริการกรุงศรีไทรว-ทรู แบงก์กึ่ง	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
1 ครั้ง/สัปดาห์	7 57.14	26 86.7	14 63.9	10 33.3	18 59.3
2-3 ครั้งต่อสัปดาห์	4 26.4	8 26.9	2 11.1	7 25.5	7 20.4
มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์	2 3.6	1 3.8	0 0.0	1 4.2	1 3.7
1-2 ครั้งต่อเดือน	7 18.7	14 53.8	4 25.0	9 37.5	5 16.7
รวม	28 100.0	52 100.0	12 100.0	37 100.0	21 100.0

จากตารางที่ 71 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่ความถี่ในการใช้บริการกรุงศรีไทรว-ทรู แบงก์กึ่ง 1 ครั้ง/สัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมา 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 20.0 1-2 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 18.7 และมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ส่วนใหญ่ความถี่ในการใช้บริการกรุงศรีไทรว-ทรู แบงก์กึ่ง 1 ครั้ง/สัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมา 1-2 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 32.2 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 16.1 และมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ



ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่ความถี่ในการใช้บริการกรุงศรี ไตรว-ทรู แบนด์กิ้ง 1 ครั้ง/สัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 63.9 รองลงมา 1-2 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 25.0 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 11.1 และมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 0.0 ตามลำดับ

ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่ความถี่ในการใช้บริการกรุงศรี ไตรว-ทรู แบนด์กิ้ง 1-2 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา 1 ครั้ง/สัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 33.3 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 25.5 และมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ

ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่ความถี่ในการใช้บริการกรุงศรี ไตรว-ทรู แบนด์กิ้ง 1 ครั้ง/สัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมา 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 20.4 1-2 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 16.7 และมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

**ตารางที่ 72** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านวันที่ใช้บริการกรุงศรี ไตรว-ทรู แบนด์กิ้ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วันที่ใช้บริการกรุงศรี ไตรว-ทรู แบนด์กิ้ง	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
วันจันทร์	9	29	7	12	7
	12.0	33.3	19.4	25.0	13.0
วันอังคาร	15	33	8	17	13
	20.0	37.9	22.2	35.4	24.1
วันพุธ	16	34	7	24	11
	21.3	39.1	19.4	50.0	20.4
วันพฤหัสบดี	2	1	0	6	7
	2.7	1.1	0.0	12.5	13.0
วันศุกร์	23	44	9	26	17
	30.7	50.6	25.0	54.2	31.5
วันเสาร์อาทิตย์	14	13	2	16	8
	18.7	14.9	5.6	33.3	14.8

จากตารางที่ 72 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่ด้านวันที่ใช้บริการกรุงศรี ไตรว-ทรู แบนด์กิ้ง วันศุกร์คิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมาวันพุธ

คิดเป็นร้อยละ 21.3 วันอังคารคิดเป็นร้อยละ 20.0 วันเสาร์อาทิตย์คิดเป็นร้อยละ 18.7 วันจันทร์คิดเป็นร้อยละ 12.0 และวันพฤหัสบดีคิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ส่วนใหญ่ด้านวันที่ใช้บริการกรุงเทพฯ ใต้-ทูลุ แบงก์กึ่ง วันศุกร์คิดเป็นร้อยละ 50.6 รองลงมาวันพุธคิดเป็นร้อยละ 39.1 วันอังคารคิดเป็นร้อยละ 37.9 วันจันทร์คิดเป็นร้อยละ 33.3 วันเสาร์อาทิตย์คิดเป็นร้อยละ 14.9 และวันพฤหัสบดีคิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่ด้านวันที่ใช้บริการกรุงเทพฯ ใต้-ทูลุ แบงก์กึ่ง วันศุกร์คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมาวันอังคารคิดเป็นร้อยละ 22.2 วันพุธคิดเป็นร้อยละ 19.4 วันจันทร์คิดเป็นร้อยละ 19.4 วันเสาร์อาทิตย์คิดเป็นร้อยละ 5.6 และวันพฤหัสบดีคิดเป็นร้อยละ 0.0 ตามลำดับ

ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่ด้านวันที่ใช้บริการกรุงเทพฯ ใต้-ทูลุ แบงก์กึ่ง วันศุกร์คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมาวันพุธคิดเป็นร้อยละ 50.0 วันอังคารคิดเป็นร้อยละ 35.4 วันเสาร์อาทิตย์คิดเป็นร้อยละ 33.3 วันจันทร์คิดเป็นร้อยละ 25.0 และวันพฤหัสบดีคิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่ด้านวันที่ใช้บริการกรุงเทพฯ ใต้-ทูลุ แบงก์กึ่ง วันศุกร์คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาวันอังคารคิดเป็นร้อยละ 24.1 วันพุธคิดเป็นร้อยละ 20.4 วันเสาร์อาทิตย์คิดเป็นร้อยละ 14.8 วันจันทร์คิดเป็นร้อยละ 13.0 และวันพฤหัสบดีคิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

**ตารางที่ 73** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการกรุงศรี ไตรว-ทรู แบนค์กิ้ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ช่วงเวลาที่ใช้บริการกรุงศรี ไตรว-ทรู แบนค์กิ้ง	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
9.30-12.00 น.	6 21.4	9 17.4	4 33.3	8 21.6	2 9.5
12.01-14.00 น.	11 39.3	23 44.2	5 41.7	14 37.8	10 47.6
14.01-16.00 น.	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
16.01-18.00 น.	5 17.9	5 9.6	0 0.0	9 24.4	8 38.1
18.01-20.00 น.	6 21.4	15 28.8	3 25.0	6 16.2	1 4.8
รวม	28 100	52 100	12 100	37 100	21 100

จากตารางที่ 73 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการกรุงศรี ไตรว-ทรู แบนค์กิ้ง มากที่สุด เวลา 12.01-14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมา เวลา 9.30-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 21.4 เวลา 18.01-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 21.4 เวลา 16.01-18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 17.9 และเวลา 14.01-16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 0.0 ตามลำดับ

ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการกรุงศรี ไตรว-ทรู แบนค์กิ้ง มากที่สุด เวลา 12.01-14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมา เวลา 18.01-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 28.8 เวลา 9.30-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 17.4 และเวลา 16.01-18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 9.6 และเวลา 14.01-16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 0.0 ตามลำดับ

ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการกรุงศรี ไตรว-ทรู แบนค์กิ้ง มากที่สุด เวลา 12.01-14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมา เวลา 9.30-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 33.3 เวลา 16.01-18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 24.4 และเวลา 18.01-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 16.2 และเวลา 14.01-16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 0.0 ตามลำดับ

ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการกรุงศรี ไตรว-ทรู แบนค์กิ้ง มากที่สุด รองลงมา เวลา 12.01-14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 37.8 เวลา 16.01-18.00 น. คิดเป็น

ร้อยละ24.8 เวลา9.30-12.00 น.คิดเป็นร้อยละ21.6 และเวลา20.0 18.01-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 16.2และเวลา 14.01-16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 0.0 ตามลำดับ

ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการกรุงศรีไทร-ทวู แวงค์กิ้ง มากที่สุด เวลา12.01-14.00 น.คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาเวลา16.01-18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 38.1 เวลา9.30-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ9.5 และเวลา20.0 18.01-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ4.8และเวลา 14.01-16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 0.0 ตามลำดับ

**ตารางที่ 74** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้ บริการกรุงศรีไทร-ทวู แวงค์กิ้ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการกรุงศรีไทร-ทวู แวงค์กิ้ง	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
เคย	10 35.7	3 5.8	0 0.0	6 16.2	7 33.3
ไม่เคย	18 64.3	49 94.2	12 100.0	31 83.8	14 66.6
รวม	28 100.0	52 100.0	12 100.0	37 100.0	21 100.0

จากตารางที่ 74 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่ด้านการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการกรุงศรีไทร-ทวู แวงค์กิ้ง ไม่เคยคิดเป็นร้อยละ 64.3 และเคยคิดเป็นร้อยละ 35.7 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน10,000-20,000 บาท ส่วนใหญ่ด้านการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการกรุงศรีไทร-ทวู แวงค์กิ้ง ไม่เคยคิดเป็นร้อยละ94.2 และเคยคิดเป็นร้อยละ5.8ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่ด้านการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการกรุงศรีไทร-ทวู แวงค์กิ้ง ไม่เคยคิดเป็นร้อยละ100.0 และเคยคิดเป็นร้อยละ0.0ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่ด้านการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงก์กิ้ง ไม่เคยคิดเป็นร้อยละ 83.3 และเคยคิดเป็นร้อยละ 16.2 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่ด้านการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงก์กิ้ง ไม่เคยคิดเป็นร้อยละ 66.6 และเคยคิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

**ตารางที่ 75** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการความคิดเห็นในการใช้บริการ โดยไม่ต้องลงจากรถ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความคิดเห็นในการใช้บริการโดยไม่ต้องลงจากรถ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
ชอบ	46 61.3	66 75.9	22 61.1	33 68.8	34 63.0
ไม่ชอบ	29 38.7	21 24.1	14 38.9	15 31.3	20 37.0
รวม	75 100.0	87 100.0	36 100.0	48 100.0	54 100.0

จากตารางที่ 75 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในการใช้บริการโดยไม่ต้องลงจากรถ ชอบคิดเป็นร้อยละ 61.3 และไม่ชอบคิดเป็นร้อยละ 38.7 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในการใช้บริการโดยไม่ต้องลงจากรถ ชอบคิดเป็นร้อยละ 75.9 และไม่ชอบคิดเป็นร้อยละ 24.1 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในการใช้บริการโดยไม่ต้องลงจากรถ ชอบคิดเป็นร้อยละ 61.1 และไม่ชอบคิดเป็นร้อยละ 38.9 ตามลำดับ

ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในการใช้บริการโดยไม่ต้องลงจากรถ ชอบคิดเป็นร้อยละ 68.8 และไม่ชอบคิดเป็นร้อยละ 31.3 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในการใช้บริการ โดยไม่ต้องลงจากรถ ชอบคิดเป็นร้อยละ 63.0 และไม่ชอบคิดเป็นร้อยละ 37.0 ตามลำดับ

**ตารางที่ 76** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรรู แบงก์กิ้ง ในอนาคตของผู้ที่ไม่เคยใช้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรรู แบงก์กิ้ง ในอนาคต	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
ใช้	16 34.0	8 22.9	2 8.3	4 36.4	2 6.1
ไม่ใช้	17 36.2	6 17.1	10 41.7	1 9.1	12 36.4
ไม่แน่ใจ	14 29.8	25 60.0	12 50.0	6 54.5	19 57.6
รวม	47 100.0	35 100.0	24 100.0	11 100	33 100

จากตารางที่ 76 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในด้านการใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรรู แบงก์กิ้ง ไม่ใช้คิดเป็นร้อยละ 36.2 ใช้คิดเป็นร้อยละ 34.0 ในอนาคต และไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 29.8 ตามลำดับ

ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในด้านการใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรรู แบงก์กิ้ง ในอนาคต ไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 60.0 ใช้คิดเป็นร้อยละ 22.9 ไม่ใช้คิดเป็นร้อยละ 17.1 และ ตามลำดับ

ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในด้านการใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรรู แบงก์กิ้ง ในอนาคต ไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 50.0 ไม่ใช้คิดเป็นร้อยละ 41.7 และใช้คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในด้านการใช้บริการกรุงศรีไดรว-ทรรู แบงก์กิ้ง ในอนาคต ไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 54.4 ใช้คิดเป็นร้อยละ 36.4 และไม่ใช้คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในด้านการใช้  
บริการกรุงศรีไดรว-ทรู แบงก์กิ้ง ในอนาคตไม่แน่ใจคิดเป็นร้อยละ 57.6 ไม่ใช่คิดเป็นร้อยละ 36.4  
และใช้คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



## ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

### ตารางที่ 77 ปัญหาในการให้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงค์กิ้ง

ปัญหาในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของการให้บริการไม่หลากหลาย	16	10.7
จำนวนช่องบริการไม่เพียงพอ	39	26.0
ความล่าช้าในการให้บริการ	29	19.3
ปัญหามาตรฐาน และคุณภาพการให้บริการ	11	7.3
พนักงานให้บริการไม่สุภาพ	0	0.0
พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้	46	30.7
พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานในการให้บริการ	37	24.7
ที่ตั้งของจุดบริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงค์กิ้ง ไม่สะดวกในการติดต่อใช้บริการ	27	18.0
ความไม่สะดวกในการเข้าใช้บริการของอาคาร	15	10.0
ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ไม่เหมาะสม	0	0.0
อุปกรณ์และแบบฟอร์มในการให้บริการมีไม่เพียงพอ	0	0.0
มีขั้นตอนการให้บริการที่ซับซ้อน และยุ่งยาก	33	22.0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 150 คน

จากตารางที่ 77 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงค์กิ้ง พบว่า พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมาจำนวนช่องบริการไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 26.0 พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานในการให้บริการ คิดเป็น 24.7 ขั้นตอนการให้บริการที่ซับซ้อน และยุ่งยาก คิดเป็น 22.0 มีความล่าช้าในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 19.3 ที่ตั้งของจุดบริการกรุงศรีไครว-ทรู แบงค์กิ้ง ไม่สะดวกในการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 18.0 ประเภทของการให้บริการไม่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 10.7 ความไม่สะดวกในการเข้าใช้บริการของอาคาร คิดเป็นร้อยละ 10.0 ปัญหามาตรฐาน และคุณภาพการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ



### ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้บริการ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 มีข้อเสนอแนะให้บริการ  
กรุงเทพฯ-ทรู แบงก์กิ้ง เพิ่มความน่าสนใจเพื่อสร้างความแตกต่างระหว่างการใช้บริการธนาคาร  
ปกติและบริการ
2. ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 มีข้อเสนอแนะให้ มีการลด  
ราคาค่าธรรมเนียมในการบริการกรุงเทพฯ-ทรู แบงก์กิ้งให้ต่ำกว่าบริการแบบปกติของธนาคาร
3. ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 มีข้อเสนอแนะให้มีการเปิด  
สาขาให้เพียงพอกับความต้องการ
4. ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 มีข้อเสนอแนะให้มีการ  
ปรับปรุงบริการกรุงเทพฯ-ทรู แบงก์กิ้งให้รวดเร็ว สะดวก