

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 360 ชุด ซึ่งสอบถามจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานครทั้งหมด โดยนำข้อมูลที่ได้มาทำการศึกษา ซึ่งสามารถแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลจากข้อมูลออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ความถี่ในการมาใช้บริการ วันและเวลาที่มาใช้บริการ บริการที่มาใช้บ่อยที่สุด (ตารางที่ 1-14)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ รูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้า การรับประกัน/ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย (ตารางที่ 15-20)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ รูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้า การรับประกัน/ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย (ตารางที่ 21-26)

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นด้านความคาดหวังกับการรับรู้และประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 27-32)

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผลการประเมินองค์ประกอบคุณภาพการบริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการให้มีแบบประเมินผลการทำงาน และผู้ที่ไม่ต้องการประเมิน (ตารางที่ 33-34)

ส่วนที่ 6 สรุปลำดับปัจจัยย่อยด้านความคาดหวังของลูกค้าเปรียบเทียบการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของลูกค้าที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 35)

ส่วนที่ 7 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 36)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	108	30.0
หญิง	252	70.0
รวม	360	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.0 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	72	20.0
ระหว่าง 25-34 ปี	166	46.1
ระหว่าง 35-44 ปี	91	25.3
ระหว่าง 45-54 ปี	23	6.4
55 ปีขึ้นไป	8	2.2
รวม	360	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 25- 34 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมา มีอายุระหว่าง 35-44 คิดเป็นร้อยละ 25.3 อายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.0 อายุระหว่าง 45-54 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.4 และอายุ 55 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.2

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	233	64.7
สมรส	123	34.2
อื่นๆ	4	1.1
รวม	360	100.0

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ หย่า

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมา มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 34.2 และสถานภาพหย่า คิดเป็นร้อยละ 1.1

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	31	8.6
ข้าราชการ	20	5.6
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	43	11.9
ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	30	8.3
พนักงานบริษัทเอกชน	217	60.3
รับจ้างทั่วไป	12	3.3
อื่นๆ	7	1.9
รวม	360	100.0

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมา มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.9 อาชีพนักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.6 ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 8.3 ข้าราชการคิดเป็นร้อยละ 5.6 รับจ้างทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 3.3 และแม่บ้านคิดเป็นร้อยละ 1.9

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	7	1.9
มัธยม/ ปวช.	44	12.2
อนุปริญญา/ปวส.	38	10.6
ปริญญาตรี	242	67.2
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	29	8.1
รวม	360	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.2 รองลงมามีระดับการศึกษามัธยม/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 12.2 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 10.6 ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 8.1 และระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.9

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	123	34.2
10,001-25,000 บาท	140	38.9
25,001-40,000 บาท	57	15.8
40,001-50,000 บาท	18	5.0
50,001 บาท ขึ้นไป	22	6.1
รวม	360	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 6.1 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในช่วง 1 เดือน ที่ผ่านมา

ความถี่ในการมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	192	53.3
2-5 ครั้ง	128	35.6
6-10 ครั้ง	14	3.9
มากกว่า 10 ครั้ง	26	7.2
รวม	360	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการสาขาไมโครธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาใช้บริการ 2-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 35.6 มาใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.2 และมาใช้บริการ 6-10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.9

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อช่วงเวลาเวลาที่สาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการ

ทราบและไม่ทราบ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	225	62.5
ไม่ทราบ	135	37.5
รวม	360	100.0

หมายเหตุ : สาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เปิดเวลา 10.00 – 20.00 น.

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่าสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการในเวลา 10.00 - 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 62.5 และไม่ทราบว่าเปิดให้บริการในเวลา 10.00-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 37.5

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ ความเข้าใจว่าสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการทุกวัน

ทราบและไม่ทราบ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	274	75.1
ไม่ทราบ	86	23.9
รวม	360	100.0

หมายเหตุ : สาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการทุกวันในห้างสรรพสินค้า ไม่เว้นวันหยุดราชการ

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่าสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการทุกวันในห้างสรรพสินค้าไม่เว้นวันหยุดราชการ คิดเป็นร้อยละ 75.1 และไม่ทราบว่าเปิดให้บริการทุกวันในห้างสรรพสินค้า คิดเป็นร้อยละ 23.9

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่มาใช้บริการกับสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บ่อยที่สุด

วันที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์	47	13.1
อังคาร	17	4.7
พุธ	26	7.2
พฤหัสบดี	10	2.8
ศุกร์	52	14.4
เสาร์	117	32.5
อาทิตย์	91	25.3
รวม	360	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการกับสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บ่อยที่สุดคือวันเสาร์ คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาเป็นวันอาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 25.3 วันศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 14.4 วันจันทร์ คิดเป็นร้อยละ 13.1 วันพุธ คิดเป็นร้อยละ 7.2 และวันอังคาร คิดเป็นร้อยละ 4.7 และวันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละ 2.8

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามการรับรู้ถึงการเปิดบริการของสาขาไมโคร ในวันหยุดราชการ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการกับสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บ่อยที่สุด

วันที่ท่านมาใช้บริการกับสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บ่อยที่สุด	สาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการทุกวันในห้างสรรพสินค้า		
	ทราบ	ไม่ทราบ	รวม
จันทร์	32 (11.7)	15 (17.4)	47 (13.1)
อังคาร	8 (2.9)	9 (10.5)	17 (4.7)
พุธ	17 (6.2)	9 (10.5)	26 (7.2)
พฤหัสบดี	8 (2.9)	2 (2.3)	10 (2.8)
ศุกร์	39 (14.2)	13 (15.1)	52 (14.4)
เสาร์	97 (35.4)	20 (23.3)	117 (32.5)
อาทิตย์	73 (26.6)	18 (20.9)	91 (25.3)
รวม	274 (100.0)	86 (100.0)	360 (100.0)

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ที่ทราบว่าสาขาไมโครเปิดให้บริการในวันหยุดมาใช้บริการในวันเสาร์ บ่อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.4

ผู้ที่ไม่ทราบว่าสาขาไมโครเปิดให้บริการในวันหยุดมาใช้บริการในวันเสาร์ บ่อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.3

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการกับ
สาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) บ่อยที่สุด

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
10.00 – 12.00 น.	71	19.7
12.01 – 14.00 น.	66	18.3
14.01 – 17.00 น.	81	22.5
17.01 – 20.00 น.	142	39.4
รวม	360	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการกับสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในช่วงเวลา 17.01-20.00 น.บ่อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.4 รองลงมาเป็นช่วงเวลา 14.01-17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.5 ช่วงเวลา 10.00-12.00 น.คิดเป็นร้อยละ 19.7 และช่วงเวลา 12.01-14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 18.3

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบริการของธนาคารที่
มาใช้ บ่อยที่สุด

ประเภทบริการที่ใช้บ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ฝาก - ถอนเงิน	227	63.1
โอนเงิน	48	13.3
ชำระค่าสินค้า,สาธารณูปโภค	23	6.4
ชำระสินเชื่อ	10	2.8
ชำระบัตรเครดิต	43	11.9
อื่นๆ	9	2.5
รวม	360	100.0

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ ปรับสมุดเงินฝาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านเงินฝาก-ถอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 63.1 รองลงมาใช้บริการด้านโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ใช้บริการชำระบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 11.9 ใช้บริการชำระค่าสินค้า,สาธารณูปโภค คิดเป็นร้อยละ 6.4 ใช้บริการชำระสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 2.8 และปรับสมุดเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการให้ธนาคารมี
แบบประเมินการทำงานของพนักงาน

ความต้องการให้มีแบบประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการ	305	84.7
ไม่ต้องการ	55	15.3
รวม	360	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการให้ธนาคารมีแบบประเมินการทำงานของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 84.7 และรองลงมาไม่ต้องการให้ธนาคารมีแบบประเมินการทำงานของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 15.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ
ของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการให้บริการ ด้านรูปลักษณ์

1. รูปลักษณ์ (Tangibles)	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
	น้อยที่ สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด		
1.1 ธนาคารควรมีเครื่องมือและ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและมี เคาน์เตอร์ที่สวยงาม	2 (0.6)	4 (1.1)	106 (29.4)	168 (46.7)	80 (22.2)	3.89 (มาก)	3
1.2 ธนาคารควรมีสภาพแวดล้อม ที่ดี สะดวกสบายในการมาใช้ บริการ	1 (0.3)	5 (1.4)	57 (15.8)	203 (56.4)	94 (26.1)	4.07 (มาก)	1
1.3 พนักงานธนาคารควรแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย	1 (0.3)	7 (1.9)	77 (21.4)	197 (54.7)	78 (21.7)	3.96 (มาก)	2
1.4 แผ่นพับ เอกสาร ข้อมูลเกี่ยว กับการบริการควรมีความชัดเจน และง่ายต่อการเข้าใจ	1 (0.3)	13 (3.6)	105 (29.2)	157 (43.6)	84 (23.3)	3.86 (มาก)	4
เฉลี่ย						3.95 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความคาดหวังต่อการให้บริการ ด้านรูป
ลักษณ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.95 โดยคาดหวังว่าธนาคารควรมีสภาพแวดล้อมที่
ดี สะดวกสบายในการมาใช้บริการ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาคาดหวังว่า
พนักงานธนาคารควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.96 คาดหวังว่า
ธนาคารควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีเคาน์เตอร์ที่สวยงาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
เท่ากับ 3.89 และคาดหวังว่าแผ่นพับ เอกสาร ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการควรมีความชัดเจนและง่ายต่อ
การเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
	น้อยที่ สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด		
2.1พนักงานธนาคารควรให้ บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญา ไว้	1 (0.3)	7 (1.9)	54 (15.0)	140 (38.9)	158 (43.9)	4.24 (มาก)	3
2.2พนักงานธนาคารควรมี บุคลิกภาพที่ดี	1 (0.3)	7 (1.9)	80 (22.2)	197 (54.7)	75 (20.8)	3.94 (มาก)	5
2.3ธนาคารควรเก็บรักษาข้อมูล ของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี	1 (0.3)	4 (1.1)	26 (7.2)	96 (26.7)	233 (64.7)	4.54 (มากที่สุด)	1
2.4พนักงานควรมีการทำงานที่ รอบคอบไม่ผิดพลาด	1 (0.3)	7 (1.9)	36 (10.0)	93 (25.8)	223 (61.9)	4.47 (มาก)	2
2.5อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนั กงานควรมีการบำรุงรักษาให้อยู่ ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	2 (0.6)	3 (0.8)	57 (15.8)	157 (43.6)	141 (39.2)	4.20 (มาก)	4
เฉลี่ย						4.28 (มาก)	

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความคาดหวังต่อการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.28 โดยคาดหวังว่าธนาคารควรเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 รองลงมาคาดหวังว่าพนักงานควรมีการทำงานที่รอบคอบไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.47 คาดหวังว่าพนักงานธนาคารควรให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.24 คาดหวังว่าอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานควรมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.20 และคาดหวังว่าพนักงานควรมีบุคลิกภาพที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
	น้อยที่ สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด		
3.1 ธนาคารควรมีระบบของการให้ บริการที่มีประสิทธิภาพ	-	6 (1.7)	45 (12.5)	123 (34.2)	186 (51.7)	4.36 (มาก)	1
3.2 พนักงานธนาคารควรมี ความพร้อมที่จะให้คำแนะนำ ปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	-	12 (3.3)	33 (9.2)	155 (43.1)	160 (44.4)	4.29 (มาก)	3
3.3 พนักงานธนาคารควรทำงาน ด้วยความรวดเร็ว	2 (0.6)	10 (2.8)	33 (9.2)	131 (36.4)	184 (51.1)	4.35 (มาก)	2
3.4 พนักงานธนาคารควรมีความ พร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันที ที่ต้องการ	1 (0.3)	6 (1.7)	44 (12.2)	164 (45.6)	145 (40.3)	4.24 (มาก)	4
3.5 พนักงานธนาคารควรมีความ รู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการของ ธนาคาร	1 (0.3)	6 (1.7)	46 (12.8)	166 (46.1)	141 (39.2)	4.22 (มาก)	5
เฉลี่ย						4.29 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความคาดหวังต่อการให้บริการ ด้าน
การตอบสนองต่อลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.29 โดยคาดหวังว่าธนาคารควรมี
ระบบของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมาคาดหวัง
ว่าพนักงานธนาคารควรทำงานด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.35 คาดหวังว่า
พนักงานธนาคารควรมีความพร้อมที่จะให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมากเท่ากับ 4.29 คาดหวังว่าพนักงานธนาคารควรมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีที่
ต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.24 และคาดหวังว่าพนักงานธนาคารควรมีความรู้ความ
สามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ
4.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ

4. การรับประกัน/ความ มั่นใจ (Assurance)	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
	น้อยที่ สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด		
4.1 ธนาคารควรมีระบบข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้	-	4 (1.1)	30 (8.3)	114 (31.7)	212 (58.9)	4.48 (มาก)	2
4.2 ธนาคารควรมีระบบการรักษาความปลอดภัย	-	5 (1.4)	30 (8.3)	87 (24.2)	238 (66.1)	4.55 (มากที่สุด)	1
4.3 พนักงานธนาคารควรมีมารยาทและมีความสุภาพ	1 (0.3)	3 (0.8)	49 (13.6)	159 (44.2)	148 (41.1)	4.25 (มาก)	4
4.4 พนักงานธนาคารควรมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร	2 (0.6)	4 (1.1)	44 (12.2)	157 (43.6)	153 (42.5)	4.26 (มาก)	3
เฉลี่ย						4.39 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความคาดหวังต่อการให้บริการ ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.39 โดยคาดหวังว่าธนาคารควรมีระบบรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.55 รองลงมาคาดหวังว่าธนาคารควรมีระบบข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.48 คาดหวังว่าพนักงานธนาคารควรมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.26 และคาดหวังว่าพนักงานธนาคารควรมีมารยาทและมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล (Empathy)	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
	น้อยที่ สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด		
5.1 พนักงานธนาคารควรให้ความใส่ใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน	1 (0.3)	6 (1.7)	46 (12.8)	135 (37.5)	172 (47.8)	4.31 (มาก)	1
5.2 ธนาคารควรเปิดให้บริการในวันและเวลาที่ลูกค้าสะดวก	1 (0.3)	7 (10.9)	56 (15.6)	164 (45.6)	132 (36.7)	4.16 (มาก)	4
5.3 พนักงานธนาคารควรทำให้ลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของธนาคาร	2 (0.6)	9 (2.5)	78 (21.7)	182 (50.6)	89 (24.7)	3.96 (มาก)	5
5.4 พนักงานธนาคารควรมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง	1 (0.3)	7 (1.9)	47 (13.1)	166 (46.1)	139 (38.6)	4.21 (มาก)	3
5.5 พนักงานธนาคารควรมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า	1 (0.3)	7 (1.9)	56 (15.6)	155 (43.1)	141 (39.2)	4.19 (มาก)	2
เฉลี่ย						4.17 (มาก)	

ตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังต่อการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.17 โดยคาดหวังว่าพนักงานธนาคารควรให้ความใส่ใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.31 รองลงมาคาดหวังว่าพนักงานธนาคารควรมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.19 คาดหวังว่าพนักงานธนาคารควรมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.21 คาดหวังว่าธนาคารควรเปิดให้บริการในวันและเวลาที่ลูกค้าสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.16 และคาดหวังว่าพนักงานธนาคารควรทำให้ลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพ การให้บริการ โดยรวม

ความคาดหวังการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับที่
1. รูปลักษณ์	3.95 (มาก)	5
2. ความน่าเชื่อถือ	4.28 (มาก)	3
3. การตอบสนองต่อลูกค้า	4.29 (มาก)	2
4. การรับประกัน/ ความมั่นใจ	4.39 (มาก)	1
5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	4.17 (มาก)	4
เฉลี่ย	4.22 (มาก)	

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.22 โดยคาดหวังการบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.39 รองลงมาคาดหวังการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.29 คาดหวังการบริการด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.28 คาดหวังการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.17 และคาดหวังการบริการด้านรูปลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.95 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ด้านรูปลักษณ์ ของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1. รูปลักษณ์ (Tangibles)	ระดับการรับรู้จริง					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1.1 ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีเคาน์เตอร์ที่สวยงาม	4 (1.1)	10 (2.8)	154 (42.8)	160 (44.4)	32 (8.9)	3.57 (มาก)	2
1.2 ธนาคารที่ท่านใช้บริการมีสภาพแวดล้อมที่ดี สะดวกสบายในการมาใช้บริการ	-	13 (3.6)	167 (46.4)	148 (41.1)	32 (8.9)	3.55 (มาก)	3
1.3 พนักงานของธนาคารแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	-	6 (1.7)	110 (30.6)	207 (57.5)	37 (10.3)	3.76 (มาก)	1
1.4 แผ่นพับ เอกสาร ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของธนาคารมีความชัดเจนและง่ายต่อความเข้าใจ	2 (0.6)	29 (8.1)	152 (42.2)	151 (41.9)	26 (7.2)	3.47 (ปานกลาง)	4
เฉลี่ย						3.59 (มาก)	

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ต่อการให้บริการ ด้านรูปลักษณ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.59 โดยรับรู้เรื่องพนักงานของธนาคารแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.76 รองลงมารับรู้ว่าธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีเคาน์เตอร์ที่สวยงาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.57 รับรู้ว่าธนาคารที่ใช้บริการมีสภาพแวดล้อมที่ดี สะดวกสบายในการมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.55 และรับรู้แผ่นพับ เอกสาร ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของธนาคารมีความชัดเจนและง่ายต่อความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ระดับการรับรู้จริง					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
2.1 พนักงานของธนาคารสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้	1 (0.3)	36 (10.0)	149 (41.4)	131 (36.4)	43 (11.9)	3.50 (มาก)	5
2.2 พนักงานธนาคารที่ท่านใช้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	-	15 (4.2)	156 (43.3)	157 (43.6)	32 (8.9)	3.57 (มาก)	4
2.3 ธนาคารสามารถเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี	-	4 (1.1)	81 (22.5)	182 (50.6)	93 (25.8)	4.01 (มาก)	1
2.4 พนักงานของธนาคารมีการทำงานที่รอบคอบและไม่ผิดพลาด	-	10 (2.8)	124 (34.4)	147 (40.8)	79 (21.9)	3.82 (มาก)	2
2.5 อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	7 (1.9)	13 (3.6)	133 (36.9)	151 (41.9)	56 (15.6)	3.66 (มาก)	3
เฉลี่ย						3.71 (มาก)	

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ต่อการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 3.71 โดยรับรู้ว่าการธนาคารสามารถเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.01 รองลงมารับรู้ว่าการพนักงานของธนาคารมีการทำงานที่รอบคอบและไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 3.82 รับรู้ว่าการอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานของธนาคารมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 3.66 รับรู้ว่าการพนักงานธนาคารที่ใช้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 3.57 และรับรู้ว่าการพนักงานของธนาคารสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	ระดับการรับรู้จริง					ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
3.1 ธนาคารที่ท่านใช้บริการมีระบบของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ	4 (1.1)	10 (2.8)	132 (36.7)	158 (43.9)	56 (15.6)	3.70 (มาก)	1
3.2 พนักงานธนาคารมีความพร้อมที่จะให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	3 (0.8)	50 (13.9)	133 (36.9)	126 (35.0)	48 (13.3)	3.46 (ปานกลาง)	3
3.3 พนักงานธนาคารสามารถให้บริการแก่ท่านด้วยความรวดเร็ว	7 (1.9)	45 (12.5)	156 (43.3)	108 (30.0)	44 (12.2)	3.38 (ปานกลาง)	5
3.4 พนักงานธนาคารมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีที่ต้องการ	8 (2.2)	40 (11.1)	154 (42.8)	116 (32.2)	42 (11.7)	3.40 (ปานกลาง)	4
3.5 พนักงานธนาคารมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของธนาคาร	4 (1.1)	21 (5.8)	142 (39.4)	148 (41.1)	45 (12.5)	3.58 (มาก)	2
เฉลี่ย						3.50 (มาก)	

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ต่อการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.50 โดยรับรู้ว่าธนาคารที่ใช้บริการมีระบบของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.70 รองลงมารับรู้ว่าพนักงานธนาคารมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.58 รับรู้ว่าพนักงานธนาคารมีความพร้อมที่จะให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.46 รับรู้ว่าพนักงานธนาคารมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.40 และรับรู้ว่า

พนักงานธนาคารสามารถให้บริการแก่ท่านด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ
3.38 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

4. การรับประกัน/ความ มั่นใจ (Assurance)	ระดับการรับรู้จริง					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
	น้อยที่ สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด		
4.1 ธนาคารที่ท่านใช้บริการมีระบบข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้	3 (0.8)	9 (2.5)	111 (30.8)	170 (47.2)	67 (18.6)	3.80 (มาก)	1
4.2 ธนาคารที่ท่านใช้บริการมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี	4 (1.1)	11 (3.1)	122 (33.9)	146 (40.6)	77 (21.4)	3.78 (มาก)	2
4.3 พนักงานธนาคารที่ท่านใช้บริการมีมารยาทและมีความสุภาพ	3 (0.8)	20 (5.6)	145 (40.3)	151 (41.9)	41 (11.4)	3.58 (มาก)	4
4.4 พนักงานธนาคารมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร	2 (0.6)	12 (3.3)	144 (40.4)	158 (43.9)	44 (12.2)	3.64 (มาก)	3
เฉลี่ย						3.70 (มาก)	

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ต่อการให้บริการ ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.70 โดยรับรู้ว่าธนาคารที่ใช้บริการมีระบบข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.80 รองลงมารับรู้ว่าธนาคารที่ท่านใช้บริการมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.78 รับรู้ว่าพนักงานธนาคารมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.64 และรับรู้ว่าคุณภาพพนักงานธนาคารที่ใช้บริการมีมารยาทและมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล (Empathy)	ระดับการรับรู้จริง					ค่าเฉลี่ย (ความ หมาย)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
5.1พนักงานธนาคารให้ความใส่ใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน	10 (2.8)	57 (15.8)	139 (38.6)	114 (31.7)	40 (11.1)	3.32 (ปานกลาง)	5
5.2ธนาคารเปิดให้บริการในวันและเวลาที่ลูกค้าสะดวก	3 (0.8)	12 (3.3)	94 (26.1)	192 (53.3)	59 (16.4)	3.81 (มาก)	1
5.3พนักงานธนาคารทำให้ลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของธนาคาร	7 (1.9)	35 (9.7)	152 (42.2)	136 (37.8)	30 (8.3)	3.41 (ปานกลาง)	2
5.4พนักงานธนาคารมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง	7 (1.9)	51 (14.2)	135 (37.5)	127 (35.3)	40 (11.1)	3.39 (ปานกลาง)	3
5.5พนักงานธนาคารมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า	13 (3.6)	42 (11.7)	146 (40.6)	121 (33.6)	38 (10.6)	3.36 (ปานกลาง)	4
เฉลี่ย						3.46 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ต่อการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.46 โดยรับรู้ว่าธนาคารเปิดให้บริการในวันและเวลาที่ลูกค้าสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.81 รองลงมารับรู้พนักงานธนาคารทำให้ลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.41 รับรู้ว่าพนักงานธนาคารมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.39 รับรู้ว่าพนักงานธนาคารมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.36 และรับรู้พนักงานธนาคารให้ความใส่ใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการ
ให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวม

การรับรู้ที่มีต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับที่
1. รูปลักษณ์	3.59 (มาก)	3
2. ความน่าเชื่อถือ	3.71 (มาก)	1
3. การตอบสนองต่อลูกค้า	3.50 (มาก)	4
4. การรับประกัน/ความมั่นใจ	3.70 (มาก)	2
5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	3.46 (ปานกลาง)	5
เฉลี่ย	3.59 (มาก)	

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.59 โดยการรับรู้ต่อการบริการด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.71 รองลงมารับรู้การบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.70 รับรู้การบริการด้านรูปลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.59 รับรู้การบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.50 และรับรู้การบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.46 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็น ด้านความคาดหวังกับการรับรู้ และประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังของการให้บริการเปรียบเทียบกับ การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ด้านรูปลักษณ์

1. รูปลักษณ์ (Tangibles)	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการรับรู้	ค่าความแตกต่าง	ลำดับของผลต่าง
1.1 ธนาคารควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีเคาน์เตอร์ที่สวยงาม	3.89 (มาก)	3.57 (มาก)	-0.32	3
1.2 ธนาคารควรมีสภาพแวดล้อมที่ดี สะดวกสบาย ในการมาใช้บริการ	4.07 (มาก)	3.55 (มาก)	-0.52	1
1.3 พนักงานธนาคารควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.96 (มาก)	3.76 (มาก)	-0.20	4
1.4 แผ่นพับ เอกสาร ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการควรมีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ	3.86 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	-0.39	2
เฉลี่ย	3.95 (มาก)	3.59 (มาก)	-0.36	

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการต่อการใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบกับการรับรู้ ในด้านรูปลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างโดยรวม เท่ากับ -0.36 คาดหวังว่าธนาคารควรมีสภาพแวดล้อมที่ดี สะดวกสบายในการมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.07 และมีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.55 มีค่าความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.52 มีค่าความแตกต่างเป็นลำดับที่ 1 รองลงมา ได้แก่ เรื่องแผ่นพับ เอกสาร ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการควรมีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ มีค่าความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 มีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.47 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.39 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ คาดหวังว่าธนาคารควรมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีเคาน์เตอร์ที่สวยงาม มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 3.89 มีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.57 มีค่าความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.32 และพนักงานธนาคารควรแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย

ความคาดหวังเท่ากับ 3.96 มีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.76 มีค่าความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.20 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังของการให้บริการเปรียบเทียบกับ การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ใน กรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการรับรู้	ค่าความแตกต่าง	ลำดับของผลต่าง
2.1 พนักงานธนาคารควรให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้	4.24 (มาก)	3.50 (มาก)	-0.74	1
2.2 พนักงานธนาคารควรมีบุคลิกภาพที่ดี	3.94 (มาก)	3.57 (มาก)	-0.37	5
2.3 ธนาคารควรเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี	4.54 (มากที่สุด)	4.01 (มาก)	-0.53	4
2.4 พนักงานควรมีการทำงานที่รอบคอบ ไม่ผิดพลาด	4.47 (มาก)	3.82 (มาก)	-0.65	2
2.5 อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานควรมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	4.20 (มาก)	3.66 (มาก)	-0.54	3
เฉลี่ย	4.28 (มาก)	3.71 (มาก)	-0.57	

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการต่อการให้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบกับการรับรู้ ในด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างโดยรวม เท่ากับ -0.57 ในเรื่องพนักงานธนาคารควรให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.24 และมีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.50 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.74 และพนักงานควรมีการทำงานที่รอบคอบ ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.47 มีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.82 มีค่าความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.65 ส่วนอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานควรมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.20 มีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.66 มีค่าความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.54 ธนาคารควรเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.54 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 4.01 มีค่าความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.53 และพนักงานควรมีบุคลิกภาพที่ดี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 3.94 มีการรับรู้เท่ากับ 3.57 มีค่าความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังของการให้บริการเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	ค่าเฉลี่ยความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการ รับรู้	ค่าความ แตกต่าง	ลำดับของ ผลต่าง
3.1 ธนาคารควรมีระบบของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ	4.36 (มาก)	3.70 (มาก)	-0.66	4
3.2 พนักงานธนาคารควรมีความพร้อมที่จะให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	4.29 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	-0.83	3
3.3 พนักงานธนาคารควรทำงานด้วยความรวดเร็ว	4.35 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	-0.97	1
3.4 พนักงานธนาคารควรมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีที่ต้องการ	4.24 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	-0.84	2
3.5 พนักงานธนาคารควรมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของธนาคาร	4.22 (มาก)	3.58 (มาก)	-0.64	5
เฉลี่ย	4.29 (มาก)	3.50 (มาก)	-0.79	

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการต่อการใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบกับการรับรู้ ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างโดยรวมเท่ากับ -0.79 โดยพนักงานธนาคารควรทำงานด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.35 และมีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.38 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างโดยเท่ากับ -0.97 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ และพนักงานธนาคารควรมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.24 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.40 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ -0.84 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ พนักงานธนาคารควรมีความพร้อมที่จะให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.29 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.46 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ -0.83 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ ธนาคารควรมีระบบของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.36 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.70 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ -0.66 และพนักงานธนาคารควรมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของ

ธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.22 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.58 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง
เท่ากับ -0.64 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังของการให้บริการเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ

4. การรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance)	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการรับรู้	ค่าความแตกต่าง	ลำดับของผลต่าง
4.1 ธนาคารควรมีระบบข้อมูลที่ต้องและเชื่อถือได้	4.48 (มาก)	3.80 (มาก)	-0.68	2
4.2 ธนาคารควรมีระบบการรักษาความปลอดภัย	4.55 (มากที่สุด)	3.78 (มาก)	-0.77	1
4.3 พนักงานธนาคารควรมีมารยาทและมีความสุภาพ	4.25 (มาก)	3.58 (มาก)	-0.67	3
4.4 พนักงานธนาคารควรมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร	4.26 (มาก)	3.64 (มาก)	-0.62	4
เฉลี่ย	4.39 (มาก)	3.70 (มาก)	-0.69	

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการต่อการใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบกับการรับรู้ ในด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างโดยรวม เท่ากับ -0.69 โดยธนาคารควรมีระบบการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.55 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.78 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ -0.77 รองลงมาธนาคารควรมีระบบข้อมูลที่ต้องและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.48 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.80 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ -0.68 ส่วนพนักงานธนาคารควรมีมารยาทและมีความสุภาพ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.25 และมีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.58 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ -0.67 และพนักงานธนาคารควรมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.26 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.64 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ -0.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังของการให้บริการเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการรับรู้	ค่าความแตกต่าง	ลำดับของผลต่าง
5.1 พนักงานธนาคารควรให้ความใส่ใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน	4.31 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	-0.99	1
5.2 ธนาคารควรเปิดให้บริการในวันและเวลาที่ลูกค้าสะดวก	4.16 (มาก)	3.81 (มาก)	-0.35	5
5.3 พนักงานธนาคารควรทำให้ลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของธนาคาร	3.96 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	-0.55	4
5.4 พนักงานธนาคารควรมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง	4.21 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	-0.81	3
5.5 พนักงานธนาคารควรมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า	4.19 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	-0.83	2
เฉลี่ย	4.17 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	-0.71	

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการต่อการใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบกับการรับรู้ ในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างโดยรวม เท่ากับ -0.71 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ โดยพนักงานธนาคารควรให้ความใส่ใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.31 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.32 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ -0.99 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ รองลงมาพนักงานธนาคารควรมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.19 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.36 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ -0.83 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ ส่วนพนักงานธนาคารควรมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.21 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.39 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ -0.81 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ พนักงานธนาคารควรทำให้ลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 3.96 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.41 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ -0.55 ซึ่งหมายถึงความไม่พึง

พอใจ และธนาคารควรเปิดให้บริการในวันและเวลาที่ลูกค้าสะดวก มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.16 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.81 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ -0.35 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังของการให้บริการเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร โดยรวม

การให้บริการสาขาไมโครธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ยการรับรู้	ค่าความแตกต่าง	ลำดับของผลต่าง
1. รูปลักษณ์	3.95 (มาก)	3.59 (มาก)	-0.35	5
2. ความน่าเชื่อถือ	4.28 (มาก)	3.71 (มาก)	-0.57	4
3. การตอบสนองต่อลูกค้า	4.29 (มาก)	3.50 (มาก)	-0.79	1
4. การรับประกัน/ความมั่นใจ	4.39 (มาก)	3.70 (มาก)	-0.69	3
5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	4.17 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	-0.71	2
เฉลี่ย	4.22 (มาก)	3.59 (มาก)	-0.62	

จากตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังของการให้บริการ เปรียบเทียบกับการรับรู้ ที่มีต่อการใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร โดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เปรียบเทียบกับการรับรู้ที่มีของการใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีค่าความแตกต่างเท่ากับ -0.62 โดยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.29 และมีค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้เท่ากับ 3.50 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.79 เป็นลำดับ1 รองลงมาได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.17 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.46 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ -0.71 ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจ ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.39 และมีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.70 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ -0.69 ซึ่ง ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง

ของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.28 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.71 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ -0.57 และด้านรูปลักษณ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 3.95 มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.59 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ -0.35 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผลการประเมินองค์ประกอบคุณภาพการบริการจำแนกตามกลุ่มผู้
ตอบแบบสอบถามที่ต้องการและไม่ต้องการให้มีแบบประเมินผลการทำงาน

ตารางที่ 33 แสดงความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการ
จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการและไม่ต้องการให้มีแบบประเมิน
ผลการทำงาน

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ผู้ที่ต้องการให้ประเมิน	ผู้ที่ไม่ต้องการให้ประเมิน
ด้านรูปลักษณ์	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.30 (มาก)	4.19 (มาก)
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)
ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	4.39 (มาก)	4.37 (มาก)
ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	4.15 (มาก)	4.25 (มาก)
รวม	4.21 (มาก)	4.21 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความต้องการให้มีแบบประเมินผล
การทำงานและผู้ที่ไม่ต้องการประเมินมีความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการทุกด้าน มีค่า
เฉลี่ยระดับมาก โดยผู้ที่ต้องการให้มีแบบประเมินผลมีความคาดหวังในด้านการรับประกัน/ความ
มั่นใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 รองลงมาได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ด้าน
การตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.15 และด้านรูปลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ไม่ต้องการให้มีแบบ
ประเมินผลมีความคาดหวังในด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมาได้แก่
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่า
เฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และด้านรูปลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการจำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการและไม่ต้องการให้มีแบบประเมินผลการทำงาน

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ผู้ที่ต้องการให้ประเมิน	ผู้ที่ไม่ต้องการให้ประเมิน
ด้านรูปลักษณ์	3.57 (มาก)	3.68 (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.70 (มาก)	3.75 (มาก)
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	3.48 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)
ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	3.45 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
รวม	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความต้องการให้มีแบบประเมินผลการทำงานมีการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ยกเว้น ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และผู้ที่ไม่ต้องการประเมินมีการรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก โดยผู้ที่ต้องการให้มีแบบประเมินผลมีความการรับรู้ในด้านน่าเชื่อถือสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมาได้แก่ ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ด้านรูปลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ไม่ต้องการให้มีแบบประเมินผลมีการรับรู้ในด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมาได้แก่ ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ด้านรูปลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 สรุปลำดับปัจจัยย่อยด้านความคาดหวังของลูกค้าเปรียบเทียบการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของลูกค้าที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 35 สรุปลำดับปัจจัยย่อยด้านความคาดหวังของลูกค้าเปรียบเทียบการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของลูกค้าที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยย่อยด้านคุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้	
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับ ที่
4.2 ธนาคารควรมีระบบการรักษาความปลอดภัย	4.55 (มากที่สุด)	1	3.78 (มาก)	5
2.3 ธนาคารควรเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี	4.54 (มากที่สุด)	2	4.01 (มาก)	1
4.1 ธนาคารควรมีระบบข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้	4.48 (มาก)	3	3.80 (มาก)	4
2.4 พนักงานควรมีการทำงานที่รอบคอบ ไม่ผิดพลาด	4.47 (มาก)	4	3.82 (มาก)	2
3.1 ธนาคารควรมีระบบของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ	4.36 (มาก)	5	3.70 (มาก)	7
3.3 พนักงานธนาคารควรทำงานด้วยความรวดเร็ว	4.35 (มาก)	6	3.38 (ปานกลาง)	21
5.1 พนักงานธนาคารควรให้ความใส่ใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน	4.31 (มาก)	7	3.32 (ปานกลาง)	23
3.2 พนักงานธนาคารควรมีความพร้อมที่จะให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	4.29 (มาก)	8	3.46 (ปานกลาง)	17
4.4 พนักงานธนาคารควรมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร	4.26 (มาก)	9	3.64 (มาก)	9

ตารางที่ 35 สรุปลำดับปัจจัยย่อยด้านความคาดหวังของลูกค้าเปรียบเทียบการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของลูกค้าที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการของสาขาไมโครธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยย่อยด้านคุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้	
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับ ที่
4.3พนักงานธนาคารควรมีมารยาทและมีความสุภาพ	4.25 (มาก)	10	3.58 (มาก)	10
2.1พนักงานของธนาคารสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้	4.24 (มาก)	11	3.50 (มาก)	15
3.4พนักงานธนาคารควรมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีที่ต้องการ	4.24 (มาก)	12	3.40 (ปานกลาง)	19
3.5พนักงานธนาคารควรมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของธนาคาร	4.22 (มาก)	13	3.58 (มาก)	11
5.4พนักงานธนาคารควรมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง	4.21 (มาก)	14	3.39 (ปานกลาง)	20
2.5อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานควรมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	4.20 (มาก)	15	3.66 (มาก)	8
5.5พนักงานธนาคารควรมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า	4.19 (มาก)	16	3.36 (ปานกลาง)	22
5.2ธนาคารควรเปิดให้บริการในวันและเวลาที่ลูกค้าสะดวก	4.16 (มาก)	17	3.81 (มาก)	3
1.2ธนาคารควรมีสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาดสบายในการมาใช้บริการ	4.07 (มาก)	18	3.55 (มาก)	14
1.3พนักงานธนาคารควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.96 (มาก)	19	3.76 (มาก)	6
5.3พนักงานธนาคารควรทำให้ลูกค้าทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของธนาคาร	3.96 (มาก)	20	3.41 (ปานกลาง)	18

ตารางที่ 35 สรุปลำดับปัจจัยย่อยด้านความคาดหวังของลูกค้าเปรียบเทียบการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของลูกค้าที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการของสาขาไมโครธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยย่อยด้านคุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้	
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับ ที่
2.2 พนักงานธนาคารควรมีบุคลิกภาพที่ดี	3.94 (มาก)	21	3.57 (มาก)	13
1.1 ธนาคารควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีเคาน์เตอร์ที่สวยงาม	3.89 (มาก)	22	3.57 (มาก)	12
1.4 แผ่นพับ เอกสาร ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการควรมีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ	3.86 (มาก)	23	3.47 (ปานกลาง)	16

จากตารางที่ 35 พบว่า ปัจจัยย่อยด้านความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ธนาคารควรมีระบบการรักษาความปลอดภัย ธนาคารควรเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี และธนาคารควรมีระบบข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ ตามลำดับ ปัจจัยย่อยด้านการรับรู้จริงสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ธนาคารสามารถเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี พนักงานธนาคารมีการทำงานที่รอบคอบและไม่ผิดพลาด ธนาคารเปิดให้บริการในวันและเวลาที่ลูกค้าสะดวก

ส่วนที่ 7 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวนทั้งหมด 32 ราย มีข้อเสนอแนะ 42 รายการ สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 36 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ	ร้อยละของผู้ให้ข้อเสนอแนะ n = 32	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด n = 360
ควรเพิ่มจำนวนพนักงานและช่องที่ให้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิมเพราะ ไม่เพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ	12	37.5	3.3
พนักงานธนาคารควรมีการแนะนำการให้บริการต่าง ๆ หรือให้ข้อมูลแก่ลูกค้าให้มีความชัดเจน	3	9.4	0.8
ควรขยายเวลาการให้บริการและควรมีบัตรคิวเพราะรอนาน	6	18.8	1.7
พนักงานให้บริการไม่ค่อยยิ้มแย้ม และให้บริการแก่ลูกค้าไม่เท่าเทียมกัน	5	15.6	1.4
พนักงานให้บริการช้า รอคิวนาน และเครื่องเสียบ่อย	15	46.9	4.2
สถานที่ให้บริการเล็กและคับแคบ	1	3.1	0.3