

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับลูกค้า 393 ราย และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ แบ่งผลการศึกษออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทบริการที่ใช้

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	163	41.48
หญิง	230	58.52
รวม	393	100.00

จากตาราง 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.52 รองลงมา เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.48

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	39	9.92
21-30 ปี	137	34.86
31-40 ปี	132	33.59
41-50 ปี	69	17.56
51-60 ปี	14	3.56
61 ปีขึ้นไป	2	0.51
รวม	393	100.00

จากตาราง 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.86 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.59 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.56 มีอายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.92 มีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.56 และมีอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.51 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	176	44.78
สมรส	181	46.06
หม้าย	36	9.16
<b>รวม</b>	<b>393</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.06 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 44.78 และมีสถานภาพหม้าย คิดเป็นร้อยละ 9.16 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	112	28.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	96	24.43
อนุปริญญา/ปวส.	73	18.58
ปริญญาตรีขึ้นไปหรือเทียบเท่า	101	25.70
ปริญญาโทขึ้นไป	10	2.54
อื่น(ระบุ)	1	0.25
<b>รวม</b>	<b>393</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ การศึกษาที่ไม่ได้ระบุไว้ในฐานข้อมูล

จากตาราง 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมา ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 25.70 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 24.43 ระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 18.58 ปริญญาโทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.54 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	38	9.67
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	72	18.32
รับจ้างทั่วไป เช่น ช่างไฟฟ้า ประปา	53	13.49
พนักงานบริษัทเอกชน	217	55.22
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	51	12.98
อาชีพอิสระ เช่น ทนายความ สถาปนิก นักบัญชี	9	2.29
อื่นๆ	6	1.53
<b>รวม</b>	<b>393</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ อาชีพแพทย์ นักแสดงภาพยนตร์ ซื่อขายของเก่า

จากตาราง 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.22 รองลงมา ได้แก่ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 18.32 รับจ้างทั่วไป เช่น ช่างไฟฟ้า ประปา คิดเป็นร้อยละ 13.49 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 12.98 นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.67 อาชีพอิสระ เช่น ทนายความ สถาปนิก นักบัญชี คิดเป็นร้อยละ 2.29 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.53 ตามลำดับ

ตาราง 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	189	48.09
10,001 – 20,000 บาท	114	29.01
20,001 – 30,000 บาท	43	10.94
30,001 – 40,000 บาท	20	5.09
40,001 ขึ้นไป	27	6.87
<b>รวม</b>	<b>393</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 10,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.09 รองลงมา ได้แก่ รายได้ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.01 และรายได้ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.94 รายได้ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.87 และรายได้ตั้งแต่ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.09 ตามลำดับ

ตาราง 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน	100	25.45
1 – 2 ครั้งต่อเดือน	164	41.73
3 – 4 ครั้งต่อเดือน	71	18.07
มากกว่า 5 ครั้ง	58	14.76
<b>รวม</b>	<b>393</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร มากที่สุด มีจำนวน 1-2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 41.73 รองลงมา ได้แก่ จำนวนไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 25.45 จำนวน 3-4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 18.07 และ จำนวนมากกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.76 ตามลำดับ

ตาราง 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้บ่อยที่สุด

ประเภทบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
บริการฝาก-ถอนเงิน	310	78.88
บริการชำระค่าสินค้าบริการ	52	13.23
บริการด้านสินเชื่อ	4	1.02
บริการเงินภายในประเทศ	9	2.29
บริการปริวรรตและเงินโอนต่างประเทศ	1	0.25
บริการประกันชีวิตและวินาศภัย	2	0.51
บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	3	0.76
อื่นๆ	12	3.05
<b>รวม</b>	<b>393</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ แลกเหรียญ

จากตาราง 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้บริการด้านฝาก-ถอนเงิน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.88 รองลงมา ได้แก่ บริการชำระค่าสินค้าบริการ คิดเป็นร้อยละ 13.23 บริการเงินภายในประเทศ คิดเป็นร้อยละ 2.29 อื่นๆ ได้แก่ แลกเหรียญ คิดเป็นร้อยละ 3.05 บริการด้านสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 1.02 บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 0.76 บริการประกันชีวิตและวินาศภัย คิดเป็นร้อยละ 0.51 บริการปริวรรตและเงินโอนต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ตาราง 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า

ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	112	28.50
1-3 ปี	210	53.44
4-6 ปี	71	18.07
<b>รวม</b>	<b>393</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็น ลูกค้านาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร มีระยะเวลา 1-3 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.44 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.50 และระยะเวลา 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.07 ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการก่อนใช้บริการของธนาคาร  
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร

ตาราง 4.10 ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ระดับของบริการที่ได้รับจริงและความพึงพอใจ  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านรูปลักษณ์

ด้านรูปลักษณ์	ระดับความคาดหวัง		ระดับของบริการจริงที่ได้รับ		ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ผลต่างค่าเฉลี่ย	t	p	แปลผล
ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.791	0.656	3.758	0.711	0.033	1.087	0.278	พอใจ
บริเวณธนาคารดูปลอดภัย สะอาด เรียบร้อย	3.794	0.786	3.746	0.675	0.048	1.322	0.187	พอใจ
พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย	3.997	0.691	3.911	0.710	0.086	2.457	0.014*	ไม่พอใจ
เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจ	3.924	0.717	3.817	0.751	0.107	2.955	0.003*	ไม่พอใจ
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.877</b>	<b>0.713</b>	<b>3.808</b>	<b>0.712</b>	<b>0.069</b>	<b>1.955</b>	<b>0.121</b>	<b>พอใจ</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.10 พบว่าด้านรูปลักษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.877) ในปัจจัยย่อยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.997) รองลงมา เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.924) บริเวณธนาคารดูปลอดภัย สะอาด เรียบร้อยและธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.794)

ส่วนระดับบริการจริงที่ได้รับ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับของบริการจริงที่ได้รับโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.808) ในปัจจัยย่อยมีระดับของบริการจริงที่ได้รับในระดับมาก

ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.911) รองลงมา เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.817) ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.758) และ บริเวณธนาคารปลอดภัย สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.746)

เมื่อทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและระดับบริการจริงที่ได้รับ ด้านรูปลักษณ์ พบว่าไม่มีความแตกต่างทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ( $p=0.121$ ) จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ปัจจัยย่อยที่พอใจ 2 ลำดับ ได้แก่ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 0.033) รองลงมา คือ บริเวณธนาคารปลอดภัย สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 0.048) และปัจจัยย่อยที่ไม่พอใจ 2 ลำดับ ได้แก่ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 0.107) รองลงมา คือ พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 0.086)

**ตาราง 4.11** ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ระดับของบริการที่ได้รับจริงและความพึงพอใจ  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ	ระดับความ คาดหวัง		ระดับของบริการ จริงที่ได้รับ		ความพึงพอใจ			
	ค่า เฉลี่ย	SD	ค่า เฉลี่ย	SD	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	p	แปลผล
พนักงานมีความ รับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรง ตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า	3.934	0.689	3.852	0.727	0.082	2.092	0.037*	ไม่พอใจ
พนักงานแสดงออกถึง ความ ซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วน ตัวของลูกค้าและการ นำข้อมูลนั้นมาใช้ใน การบริการลูกค้า	4.013	0.625	3.916	0.739	0.097	2.428	0.016*	ไม่พอใจ
พนักงานดำเนินธุ กรรมของท่านโดยไม่ เกิดความผิดพลาด	3.990	0.679	3.847	0.690	0.143	4.114	0.000*	ไม่พอใจ
เครื่องมือและอุปกรณ์ ได้รับการบำรุงรักษา ให้พร้อมในการให้ บริการ เสมอ	3.845	0.706	3.740	0.717	0.105	2.834	0.005*	ไม่พอใจ
พนักงานมีจำนวน เพียงพอต่อการให้ บริการ ทำให้ไม่ต้อง บริการอย่างเร่งรีบ	3.784	0.864	3.567	0.890	0.217	4.263	0.000*	ไม่พอใจ
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.913</b>	<b>0.713</b>	<b>3.785</b>	<b>0.753</b>	<b>0.129</b>	<b>3.146</b>	<b>0.012*</b>	<b>ไม่พอใจ</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.11 พบว่าด้านนำเชื่อถือและไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.913) ในปัจจัยย่อยมีความคาดหวังในระดับมากลำดับแรก ได้แก่ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.013) รองลงมา พนักงานดำเนินธุรกรรมของท่านโดยไม่เกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.990) พนักงานมีความรับผิดชอบงานต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.934) เครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.845) และพนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องบริการอย่างเร่งรีบ (ค่าเฉลี่ย 3.784)

ส่วนระดับบริการจริงที่ได้รับ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับของบริการจริงที่ได้รับโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.785) ในปัจจัยย่อยมีระดับของบริการจริงที่ได้รับในระดับมากลำดับแรก ได้แก่ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.916) รองลงมา พนักงานมีความรับผิดชอบงานต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า และพนักงานดำเนินธุรกรรมของท่านโดยไม่เกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.852) เครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.740) และพนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องบริการอย่างเร่งรีบ (ค่าเฉลี่ย 3.567)

เมื่อทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและระดับบริการจริงที่ได้รับ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ พบว่ามีความแตกต่างทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ( $p=0.012$ ) จึงสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจ ปัจจัยย่อยที่ไม่พอใจ 5 ลำดับ ได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการทำให้ไม่ต้องบริการอย่างเร่งรีบ (ค่าเฉลี่ย 0.217) รองลงมาคือ พนักงานดำเนินธุรกรรมของท่านโดยไม่เกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 0.143) เครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 0.105) พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 0.097) และ พนักงานมีความรับผิดชอบงานต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 0.082)

**ตาราง 4.12** ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ระดับของบริการที่ได้รับจริงและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านรับประกัน/การให้ความมั่นใจ

ด้านรับประกัน/การให้ความมั่นใจ	ระดับความคาดหวัง		ระดับของบริการจริงที่ได้รับ		ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ผลต่างค่าเฉลี่ย	t	P	แปลผล
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก / สินเชื่อ/ บริการต่างๆ	3.964	0.677	3.761	0.762	0.203	4.996	0.000*	ไม่พอใจ
ธนาคารมีระบบการป้องกันความปลอดภัยของการให้บริการด้านบริการเงินฝาก / สินเชื่อ/ บริการต่างๆ	3.975	0.654	3.804	0.718	0.171	4.341	0.000*	ไม่พอใจ
พนักงานให้การบริการด้วยความ เป็นมิตร สุภาพและมี มารยาท	4.003	0.723	3.873	0.724	0.130	3.495	0.001*	ไม่พอใจ
พนักงานแสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการ ต่างๆ ของธนาคาร	3.952	0.685	3.842	0.744	0.105	2.905	0.004*	ไม่พอใจ
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.973</b>	<b>0.685</b>	<b>3.821</b>	<b>0.737</b>	<b>0.152</b>	<b>3.934</b>	<b>0.001*</b>	<b>ไม่พอใจ</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.12 พบว่าด้านรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.973) ในปัจจัยย่อยความคาดหวังในระดับมากลำดับแรก ได้แก่ พนักงานให้การบริการด้วยความ เป็นมิตร สุภาพและมี มารยาท (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา ธนาคารมีระบบการป้องกันความปลอดภัยของการให้บริการด้านบริการเงินฝาก/สินเชื่อ/บริการ ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.975) พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ บริการด้านเงินฝาก /สินเชื่อ/ บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.964) และพนักงานแสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจใน บริการต่างๆ ของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.952)

ส่วนระดับบริการจริงที่ได้รับ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับของบริการจริงที่ได้รับ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.821) ในปัจจัยย่อยมีระดับของบริการจริงที่ได้รับในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานให้การบริการด้วยความ เป็นมิตร สุภาพและมี มารยาท (ค่าเฉลี่ย 3.873) รองลงมา พนักงานแสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการต่างๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.847) ธนาคารมีระบบการป้องกันความปลอดภัยของการให้บริการด้านบริการเงินฝาก /สินเชื่อ/ บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.804) และพนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ บริการ ด้านเงินฝาก /สินเชื่อ/ บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.762)

เมื่อทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและระดับบริการจริงที่ได้รับ ด้านรับประกัน/การให้ความมั่นใจ พบว่ามีความแตกต่างทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ( $p=0.001$ ) จึงสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจ ปัจจัยย่อยที่ไม่พอใจ 4 ลำดับ ได้แก่ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ บริการด้านเงินฝาก /สินเชื่อ/ บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 0.203) รองลงมา คือ ธนาคารมีระบบการป้องกันความปลอดภัยของการให้บริการด้านบริการเงิน ฝาก /สินเชื่อ/ บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 0.171) พนักงานให้การบริการด้วยความ เป็นมิตร สุภาพและ มี มารยาท (ค่าเฉลี่ย 0.130) และพนักงานแสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการต่างๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 0.105)

**ตาราง 4.13** ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ระดับของบริการที่ได้รับจริงและความพึงพอใจ  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการตอบสนองลูกค้า

ด้านการตอบสนอง ลูกค้า	ระดับความ คาดหวัง		ระดับของบริการ จริงที่ได้รับ		ความพึงพอใจ			
	ค่า เฉลี่ย	SD	ค่า เฉลี่ย	SD	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	p	แปลผล
มีระบบการให้บริการ ด้านเงิน ฝาก สินเชื่อ และ บริการต่างๆ ที่ สะดวก รวดเร็ว	3.952	0.729	3.784	0.764	0.168	4.112	0.000*	ไม่พอใจ
พนักงานมีความพร้อม ในการให้คำแนะนำ ปรึกษาแก่ลูกค้า	3.888	0.791	3.700	0.812	0.188	4.080	0.000*	ไม่พอใจ
พนักงานให้บริการ ลูกค้าด้วย ความ รวดเร็ว	3.972	0.790	3.695	0.917	0.277	5.669	0.000*	ไม่พอใจ
พนักงานสามารถ ให้บริการลูกค้า ได้ ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	3.896	0.849	3.654	0.960	0.242	4.780	0.000*	ไม่พอใจ
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.927</b>	<b>0.790</b>	<b>3.708</b>	<b>0.863</b>	<b>0.219</b>	<b>3.742</b>	<b>0.000*</b>	<b>ไม่พอใจ</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.13 พบว่าด้านการตอบสนองลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.927) ในปัจจัยย่อยมีความคาดหวังในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.972) รองลงมา มีระบบการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ และ บริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.952) พนักงานสามารถให้บริการลูกค้า ได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.896) และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.888)

ส่วนระดับบริการจริงที่ได้รับ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับของบริการจริงที่ได้รับโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.708) ในปัจจัยย่อยมีระดับของบริการจริงที่ได้รับในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ มีระบบการให้บริการด้านเงิน ฝาก สินเชื่อ และ บริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว

(ค่าเฉลี่ย 3.784) รองลงมา พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.70) พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.695) และพนักงานสามารถให้บริการลูกค้า ได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.654)

เมื่อทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและระดับบริการจริงที่ได้รับ ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่ามีความแตกต่างทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ( $p=0.000$ ) จึงสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจ ปัจจัยย่อยที่ไม่พอใจ 4 ลำดับ ได้แก่ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 0.277) รองลงมา คือ พนักงานสามารถให้บริการลูกค้า ได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 0.242) พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 0.188) และมีระบบการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 0.168)



**ตาราง 4.14** ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ระดับของบริการที่ได้รับจริงและความพึงพอใจ  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ด้านการดูแลเอาใจใส่ ลูกค้าเป็นรายบุคคล	ระดับความ คาดหวัง		ระดับของบริการ จริงที่ได้รับ		ความพึงพอใจ			
	ค่า เฉลี่ย	SD	ค่า เฉลี่ย	SD	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	p	แปลผล
พนักงานสนใจและเอา ใจใส่ลูกค้าเป็นราย บุคคล	3.850	0.833	3.669	0.853	0.181	4.267	0.000*	ไม่พอใจ
เวลาที่ธนาคารเปิดให้ บริการเป็นเวลา ที่เหมาะสมและสะดวก สำหรับลูกค้า	3.911	0.802	3.684	0.873	0.227	4.947	0.000*	ไม่พอใจ
ธนาคารมีการตั้งกล่อง รับข้อร้องเรียนและข้อ แนะนำจากผู้ใช้บริการ และนำไปปรับปรุง บริการที่ดีขึ้น	3.631	0.844	3.420	0.851	0.211	4.941	0.000*	ไม่พอใจ
กรณีมีเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องด่วนจะได้ รับการช่วยเหลือจาก พนักงานเป็นอย่างดี	3.819	0.773	3.532	0.833	0.287	6.134	0.000*	ไม่พอใจ
พนักงานสามารถเข้าใจ ความต้องการเฉพาะ ของลูกค้าได้อย่าง ชัดเจน	3.925	0.760	3.682	0.816	0.243	5.156	0.000*	ไม่พอใจ
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.826</b>	<b>0.802</b>	<b>3.682</b>	<b>0.845</b>	<b>0.230</b>	<b>5.089</b>	<b>0.000*</b>	<b>ไม่พอใจ</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.14 พบว่าด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.826) ในปัจจัยย่อยมีความคาดหวังในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานสามารถเข้าใจความ ต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.921) รองลงมา เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็น เวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.911) พนักงานสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.850) กรณีมีเรื่อง ร้องเรียนหรือเรื่อง ค่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.819) และ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจาก ผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดี ขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.631)

ส่วนระดับบริการจริงที่ได้รับ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับของบริการจริงที่ได้ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.597) ในปัจจัยย่อยมีระดับของบริการจริงที่ได้รับในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็น เวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า และ พนักงานสามารถเข้าใจความ ต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.684) รองลงมา พนักงานสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.682) กรณีมีเรื่องร้องเรียน หรือเรื่อง ค่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.669) และธนาคาร มีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจาก ผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.420)

เมื่อทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและระดับบริการจริงที่ได้รับ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่ามีความแตกต่างทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ( $p=0.000$ ) จึงสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจ ปัจจัยย่อยที่ไม่พอใจ 5 ลำดับ ได้แก่ กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องค่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 0.287) รองลงมา คือ พนักงานสามารถเข้าใจความ ต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 0.243) เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็น เวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 0.227) ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุง บริการที่ดี ขึ้น (ค่าเฉลี่ย 0.211) และพนักงานสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 0.181)

ตารางที่ 4.15 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ระดับของบริการจริงที่ได้รับและความพึงพอใจ ในภาพรวมต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สาขาย่อย คลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร

ลำดับที่	คุณภาพบริการ	ความพึงพอใจ			แปลผล
		ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	p	
1	ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	0.230	5.089	0.000*	ไม่พอใจ
2	ด้านการตอบสนองลูกค้า	0.219	4.236	0.000*	ไม่พอใจ
3	ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ	0.152	3.934	0.001*	ไม่พอใจ
4	ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	0.129	2.185	0.012*	ไม่พอใจ
5	ด้านรูปลักษณ์	0.069	1.955	0.121*	พอใจ

จากตาราง 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร ในระดับพอใจ ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ และในระดับไม่พอใจ ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน และประเภทบริการที่ใช้

3.1 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ

ตาราง 4.16 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านรูปลักษณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ด้านรูปลักษณ์	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามเพศ		t	p
	ชาย n= 163	หญิง n=230		
ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	0.086	-0.004	1.464	0.144
บริเวณธนาคารปลอดภัย สะอาด เรียบร้อย	0.129	-0.009	1.858	0.064
พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย	0.184	0.017	2.345	0.020*
เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	0.258	0.000	3.535	0.000*
ค่าเฉลี่ยรวม	0.164	0.001	2.301	0.057

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.16 พบว่าการวิเคราะห์หากลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่าผู้ชายมีความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศหญิง และไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.258 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.000) พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.184 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.017)

**ตาราง 4.17** ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามเพศ		t	p
	ชาย n= 163	หญิง n=230		
พนักงานมีรับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่ แจ้งไว้กับลูกค้า	0.147	0.035	1.372	0.171
พนักงานแสดงออกถึงความ ซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษา ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำ ข้อมูลนั้นมาใช้ในการ การบริการลูกค้า	0.202	0.022	2.214	0.028*
พนักงานดำเนินธุรกรรมของท่านโดยไม่เกิดความ ผิดพลาด	0.245	0.074	2.388	0.018*
เครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมใน การให้บริการ เสมอ	0.172	0.057	1.545	0.123
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ ต้องบริการอย่างเร่งรีบ	0.307	0.152	1.461	0.145
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.215</b>	<b>0.068</b>	<b>1.796</b>	<b>0.097</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.17 พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความ  
พึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่าผู้ชายมีระดับความไม่พึง  
พอใจมากกว่าเพศหญิง และไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ พนักงาน  
ดำเนินธุรกรรมของท่านโดยไม่เกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.245 ค่าเฉลี่ยเพศหญิง  
เท่ากับ 0.074) พนักงานแสดงออกถึงความ ซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและ  
การนำ ข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.202 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ  
0.022)

**ตาราง 4.18** ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามเพศ		t	p
	ชาย n= 163	หญิง n=230		
พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ บริการด้านเงินฝาก / สินเชื่อ/ บริการต่างๆ	0.319	0.122	2.339	0.020*
ธนาคารมีระบบการป้องกัน ความปลอดภัยของการ ให้บริการ ด้านบริการเงินฝาก / สินเชื่อ/ บริการต่างๆ	0.245	0.117	1.558	0.120*
พนักงานให้การบริการด้วย ความเป็นมิตร สุภาพและมี มารยาท	0.233	0.057	2.273	0.024*
พนักงานแสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจใน บริการ ต่างๆ ของธนาคาร	0.202	0.035	2.268	0.024*
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.250</b>	<b>0.083</b>	<b>2.110</b>	<b>0.047*</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.18 พบว่าการวิเคราะห์ห้กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความ  
พึงพอใจด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่าผู้ชายมีความไม่พึง  
พอใจมากกว่าเพศหญิงและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ พนักงานมี  
ความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก / สินเชื่อ/ บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย  
เพศชายเท่ากับ 0.319 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.122) พนักงานให้การบริการด้วย ความเป็นมิตร  
สุภาพและมี มารยาท (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.233 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.057 ) พนักงาน  
แสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการ ต่างๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ  
0.202 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.035)

**ตาราง 4.19** ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ด้านการตอบสนองลูกค้า	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามเพศ		t	p
	ชาย n= 163	หญิง n=230		
มีระบบการให้บริการด้านเงิน ฝาก สินเชื่อ และ บริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว	0.319	0.061	3.108	0.002*
พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า	0.350	0.074	2.922	0.004*
พนักงานให้บริการลูกค้าด้วย ความรวดเร็ว	0.503	0.117	3.925	0.000*
พนักงานสามารถให้บริการลูกค้า ได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	0.423	0.113	3.026	0.003*
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.399</b>	<b>0.091</b>	<b>3.245</b>	<b>0.002*</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.19 พบว่าการวิเคราะห์หักกลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่าผู้ชายมีความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศหญิงและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วย ความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.503 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.117 ) พนักงานสามารถให้บริการลูกค้า ได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.423 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.113) พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.350 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.074) มีระบบการให้บริการด้านเงิน ฝาก สินเชื่อ และบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.319 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.061)

**ตาราง 4.20** ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามเพศ		t	p
	ชาย n= 163	หญิง n=230		
พนักงานสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	0.344	0.065	3.167	0.002*
เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า	0.399	0.104	3.206	0.001*
ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุง บริการที่ดีขึ้น	0.350	0.113	2.600	0.010*
กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี	0.436	0.183	2.608	0.010*
พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่าง ชัดเจน	0.429	0.104	3.383	0.001*
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.392</b>	<b>0.114</b>	<b>2.993</b>	<b>0.005*</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 20 พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่าผู้ชายมีความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศหญิงและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.436 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.183) พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.429 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.104) เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.399 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.104) ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุง บริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.350 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.113) พนักงานสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ยเพศชายเท่ากับ 0.344 ค่าเฉลี่ยเพศหญิงเท่ากับ 0.065)



3.2 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)  
สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ตาราง 4.21 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านรูปลักษณ์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามอายุ

ด้านรูปลักษณ์	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามอายุ				F	p
	น้อยกว่า 20 ปี n= 39	21-30 ปี n= 137	31-40 ปี n= 132	41 ปี ขึ้นไป n= 85		
ธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย ในการให้บริการ	-0.026	-0.022	0.091	0.06	0.961	0.411
บริเวณธนาคารดู ปลอดภัย สะอาด เรียบร้อย	-0.026	0.007	-0.106	0.06	0.567	0.637
พนักงานธนาคารมี การแต่งกายที่สุภาพ และเรียบร้อย	0.128	0.000	0.167	0.08	1.337	0.262
เอกสารและข้อมูล แนะนำบริการด้านเงิน ฝาก/สินเชื่อและ บริการต่างๆ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	0.333	0.051	0.106	0.10	1.594	0.190
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.102</b>	<b>0.069</b>	<b>0.065</b>	<b>0.075</b>	<b>1.115</b>	<b>0.375</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.21 พบว่าการวิเคราะห์ห้กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความ  
พึงพอใจด้านรูปลักษณ์ รายบุคคล จำแนกตามอายุ โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตาราง 4.22** ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามอายุ				F	p
	น้อยกว่า 20 ปี n= 39	21-30 ปี n= 137	31-40 ปี n= 132	41 ปี ขึ้นไป n= 85		
พนักงานมีรับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรง ตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า	0.077	0.022	0.129	0.107	0.471	0.703
พนักงานแสดงออกถึง ความซื่อสัตย์ สุจริต โดย รักษาข้อมูลส่วนตัวของ ลูกค้าและการนำ ข้อมูล นั้นมาใช้ในการบริการ ลูกค้า	0.231	0.080	0.091	0.071	0.425	0.735
พนักงานดำเนินธุรกรรม ของท่านโดยไม่เกิดความ ผิดพลาด	0.154	0.145	0.083	0.238	0.853	0.466
เครื่องมือและอุปกรณ์ ได้รับการบำรุงรักษาให้ พร้อมในการ ให้บริการ เสมอ	0.026	0.058	0.076	0.262	1.719	0.162
พนักงานมีจำนวนเพียงพอ ต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ ต้องบริการอย่างเร่งรีบ	0.256	0.246	0.189	0.190	0.111	0.954
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.149</b>	<b>0.110</b>	<b>0.114</b>	<b>0.174</b>	<b>0.716</b>	<b>0.604</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.22 พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความ  
พึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามอายุ โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตาราง 4.23** ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ด้านการรับประกัน/ การให้ความมั่นใจ	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามอายุ				F	p
	น้อยกว่า 20 ปี n= 39	21-30 ปี n= 137	31-40 ปี n= 132	41 ปี ขึ้นไป n= 85		
พนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ บริการ ด้านเงินฝาก / สินเชื่อ/ บริการ ต่างๆ	0.179	0.130	0.265	0.238	0.694	0.556
ธนาคารมีระบบการป้องกัน ความปลอดภัยของการ ให้ บริการ ด้านบริการเงินฝาก / สินเชื่อ/ บริการต่างๆ	0.205	0.188	0.159	0.143	0.094	0.963
พนักงานให้การบริการด้วย ความ เป็นมิตร สุภาพและมี มารยาท	0.256	0.188	0.155	0.155	1.787	0.149
พนักงานแสดงออกให้ลูกค้า เชื่อมั่นและความมั่นใจใน บริการ ต่างๆ ของธนาคาร	0.205	0.087	0.083	0.119	0.336	0.799
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.211</b>	<b>0.148</b>	<b>0.166</b>	<b>0.164</b>	<b>0.728</b>	<b>0.617</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.23 พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความ  
พึงพอใจด้านรับประกัน/การให้ความมั่นใจ จำแนกตามอายุ โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัย  
สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตาราง 4.24** ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ด้านการตอบสนองลูกค้า	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามอายุ				F	p
	น้อยกว่า 20 ปี n= 39	21-30 ปี n= 137	31-40 ปี n= 132	41 ปี ขึ้นไป n= 85		
มีระบบการให้บริการด้านเงิน ฝาก สินเชื่อ และ บริการ ต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว	0.103	0.203	0.129	0.202	0.322	0.809
พนักงานมีความพร้อมในการ ให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า	0.000	0.283	0.227	0.060	1.683	0.170
พนักงานให้บริการลูกค้าด้วย ความรวดเร็ว	0.154	0.261	0.379	0.202	0.872	0.456
พนักงานสามารถให้บริการ ลูกค้า ได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	0.179	0.232	0.288	0.214	0.168	0.918
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.109</b>	<b>0.245</b>	<b>0.256</b>	<b>0.170</b>	<b>0.761</b>	<b>0.588</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.24 พบว่าการวิเคราะห์ห้กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความ  
พึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามอายุ โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตาราง 4.25** ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามอายุ				F	p
	น้อยกว่า 20 ปี n= 39	21-30 ปี n= 137	31-40 ปี n= 132	41 ปีขึ้นไป n= 85		
พนักงานสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	0.051	0.203	0.227	0.131	0.573	0.633
เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า	0.128	0.297	0.258	0.107	0.967	0.408
ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจาก ผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุง บริการที่ดีขึ้น	0.231	0.196	0.174	0.286	0.321	0.810
กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี	0.359	0.290	0.303	0.226	0.210	0.889
พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน	0.308	0.283	0.250	0.119	0.657	0.579
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.215</b>	<b>0.254</b>	<b>0.242</b>	<b>0.174</b>	<b>0.546</b>	<b>0.664</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.25 พบว่าการวิเคราะห์หักกลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามอายุ โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)  
สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ

ตาราง 4.26 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านรูปลักษณ์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามอาชีพ

ด้านรูปลักษณ์	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามอาชีพ				F	p
	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา/อื่น n= 44	ข้าราชการ/ พนักงาน วิสาหกิจ/ รับจ้างทั่วไป n= 125	พนักงาน บริษัท เอกชน n= 217	ค้าขาย/ อาชีพอิสระ /ธุรกิจ ส่วนตัว n= 60		
ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	0.053	0.105	-0.113	0.053	1.249	0.292
บริเวณธนาคารดูปลอดภัย สะอาด เรียบร้อย	0.184	0.000	-0.038	0.049	0.721	0.540
พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย	0.211	0.158	-0.170	0.113	3.030	0.029 *
เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	0.263	0.158	-0.038	0.110	1.358	0.255
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.178</b>	<b>0.105</b>	<b>-0.090</b>	<b>0.081</b>	<b>1.590</b>	<b>0.279</b>

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.26 พบว่าการวิเคราะห์หากลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามอาชีพ โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย

ตาราง 4.27 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ ในเรื่อง พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย /sig			
		นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษาอื่น (0.178)	ข้าราชการ/ พนักงาน วิสาหกิจ/รับจ้าง ทั่วไป (0.105)	พนักงาน บริษัทเอกชน (-0.090)	ค้าขาย/ อาชีพ อิสระ/ธุรกิจ ส่วนตัว (0.081)
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษาอื่น	0.178	-	0.787	0.416	0.010
ข้าราชการ/พนักงาน วิสาหกิจ/รับจ้างทั่วไป	0.105	-	-	0.785	0.078
พนักงานงาน บริษัทเอกชน	-0.090	-	-	-	0.007
ค้าขาย/ อาชีพอิสระ/ ธุรกิจส่วนตัว	0.081	-	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

Post Hoc comparison LSD method

จากตาราง 4.27 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ ในเรื่อง พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ พบว่ามีความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มนักเรียน/นิสิต/นักศึกษาอื่น มีความไม่พึงพอใจมากกว่า กลุ่มอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว กลุ่มอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว มีความไม่พึงพอใจมากกว่า กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ตาราง 4.28 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามอาชีพ				F	p
	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา/ อื่น n= 44	ข้าราชการ/ พนักงาน วิสาหกิจ/ รับจ้างทั่วไป n= 125	พนักงาน บริษัท เอกชน n= 217	ค้าขาย/ อาชีพ อิสระ /ธุรกิจส่วนตัว n= 60		
พนักงานมีควรรับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่ แจ้งไว้กับลูกค้า	0.105	-0.158	0.038	0.102	0.747	0.525
พนักงานแสดงออกถึงความ ซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูล ส่วนตัวของลูกค้าและการนำ ข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการ	0.316	0.000	0.019	0.088	1.255	0.289
พนักงานดำเนินธุรกรรมของ ท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด	0.237	-0.053	0.245	0.127	1.168	0.322
เครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับ การบำรุงรักษาให้พร้อมในการ ให้บริการ เสมอ	0.026	0.053	0.038	0.131	0.445	0.721
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อ การให้บริการ ทำให้ไม่ต้อง บริการอย่างเร่งรีบ	0.211	0.158	-0.019	0.265	1.211	0.306
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.179</b>	<b>0.000</b>	<b>0.064</b>	<b>0.143</b>	<b>0.965</b>	<b>0.433</b>

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.28 พบว่าการวิเคราะห์หากลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความ  
พึงพอใจ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ โดยรวมพบว่าไม่  
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



**ตาราง 4.29** ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ด้านการรับประกัน/ การให้ความมั่นใจ	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามอาชีพ				F	p
	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา/ อื่น n= 44	ข้าราชการ/ พนักงาน วิชาชีพ/ รับจ้างทั่วไป n= 125	พนักงาน บริษัท เอกชน n= 217	ค้าขาย/ อาชีพอิสระ /ธุรกิจ ส่วนตัว n= 60		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ บริการด้านเงินฝาก / สินเชื่อ/ บริการต่างๆ	0.237	0.211	0.245	0.191	0.092	0.964
ธนาคารมีระบบการป้องกันความปลอดภัยของการ ให้บริการด้านบริการเงินฝาก / สินเชื่อ/ บริการต่างๆ	0.237	0.105	0.000	0.198	1.101.	0.348
พนักงานให้การบริการด้วยความ เป็นมิตร สุภาพและมี มารยาท	0.105	0.105	-0.170	0.191	3.670	0.012*
พนักงานแสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่น และความมั่นใจในบริการ ต่างๆ ของธนาคาร	-0.026	0.105	-0.151	0.170	3.559	0.014*
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>	<b>0.138</b>	<b>0.132</b>	<b>-0.019</b>	<b>0.188</b>	<b>2.106</b>	<b>0.335</b>

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.29 พบว่าการวิเคราะห์ห้กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ จำแนกตามอาชีพ โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ พนักงานให้การบริการด้วยความ เป็นมิตร สุภาพ มีมารยาท และพนักงานแสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการต่างๆ ของธนาคาร

**ตาราง 4.30** ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการรับประกัน/  
การให้ความมั่นใจ ในเรื่อง พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ  
มีมารยาท จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย /sig			
		นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา/อื่น  (0.138)	ข้าราชการ/ พนักงาน วิสาหกิจ/รับจ้าง ทั่วไป  (0.132)	พนักงาน บริษัทเอกชน  (-0.019)	ค้าขาย/ อาชีพ อิสระ/ธุรกิจ ส่วนตัว  (0.188)
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา/อื่น	0.138	-	1.000	0.497	0.077
ข้าราชการ/พนักงาน วิสาหกิจ/รับจ้างทั่วไป	0.132	-	-	0.159	0.621
พนักงานงาน บริษัทเอกชน	-0.019	-	-	-	0.001
ค้าขาย/ อาชีพอิสระ/ ธุรกิจส่วนตัว	0.188	-	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

Post Hoc comparison LSD method

จากตาราง 4.30 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจ ด้านการรับประกัน/  
การให้ความมั่นใจ ในเรื่อง พนักงานให้บริการด้วย ความ เป็นมิตรสุภาพและมีมารยาท จำแนก  
ตามอาชีพ เป็นรายคู่ พบว่ามีความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05  
มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว มีความไม่พึงพอใจมากกว่ากลุ่ม  
พนักงานบริษัทเอกชน

**ตาราง 4.31** ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ในเรื่อง พนักงานแสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการ ต่างๆ ของธนาคาร จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย /sig			
		นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา/อื่น  (0.138)	ข้าราชการ/ พนักงาน วิสาหกิจ/รับจ้าง ทั่วไป  (0.132)	พนักงาน บริษัทเอกชน  (-0.019)	ค้าขาย/ อาชีพ อิสระ/ธุรกิจ ส่วนตัว  (0.188)
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา/อื่น	0.138	-	0.507	0.109	0.406
ข้าราชการ/พนักงาน วิสาหกิจ/รับจ้างทั่วไป	0.132	-	-	0.700	0.175
พนักงานบริษัทเอกชน	-0.019	-	-	-	0.003
ค้าขาย/ อาชีพอิสระ/ ธุรกิจส่วนตัว	0.188	-	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

Post Hoc comparison LSD method

จากตาราง 4.31 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ในเรื่องพนักงานแสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการ ต่างๆ ของธนาคาร จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ พบว่ามีความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว มีความไม่พึงพอใจมากกว่า กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ตาราง 4.32 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ด้านการตอบสนองลูกค้า	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามอาชีพ				F	p
	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา/ อื่น n= 44	ข้าราชการ/ พนักงาน วิสาหกิจ/ รับจ้างทั่วไป n= 125	พนักงาน บริษัท เอกชน n= 217	ค้าขาย/ อาชีพอิสระ /ธุรกิจ ส่วนตัว n= 60		
มีระบบการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว	0.000	0.263	-0.094	0.233	3.151	0.025*
พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า	-0.132	0.368	-0.094	0.272	4.382	0.005*
พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว	0.000	0.263	0.226	0.325	1.318	0.268
พนักงานสามารถให้บริการลูกค้า ได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	0.132	0.158	0.075	0.293	0.932	0.425
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.000</b>	<b>0.263</b>	<b>0.028</b>	<b>0.281</b>	<b>2.446</b>	<b>0.181</b>

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.32 พบว่าการวิเคราะห์หากลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามอาชีพ โดยรวมพบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ มีระบบการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ และ บริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า

**ตาราง 4.33** ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ในเรื่อง มีระบบการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ และ บริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย /sig			
		นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา/อื่น (0.000)	ข้าราชการ/ พนักงาน วิสาหกิจ/รับจ้าง ทั่วไป (0.263)	พนักงาน บริษัทเอกชน (0.028)	ค้าขาย/ อาชีพ อิสระ/ธุรกิจ ส่วนตัว (0.281)
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา/อื่น	0.000	-	0.244	0.094	0.581
ข้าราชการ/พนักงาน วิสาหกิจ/รับจ้างทั่วไป	0.263	-	-	0.875	0.097
พนักงานบริษัทเอกชน	0.028	-	-	-	0.007
ค้าขาย/ อาชีพอิสระ/ ธุรกิจส่วนตัว	0.281	-	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

Post Hoc comparison LSD method

จากตาราง 4.33 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองลูกค้าในเรื่องมีระบบการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ และ บริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ พบว่ามีความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว มีความไม่พึงพอใจมากกว่า กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

**ตาราง 4.34** ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ในเรื่อง พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย /sig			
		นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา/อื่น  (0.000)	ข้าราชการ/ พนักงาน วิสาหกิจ/รับจ้าง ทั่วไป  (0.263)	พนักงาน บริษัทเอกชน  (0.028)	ค้าขาย/ อาชีพ อิสระ/ธุรกิจ ส่วนตัว  (0.281)
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา/อื่น	0.000	-	0.050	0.010	0.846
ข้าราชการ/พนักงาน วิสาหกิจ/รับจ้างทั่วไป	0.263	-	-	0.653	0.056
พนักงานงาน บริษัทเอกชน	0.028	-	-	-	0.007
ค้าขาย/ อาชีพอิสระ/ ธุรกิจส่วนตัว	0.281	-	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

Post Hoc comparison LSD method

จากตาราง 4.34 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้า ในเรื่อง พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ พบว่า มีความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มอาชีพพนักงานวิสาหกิจ/ข้าราชการ/รับจ้างทั่วไปมีความไม่พึงพอใจมากกว่ากลุ่มนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา/อื่น กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีความไม่พึงพอใจมากกว่ากลุ่มนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา/อื่น และกลุ่มอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัวมีความไม่พึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

**ตาราง 4.35** ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รายบุคคล	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามอาชีพ				F	p
	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา/ อื่น n= 44	ข้าราชการ/ พนักงาน วิสาหกิจ/ รับจ้างทั่วไป n= 125	พนักงาน บริษัท เอกชน n= 217	ค้าขาย/ อาชีพอิสระ /ธุรกิจ ส่วนตัว n= 60		
พนักงานสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล	0.000	0.158	-0.075	0.254	3.011	0.030*
เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็น เวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับ ลูกค้า	0.026	0.211	0.019	0.293	2.071	0.104*
ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อ ร้องเรียนและข้อเสนอแนะจาก ผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุง บริการที่ดีขึ้น	0.342	0.263	-0.038	0.237	1.951	0.121
กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่อง ด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจาก พนักงานเป็นอย่างดี	0.263	-0.105	0.226	0.314	0.406	0.749
พนักงานสามารถเข้าใจความ ต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่าง ชัดเจน	0.211	0.316	0.000	0.283	1.468	0.223
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.168</b>	<b>0.169</b>	<b>0.026</b>	<b>0.276</b>	<b>1.781</b>	<b>0.245</b>

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.35 พบว่าการวิเคราะห์หักกลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความ  
พึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ รายคู่  
โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ พนักงานสนใจ  
และเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

**ตาราง 4.36** ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าแบบรายบุคคล ในเรื่อง พนักงานสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย /sig			
		นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา/อื่น (0.168)	ข้าราชการ/ พนักงาน วิสาหกิจ/รับจ้าง ทั่วไป (0.169)	พนักงาน บริษัทเอกชน (0.026)	ค้าขาย/ อาชีพ อิสระ/ธุรกิจ ส่วนตัว (0.276)
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา/อื่น	0.168	-	0.500	0.078	0.670
ข้าราชการ/พนักงาน วิสาหกิจ/รับจ้างทั่วไป	0.169	-	-	0.625	0.295
พนักงานบริษัทเอกชน	0.026	-	-	-	0.008
ค้าขาย/ อาชีพอิสระ/ ธุรกิจส่วนตัว	0.276	-	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

Post Hoc comparison LSD method

จากตาราง 4.36 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการเอาใจใส่ลูกค้าแบบรายบุคคล ในเรื่อง พนักงานสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ พบว่า มีความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว มีความไม่พึงพอใจมากกว่า กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน



3.4 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด  
(มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้

ตาราง 4.37 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านรูปลักษณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามรายได้

ด้านรูปลักษณ์	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามรายได้			F	p
	ไม่เกิน 10,000 บาท n= 189	10,001-20,000 บาท n= 114	20,001 บาท ขึ้นไป n= 90		
ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	0.005	-0.018	0.156	2.477	0.085
บริเวณธนาคารปลอดภัย สะอาด เรียบร้อย	0.026	-0.079	0.256	5.649	0.004*
พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย	0.090	-0.044	0.244	4.367	0.013*
เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	0.116	0.053	0.156	0.549	0.578
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.059</b>	<b>-0.022</b>	<b>0.203</b>	<b>3.260</b>	<b>0.170</b>

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.37 พบว่าการวิเคราะห์หากลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ บริเวณธนาคารปลอดภัย สะอาด เรียบร้อย และพนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย

**ตาราง 4.38** ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ด้านรูปลักษณ์ ในเรื่อง บริเวณธนาคารปลอดภัย สะอาด เรียบร้อย จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่

รายได้	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย /sig		
		ไม่เกิน 10,000 บาท (0.059)	10,001-20,000 บาท (-0.022)	20,001 บาทขึ้นไป (0.203)
ไม่เกิน 10,000 บาท	0.059	-	0.216	0.013
10,001-20,000 บาท	-0.022	-	-	0.001
20,001 บาทขึ้นไป	0.203	-	-	-

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

Post Hoc comparison LSD method

จากตาราง 4.38 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ ในเรื่อง บริเวณธนาคารปลอดภัย สะอาด เรียบร้อย จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ พบว่ามีความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความไม่พึงพอใจมากกว่า กลุ่มไม่เกิน 10,000 บาท และกลุ่มรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความไม่พึงพอใจมากกว่า กลุ่ม 10,001-20,000 บาท

ตาราง 4.39 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ด้านรูปลักษณ์ ในเรื่อง พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่

รายได้	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย /sig		
		ไม่เกิน 10,000 บาท (0.059)	10,001-20,000 บาท (-0.022)	20,001 บาทขึ้นไป (0.203)
ไม่เกิน 10,000 บาท	0.059	-	0.104	0.082
10,001-20,000 บาท	-0.022	-	-	0.003
20,001 บาทขึ้นไป	0.203	-	-	-

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

Post Hoc comparison LSD method

จากตาราง 38 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ ในเรื่อง พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ พบว่ามีความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความไม่พึงพอใจมากกว่า กลุ่มรายได้ 10,001-20,000 บาท

**ตาราง 4.40** ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ	รายได้			F	p
	ไม่เกิน 10,000 บาท n= 189	10,001-20,000 บาท n= 114	20,001 บาท ขึ้นไป n= 90		
พนักงานรับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า	0.079	0.035	0.144	0.505	0.604
พนักงานแสดงออกถึงความ ซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของ ลูกค้าและการนำ ข้อมูลนั้นมาใช้ใน การบริการลูกค้า	0.069	0.070	0.189	0.795	0.452
พนักงานดำเนินธุรกรรมของท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด	0.106	0.175	0.189	0.590	0.555
เครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการ บำรุงรักษาให้พร้อมในการ ให้บริการ เสมอ	0.032	0.184	0.156	1.848	0.159
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ ทำให้ไม่ต้องบริการอย่าง เร่งรีบ	0.15	0.289	0.256	0.738	0.479
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.09</b>	<b>0.151</b>	<b>0.187</b>	<b>0.895</b>	<b>0.450</b>

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.40 พบว่าการวิเคราะห์หากลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึง  
พอใจด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามรายได้โดยรวม พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่าง  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตาราง 4.41** ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

ด้านการรับประกัน/การให้ ความมั่นใจ	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามรายได้			F	p
	ไม่เกิน 10,000 บาท n= 189	10,001-20,000 บาท n= 114	20,001 บาท ขึ้นไป n= 90		
พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ บริการด้านเงินฝาก / สินเชื่อ/ บริการต่างๆ	0.196	0.193	0.233	0.079	0.924
ธนาคารมีระบบการป้องกันความปลอดภัยของการ ให้บริการ ด้านบริการเงินฝาก / สินเชื่อ/ บริการต่างๆ	0.190	0.149	0.156	0.121	0.886
พนักงานให้การบริการด้วยความ เป็นมิตร สุภาพและมี มารยาท	0.153	0.070	0.156	0.525	0.592
พนักงานแสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่น และความมั่นใจในบริการ ต่างๆ ของธนาคาร	0.069	0.105	0.178	0.713	0.491
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.152</b>	<b>0.129</b>	<b>0.181</b>	<b>0.360</b>	<b>0.723</b>

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.41 พบว่าการวิเคราะห์ห้กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ จำแนกตามรายได้ โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตาราง 4.42** ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

ด้านการตอบสนองลูกค้า	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามรายได้			F	p
	ไม่เกิน 10,000 บาท n= 189	10,001-20,000 บาท n= 114	20,001 บาท ขึ้นไป n= 90		
มีระบบการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ และ บริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว	0.122	0.193	0.233	0.655	0.520
พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า	0.138	0.2021	0.278	0.732	0.481
พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว	0.238	0.281	0.356	0.447	0.640
พนักงานสามารถให้บริการลูกค้า ได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	0.175	0.219	0.411	1.743	0.176
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.168</b>	<b>0.224</b>	<b>0.320</b>	<b>0.894</b>	<b>0.454</b>

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.42 พบว่าการวิเคราะห์ห้กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามรายได้ โดยรวมพบว่า ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตาราง 4.43** ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามรายได้			F	p
	ไม่เกิน 10,000 บาท n= 189	10,001-20,000 บาท n= 114	20,001 บาท ขึ้นไป n= 90		
พนักงานสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล	0.085	0.219	0.333	2.873	0.058
เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็น เวลาที่เหมาะสมและสะดวก สำหรับลูกค้า	0.185	0.219	0.322	0.699	0.498
ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อ ร้องเรียนและข้อเสนอแนะจาก ผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุง บริการที่ดีขึ้น	0.12	0.219	0.389	3.070	0.048*
กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วน จะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงาน เป็นอย่างดี	0.122	0.316	0.378	0.871	0.419
พนักงานสามารถเข้าใจความ ต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่าง ชัดเจน	0.217	0.202	0.333	0.620	0.538
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.167</b>	<b>0.235</b>	<b>0.351</b>	<b>1.627</b>	<b>0.312</b>

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.43 พบว่าการวิเคราะห์หากลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามรายได้ โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุง บริการที่ดีขึ้น

**ตาราง 4.44** ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล ในเรื่อง ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่

รายได้	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย /sig		
		ไม่เกิน 10,000 บาท (0.167)	10,001-20,000 บาท (0.235)	20,001 บาทขึ้นไป (0.351)
ไม่เกิน 10,000 บาท	0.167	-	0.329	0.014
10,001-20,000 บาท	0.235	-	-	0.154
20,001 บาทขึ้นไป	0.351	-	-	-

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

Post Hoc comparison LSD method

จากตาราง 4.44 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล ในเรื่อง ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุง บริการที่ดีขึ้น จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ พบว่ามีความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บาท มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มรายได้ 20,001บาทขึ้นไป มีความไม่พึงพอใจมากกว่า กลุ่มรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท



3.5 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด  
(มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้

ตาราง 4.45 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านรูปลักษณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้

ด้านรูปลักษณ์	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้			F	p
	บริการฝาก/ ถอนเงิน n= 310	บริการชำระค่า สินค้า/บริการ n= 52	บริการด้าน สินเชื่อ/เงินโอน/ ประกัน/อื่นๆ n= 31		
ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่ทันสมัยในการให้บริการ	0.019	0.118	0.031	0.581	0.560
บริเวณธนาคารดูปลอดภัย สะอาด เรียบร้อย	0.013	0.176	0.186	1.763	0.173
พนักงานธนาคารมีการแต่งกาย ที่สุภาพและเรียบร้อย	0.042	0.314	0.156	3.538	0.030*
เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการ ด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการ ต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	0.113	0.157	-0.031	0.728	0.484
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.047</b>	<b>0.191</b>	<b>0.086</b>	<b>1.653</b>	<b>0.312</b>

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.45 พบว่าการวิเคราะห์หากลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ เป็นรายคู่ โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย

ตาราง 4.46 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ด้านรูปลักษณ์ ในเรื่องพนักงาน  
ธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้

ประเภทบริการ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย /sig		
		บริการฝาก/ ถอนเงิน (0.047)	บริการชำระค่า สินค้า/บริการ (0.191)	บริการด้านสินเชื่อ /เงินโอน/ประกัน/อื่น (0.086)
บริการฝาก/ถอนเงิน	0.047	-	0.010	0.375
บริการชำระค่าสินค้า/ บริการ	0.191	-	-	0.315
บริการด้านสินเชื่อ/เงิน โอน/ประกัน/อื่น	0.086	-	-	-

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

Post Hoc comparison LSD method

ตาราง 4.46 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ ในเรื่องพนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ เป็นรายคู่พบว่ามีความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่กลุ่มประเภทบริการ ชำระค่าสินค้าและบริการมีความไม่พึงพอใจมากกว่ากลุ่มประเภทบริการฝาก/ถอนเงิน

ตาราง 4.47 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้			F	p
	บริการฝาก/ ถอนเงิน n= 310	บริการชำระค่า สินค้า/บริการ n= 52	บริการด้าน สินเชื่อ/เงินโอน/ ประกัน/อื่นๆ n= 31		
พนักงานมีควรรับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่ แจ้งไว้กับลูกค้า	0.090	0.078	0.000	0.193	0.820
พนักงานแสดงออกถึงความ ซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูล ส่วนตัวของลูกค้าและการนำ ข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการ ลูกค้า	0.071	0.314	0.000	2.348	0.097
พนักงานดำเนินธุรกรรมของ ท่านโดยไม่เกิดความผิดพลาด	0.142	0.292	-0.006	2.633	0.073
เครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการ บำรุงรักษาให้พร้อมในการ ให้บริการ เสมอ	0.094	0.216	0.031	0.787	0.456
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อ การให้บริการ ทำให้ไม่ต้อง บริการอย่างเร่งรีบ	0.239	0.216	0.000	0.816	0.443
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.127</b>	<b>0.223</b>	<b>-0.006</b>	<b>1.355</b>	<b>0.378</b>

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.47 พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ โดยรวมพบว่า ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.48 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการรับประกัน/ การให้ความมั่นใจ  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้

ด้านการรับประกัน/การให้ ความมั่นใจ	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้			F	p
	บริการฝาก/ ถอนเงิน n= 310	บริการชำระค่า สินค้า/บริการ n= 52	บริการด้าน สินเชื่อ/เงินโอน/ ประกัน/อื่นๆ n= 31		
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ บริการ ด้านเงินฝาก / สินเชื่อ/ บริการ ต่างๆ	0.206	0.235	0.125	0.192	0.825
ธนาคารมีระบบการป้องกัน ความปลอดภัยของการ ให้บริการ ด้านบริการเงินฝาก / สินเชื่อ/ บริการต่างๆ	0.168	0.275	0.031	0.969	0.380
พนักงานให้บริการด้วยความ เป็นมิตร สุภาพและมี มารยาท	0.123	0.098	0.250	0.488	0.614
พนักงานแสดงออกให้ลูกค้า เชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการ ต่างๆ ของธนาคาร	0.094	0.255	-0.031	1.763	0.173
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.148</b>	<b>0.216</b>	<b>0.094</b>	<b>0.853</b>	<b>0.498</b>

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.48 พบว่าการวิเคราะห์กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความ  
พึงพอใจด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ โดยรวมพบว่าไม่  
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตาราง 4.49** ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้า ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้

ด้านการตอบสนองลูกค้า	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้			F	p
	บริการฝาก/ ถอนเงิน n= 310	บริการชำระค่า สินค้า/บริการ n= 52	บริการด้าน สินเชื่อ/เงินโอน/ ประกัน/อื่นๆ n= 31		
มีระบบการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ และ บริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว	0.165	0.275	0.031	0.900	0.407
พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า	0.174	0.354	0.063	1.166	0.313
พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว	0.271	0.451	0.063	1.614	0.200
พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	0.242	0.373	0.031	1.140	0.321
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล</b>	<b>0.213</b>	<b>0.363</b>	<b>0.047</b>	<b>1.205</b>	<b>0.310</b>

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.49 พบว่าการวิเคราะห์หักกลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตาราง 4.50** ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้			F	p
	บริการฝาก/ถอนเงิน n= 310	บริการชำระค่าสินค้า/บริการ n= 52	บริการด้านสินเชื่อ/เงินโอน/ประกัน/อื่นๆ n= 31		
พนักงานสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	0.155	0.412	0.063	2.414	0.091
เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า	0.223	0.471	-0.125	4.320	0.014*
ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น	0.174	0.524	0.063	4.462.	0.012*
กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี	0.284	0.471	0.031	2.223	0.110
พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน	0.213	0.490	0.094	2.444	0.088
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.210</b>	<b>0.475</b>	<b>0.025</b>	<b>3.173</b>	<b>0.063</b>

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

จากตาราง 4.50 พบว่าการวิเคราะห์ห้กลุ่มย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประเด็นย่อยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า และธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดี

**ตาราง 4.51** ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล ในเรื่อง เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวก สำหรับลูกค้า จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ เป็นรายคู่

ประเภทบริการ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย /sig		
		บริการฝาก/ ถอนเงิน (0.210)	บริการชำระค่า สินค้า/บริการ (0.475)	บริการด้านสินเชื่อ /เงินโอน/ประกัน/ อื่น (0.025)
บริการฝาก/ถอนเงิน	0.210	-	0.069	0.038
บริการชำระค่าสินค้า/ บริการ	0.475	-	-	0.004
บริการด้านสินเชื่อ/เงิน โอน/ประกัน/อื่น	0.025	-	-	-

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

Post Hoc comparison LSD method

จากตาราง 4.51 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ในเรื่อง เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้บริการ เป็นรายคู่ พบว่ามีความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มประเภทบริการด้านชำระค่าสินค้า/บริการ มีความไม่พึงพอใจมากกว่า กลุ่มประเภทบริการด้านสินเชื่อ/เงินโอน/ประกัน/อื่น

ตาราง 4.52 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ในเรื่อง ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุง บริการที่ดีขึ้น จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ เป็นรายคู่

ประเภทบริการ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย /sig		
		บริการฝาก/ ถอนเงิน (0.210)	บริการชำระค่า สินค้า/บริการ (0.475)	บริการด้านสินเชื่อ /เงินโอน/ประกัน/ อื่น (0.025)
บริการฝาก/ถอนเงิน	0.210	-	0.005	0.474
บริการชำระค่าสินค้า/ บริการ	0.475	-	-	0.014
บริการด้านสินเชื่อ/เงิน โอน/ประกัน/อื่น	0.025	-	-	-

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\leq 0.05$

ตาราง 4.52 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ในเรื่อง ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุง บริการที่ดีขึ้น จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ เป็นรายคู่ พบว่ามีความไม่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มประเภทบริการด้านชำระค่าสินค้า/บริการ มีความไม่พึงพอใจมากกว่า กลุ่มประเภทบริการฝากถอนเงิน และ กลุ่มประเภทบริการด้านชำระค่าสินค้า/บริการ มีความไม่พึงพอใจมากกว่า กลุ่มประเภทบริการด้านสินเชื่อ/เงิน โอน/ประกัน/อื่น



**ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)**

**ด้านรูปลักษณ์**

- ให้ปรับปรุงเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ เนื่องจากเสียบ่อย ทำให้ไม่สะดวกในการใช้บริการ
- ไม่มีที่จอดรถให้กับลูกค้า ทำให้ไม่สะดวกในการใช้บริการ

**ด้านความน่าเชื่อถือและวางใจ**

- ใช้เวลารอรับบริการนาน

**ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล**

- ควรมีการขยายเวลาปิดทำการของธนาคาร