

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาประตูช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์และแปลผลเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร

- 2.1 ความพึงพอใจโดยรวม
- 2.2 ความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ
- 2.3 ความพึงพอใจ จำแนกตามช่วงอายุ
- 2.4 ความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา
- 2.5 ความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ
- 2.6 ความพึงพอใจ จำแนกตามระดับรายได้
- 2.7 ความพึงพอใจ จำแนกตามการเลือกใช้บริการของธนาคาร
- 2.8 ความพึงพอใจ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคาร
- 2.9 ความพึงพอใจ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการของธนาคาร
- 2.10 ความพึงพอใจ จำแนกตามช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการธนาคาร
- 2.11 ความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้บริการของธนาคาร

ส่วนที่ 3 : ปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการคุณภาพการให้บริการของธนาคาร

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความนิยมใช้บริการธนาคาร เหตุผลที่เลือกใช้บริการธนาคารออมสิน ระยะเวลาที่ใช้บริการ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ โดยเฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาที่นิยมใช้บริการ และประเภทบริการที่เคยใช้ แสดงดังตาราง 1 - 8

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	171	42.75
หญิง	229	57.25
รวม	400	100.0

จากตาราง 1 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	39	9.75
21-30 ปี	142	35.50
31 – 40 ปี	87	21.75
41 – 50 ปี	72	18.00
51 – 60 ปี	39	9.75
มากกว่า 60 ปี	21	5.25

จากตาราง 2 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 และน้อยที่สุดมีอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. หรือเทียบเท่า	133	33.25
อนุปริญญา/ ปวส. หรือเทียบเท่า	55	13.75
ปริญญาตรี	180	45.00
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	32	8.00
รวม	400	100.0

จากตาราง 3 พบว่า ลูกค้ำที่ใช้บริการธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 ตามลำดับ และน้อยที่สุดเป็นผู้ที่การศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานเอกชน	93	23.25
เจ้าของกิจการ / ค้าขาย	76	19.00
รับจ้าง	75	18.75
นักเรียน / นักศึกษา	70	17.50
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	62	15.50
อาชีพอิสระ	12	3.00
แม่บ้าน	7	1.75
เกษตรกร	5	1.25
รวม	400	100.0

จากตาราง 4 พบว่าลูกค้ำที่ใช้บริการธนาคารออมสินส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 รองลงมาเป็นเจ้าของกิจการ / ค้าขาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และน้อยที่สุดเป็นเกษตรกร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	195	48.75
10,000 – 20,000 บาท	105	26.25
20,001 – 30,000 บาท	68	17.00
30,001 – 40,000 บาท	14	3.50
40,001 – 50,000 บาท	7	1.75
มากกว่า 50,000 บาท	11	2.75
รวม	400	100.0

จากตาราง 5 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และน้อยที่สุดมีรายได้ระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความนิยมการใช้บริการธนาคารในจังหวัดเชียงใหม่

ธนาคารที่ใช้บริการมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารออมสิน	(143)	(35.75)
ธนาคารอื่นๆ	(257)	(64.25)
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	81	20.25
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	64	16.00
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	50	12.50
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	34	8.50
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	14	3.50
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	13	3.25
ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	1	0.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 6 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินส่วนใหญ่จะใช้บริการธนาคารมากกว่าหนึ่งแห่ง โดยเลือกใช้บริการธนาคารอื่นๆ มากกว่าธนาคารออมสิน จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.25 และเลือกใช้ธนาคารออมสินมากกว่าธนาคารอื่นๆ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการอื่นๆ มากกว่าธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่จะใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 รองลงมาคือธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และน้อยที่สุดจะใช้บริการธนาคารไทยชนาการ จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า

ระยะเวลาที่ใช้บริการ (เป็นลูกค้า)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	102	25.50
1 – 2 ปี	97	24.25
3 – 5 ปี	64	16.00
มากกว่า 5 ปี	137	34.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 7 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินส่วนใหญ่เป็นลูกค้าของธนาคารเป็นระยะเวลามากกว่า 5 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาคือกลุ่มที่เป็นลูกค้าธนาคารน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 กลุ่มที่เป็นลูกค้าธนาคาร 1 – 2 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 ตามลำดับ และน้อยที่สุดเป็นกลุ่มที่เป็นลูกค้าธนาคาร 3 – 5 ปีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ โดยเฉลี่ยต่อเดือน

จำนวนครั้งที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้ง	130	32.50
1 ครั้ง	140	35.00
2 - 4 ครั้ง	93	23.25
มากกว่า 4 ครั้ง	37	9.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 8 พบว่าส่วนใหญ่ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินจะมาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือกลุ่มที่มาใช้บริการน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 กลุ่มที่มาใช้บริการเดือนละ 2 - 4 ครั้ง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 และน้อยที่สุดเป็นกลุ่มที่มาใช้บริการมากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการธนาคารออมสิน

ช่วงเวลาในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 น. - 10.30 น.	57	14.25
10.31 น. - 12.30 น.	153	38.25
12.31 น. - 14.30 น.	140	35.00
14.31 น. - 15.30 น.	50	12.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 9 พบว่าส่วนใหญ่ลูกค้าจะมาใช้บริการธนาคารออมสินช่วงเวลา 10.31 น. - 12.30 น. จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 รองลงมาคือช่วงเวลา 12.31 น. - 14.30 น. จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ช่วงเวลา 8.30 น. - 10.30 น. จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 และน้อยที่สุดคือช่วงเวลา 14.31 น. - 15.30 น. จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตาราง 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการของธนาคารออมสินที่ลูกค้าใช้บริการมากที่สุด

บริการที่ใช้มากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านบัญชีเงินฝาก	(228)	(57.00)
เงินฝากเพื่อเรียก	145	8.75
เงินฝากประจำรายเดือน	35	1.50
เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ	6	4.75
เงินฝากกระแสรายวัน	19	36.25
เงินฝากประจำ 3 เดือน, 6 เดือน, 12 เดือน	21	5.25
เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต GSB LIFE	2	0.50
2. สลากออมสิน / พันธบัตร	(73)	(18.25)
3. บริการอื่นๆ	(60)	(15.00)
การเงินผ่านตู้ ATM	56	14.00
ชำระเงินออนไลน์	4	1.00
4. ด้านสินเชื่อ	(39)	(9.75)
สินเชื่อเคหะ	17	4.25
สินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs	14	3.50
สินเชื่อชีวิตสุขสันต์	7	1.75
สินเชื่อเพื่อการศึกษา	1	0.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 10 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินส่วนใหญ่จะใช้บริการด้านบัญชีเงินฝากมากที่สุด จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาคือบริการด้านสลากออมสิน / พันธบัตร จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 บริการอื่นๆ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และน้อยที่สุดคือบริการด้านสินเชื่อ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สามารถสรุปรายการในแต่ละด้านดังนี้

เมื่อพิจารณาด้านบัญชีเงินฝาก พบว่าส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้บริการเงินฝากเพื่อเรียกมากที่สุด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมาคือ บริการเงินฝากประจำรายเดือน จำนวน

35 คนคิดเป็นร้อยละ 8.75 และน้อยที่สุดคือบริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต GSB LIFE จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

เมื่อพิจารณาด้านบริการอื่นๆ พบว่าส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้บริการการเงินผ่านตู้ ATM มากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และน้อยที่สุดคือบริการชำระเงินออนไลน์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

เมื่อพิจารณาด้านสินเชื่อ พบว่าส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้บริการสินเชื่อเคหะมากที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 รองลงมาคือบริการสินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 บริการสินเชื่อชีวิตสุขสันต์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ และน้อยที่สุดคือสินเชื่อเพื่อการศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร

2.1 : ความพึงพอใจโดยรวม แสดงรายละเอียดในตาราง 11 – 16

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน

รายการคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
1. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	3.93	มาก	3
2. ความมั่นใจในการรับบริการ	4.12	มาก	1
3. ภาพลักษณ์ของธนาคาร	3.90	มาก	4
4. ความใส่ใจ	4.09	มาก	2
5. การสนองตอบลูกค้า	3.87	มาก	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98	มาก	

จากตาราง 11 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารทุกด้านในระดับมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือด้านความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ ด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตาราง 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
 ธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ

คุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความเพียงพอของจำนวนพนักงาน ต่อการให้บริการลูกค้า	105 (26.25)	181 (45.25)	95 (23.75)	11 (2.75)	8 (2.00)	3.91 (มาก)	3
ความสามารถของพนักงานในการ ให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้	80 (20.00)	223 (55.75)	78 (19.50)	11 (2.75)	8 (2.00)	3.89 (มาก)	5
การเกิดความผิดพลาดในการ ให้บริการของพนักงาน	103 (25.75)	191 (47.75)	82 (20.50)	13 (3.25)	11 (2.75)	3.91 (มาก)	4
การเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการ ลูกค้า	103 (25.75)	198 (49.50)	80 (20.00)	15 (3.75)	4 (1.00)	3.95 (มาก)	2
การดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพ พร้อมใช้งาน	113 (28.25)	194 (48.50)	73 (18.25)	13 (3.25)	7 (1.75)	3.98 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.93 (มาก)	

จากตาราง 12 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ
 ให้บริการของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือในภาพรวมอยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
 ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือทุกข้อในระดับมาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการ
 ดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา
 คือ การเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.95) ความ
 เพียงพอของจำนวนพนักงานต่อการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.91) การเกิดความผิดพลาดในการ
 ให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความสามารถ
 ของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ตาราง 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
 ธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความมั่นใจในการรับบริการ

คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจในการรับบริการ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่น ต่อการรับบริการของธนาคาร	175 (43.75)	165 (41.25)	52 (13.00)	1 (0.25)	7 (1.75)	4.25 (มาก)	1
ความมีมารยาทและความสุภาพของ พนักงานในการให้บริการ	162 (40.50)	169 (42.25)	50 (12.50)	13 (3.25)	6 (1.50)	4.17 (มาก)	2
ความรู้ความสามารถของพนักงาน ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ บริการ	117 (29.25)	199 (49.75)	65 (16.25)	14 (3.50)	5 (1.25)	4.02 (มาก)	4
พฤติกรรมของพนักงานในการสร้าง ความเชื่อมั่นในการให้บริการ	121 (30.25)	196 (49.00)	65 (16.25)	11 (2.75)	7 (1.75)	4.03 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.12 (มาก)	

จากตาราง 13 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ
 ให้บริการของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการในภาพรวมอยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
 ด้านความมั่นใจในการรับบริการทุกข้อในระดับมาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือการสร้าง
 ความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ ความมี
 มารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) พฤติกรรมของพนักงานใน
 การสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ตามลำดับ และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด
 คือความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ตาราง 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
 ธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร

คุณภาพการให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร (Tangibles)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. บรรยากาศและความ สะดวกสบายภายนอกธนาคาร	20 (5.00)	158 (39.50)	176 (44.00)	27 (6.75)	19 (4.75)	3.33 (ปานกลาง)	6
2. บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคาร ระหว่าง รอรับบริการ	120 (30.00)	176 (44.00)	80 (20.00)	15 (3.75)	9 (2.25)	3.96 (มาก)	4
3. ความเป็นระเบียบและความ สะอาดของจุดบริการลูกค้า	132 (33.00)	190 (47.50)	62 (15.50)	8 (2.00)	8 (2.00)	4.08 (มาก)	2
4. ความทันสมัยของอุปกรณ์ สำหรับการให้บริการ	117 (29.25)	180 (45.00)	83 (20.75)	14 (3.50)	6 (1.50)	3.97 (มาก)	3
5. การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับ บริการของธนาคาร	89 (22.25)	210 (52.50)	76 (19.00)	22 (5.50)	3 (0.75)	3.90 (มาก)	5
6. การแต่งกายของพนักงาน	158 (39.50)	181 (45.25)	47 (11.75)	11 (2.75)	3 (0.75)	4.20 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.91 (มาก)	

จากตาราง 14 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ
 ให้บริการของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์ของธนาคารในภาพรวมอยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) และ
 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้าน
 ภาพลักษณ์ของธนาคารในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ และระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ โดยข้อที่มี
 ความพึงพอใจสูงสุด คือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ ความเป็นระเบียบ
 และความสะอาดของจุดบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.08) ความทันสมัยของอุปกรณ์สำหรับการ
 ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) บรรยากาศภายในธนาคารมีความทันสมัยมีสิ่งอำนวยความสะดวก
 ระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.90)
 ตามลำดับ และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร
 (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ตาราง 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
ธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความใส่ใจ

คุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิด บริการ	173 (43.25)	188 (47.00)	34 (8.50)	1 (0.25)	4 (1.00)	4.31 (มาก)	1
การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง ให้ลูกค้ารับทราบ	116 (29.00)	188 (47.00)	76 (19.00)	16 (4.00)	4 (1.00)	3.99 (มาก)	2
การให้ความสนใจและเอาใจใส่ ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม	119 (29.75)	185 (46.25)	72 (18.00)	13 (3.25)	11 (2.75)	3.97 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.09 (มาก)	

จากตาราง 15 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ
ให้บริการของธนาคาร ด้านความใส่ใจในภาพรวมอยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
ด้านความใส่ใจทุกข้อในระดับมาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลา
เปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ
(ค่าเฉลี่ย 3.99) ตามลำดับ และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า
ทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ตาราง 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
 ธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสนองตอบลูกค้า

คุณภาพการให้บริการ ด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว	105 (26.25)	178 (44.50)	80 (20.00)	25 (6.25)	12 (3.00)	3.85 (มาก)	3
ความพร้อมของพนักงานในการ ให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า	104 (26.00)	186 (46.50)	84 (21.00)	19 (4.75)	7 (1.75)	3.90 (มาก)	2
ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพใน การทำงานของพนักงาน	97 (24.25)	188 (47.00)	79 (19.75)	25 (6.25)	11 (2.75)	3.84 (มาก)	4
ความพร้อมของพนักงานในการ บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	111 (27.75)	176 (44.00)	87 (21.75)	18 (4.50)	8 (2.00)	3.91 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.87 (มาก)	

จากตาราง 16 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ
 ให้บริการของธนาคาร ด้านการสนองตอบลูกค้าในภาพรวมอยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
 ด้านการสนองตอบลูกค้าทุกข้อในระดับมาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือความพร้อมของ
 พนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือความพร้อมของ
 พนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.90) การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
 (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความรวดเร็ว และประสิทธิภาพใน
 การทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.84)

2.2 : ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามเพศ แสดงรายละเอียดในตาราง 17 – 22

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	3.97 (มาก)	3.89 (มาก)
ความมั่นใจในการรับบริการ	4.16 (มาก)	4.09 (มาก)
ภาพลักษณ์ของธนาคาร	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)
ความใส่ใจ	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)
การสนองตอบลูกค้า	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)
รวม	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตาราง 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ด้านการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ และด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือ ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.93) ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. ความเพียงพอของจำนวนพนักงานต่อการให้บริการลูกค้า	3.96 (มาก)	3.87 (มาก)
2. ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)
3. การเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน	4.02 (มาก)	3.82 (มาก)
4. การเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)
5. การดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพพร้อมใช้งาน	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)
รวม	3.97 (มาก)	3.89 (มาก)

จากตาราง 18 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.02) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกด้าน โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจในการรับบริการ (Assurance)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร	4.31 (มาก)	4.21 (มาก)
2. ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ	4.23 (มาก)	4.13 (มาก)
3. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)
4. พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)
รวม	4.16 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตาราง 19 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกด้าน โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.31) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกด้าน โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.21) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดมีจำนวน 2 ข้อ คือความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ และพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร (Tangibles)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. บรรยากาศและความสะอาดสบายภายนอกธนาคาร	3.25 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
2. บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคาร ระหว่างรอรับบริการ	3.84 (มาก)	4.04 (มาก)
3. ความเป็นระเบียบและความสะอาดของจุดบริการลูกค้า	4.06 (มาก)	4.09 (มาก)
4. ความทันสมัยของอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)
5. การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของธนาคาร	3.90 (มาก)	3.90 (มาก)
6. การแต่งกายของพนักงาน	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)
รวม	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตาราง 20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายชื่อในระดับมากทุกข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะอาดสบายภายนอกธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะอาดสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายชื่อในระดับมากทุกข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะอาดสบายภายนอกธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.18) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะอาดสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความใส่ใจ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ (Empathy)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ	4.35 (มาก)	4.29 (มาก)
2. การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)
3. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)
รวม	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตาราง 21 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความใส่ใจ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)
2. ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)
3. ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	3.87 (มาก)	3.81 (มาก)
4. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	3.96 (มาก)	3.87 (มาก)
รวม	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตาราง 22 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดจำนวน 2 ข้อ คือ ความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ และความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.87) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.81)

**2.3 : ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามช่วงอายุ แสดงรายละเอียดในตาราง 23 – 28**

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ	ช่วงอายุ (ปี)					
	< 21	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	> 60
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	4.18 (มาก)	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)	3.67 (มาก)	3.93 (มาก)	4.19 (มาก)
ความมั่นใจในการรับบริการ	4.40 (มาก)	4.19 (มาก)	4.12 (มาก)	3.79 (มาก)	4.07 (มาก)	4.36 (มาก)
ภาพลักษณ์ของธนาคาร	4.08 (มาก)	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)	3.76 (มาก)	3.92 (มาก)	4.01 (มาก)
ความใส่ใจ	4.32 (มาก)	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)	3.90 (มาก)	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)
การสนองตอบลูกค้า	4.11 (มาก)	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)	3.70 (มาก)	3.87 (มาก)	4.05 (มาก)
รวม	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)	3.77 (มาก)	3.99 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตาราง 23 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
จำแนกตามช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุน้อยกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
ธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการราย
ด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ
(ค่าเฉลี่ย 4.40) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
รายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ
(ค่าเฉลี่ย 4.40) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ช่วงอายุ (ปี)					
	< 21	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	> 60
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. ความเพียงพอของจำนวนพนักงาน ต่อการให้บริการลูกค้า	4.23 (มาก)	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)	3.71 (มาก)	3.95 (มาก)	4.05 (มาก)
2. ความสามารถของพนักงานในการ ให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้	4.15 (มาก)	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)	3.57 (มาก)	3.92 (มาก)	4.24 (มาก)
3. การเกิดความผิดพลาดในการ ให้บริการของพนักงาน	4.03 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)	3.72 (มาก)	3.87 (มาก)	4.29 (มาก)
4. การเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคารเพื่อ นำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า	4.18 (มาก)	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)	3.53 (มาก)	3.87 (มาก)	4.14 (มาก)
5. การดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพ พร้อมใช้งาน	4.31 (มาก)	3.91 (มาก)	4.01 (มาก)	3.82 (มาก)	4.03 (มาก)	4.24 (มาก)
รวม	4.18 (มาก)	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)	3.67 (มาก)	3.93 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตาราง 24 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ตามช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุน้อยกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.31) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.06) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดจำนวน 2 ข้อ คือการเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของ

พนักงาน และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารมีสภาพพร้อมใช้งานและได้รับการดูแลรักษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดจำนวน 2 ข้อ คือการเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า และการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.01) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.82) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.03) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดจำนวน 2 ข้อ คือการเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน และการเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความเพียงพอของจำนวนพนักงานต่อการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตามช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจในการรับบริการ (Assurance)	ช่วงอายุ (ปี)					
	< 21	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	> 60
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่น ต่อการรับบริการของธนาคาร	4.62 (มาก)	4.27 (มาก)	4.21 (มาก)	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)	4.67 (มาก)
2. ความมีมารยาทและความสุภาพของ พนักงานในการให้บริการ	4.46 (มาก)	4.30 (มาก)	4.16 (มาก)	3.79 (มาก)	4.08 (มาก)	4.29 (มาก)
3. ความรู้ความสามารถของพนักงานใน การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ บริการ	4.28 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)	3.61 (มาก)	4.08 (มาก)	4.19 (มาก)
4. พฤติกรรมของพนักงานในการสร้าง ความเชื่อมั่นในการให้บริการ	4.23 (มาก)	4.10 (มาก)	4.03 (มาก)	3.72 (มาก)	4.03 (มาก)	4.29 (มาก)
รวม	4.40 (มาก)	4.19 (มาก)	4.12 (มาก)	3.79 (มาก)	4.07 (มาก)	4.36 (มาก)

จากตาราง 25 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการตามช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุน้อยกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.62) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.21) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.03) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.10) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.67) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ตาราง 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร จำแนกตามช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร (Tangibles)	ช่วงอายุ (ปี)					
	< 21	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	> 60
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. บรรยากาศและความสะดวกสบาย ภายนอกธนาคาร	3.44 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
2. บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคาร ระหว่างรอรับบริการ	4.10 (มาก)	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)
3. ความเป็นระเบียบและความสะอาด ของจุดบริการลูกค้า	4.18 (มาก)	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)	3.89 (มาก)	4.10 (มาก)	4.24 (มาก)
4. ความทันสมัยของอุปกรณ์สำหรับ การให้บริการ	4.03 (มาก)	3.95 (มาก)	4.07 (มาก)	3.75 (มาก)	4.05 (มาก)	4.19 (มาก)
5. การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ของธนาคาร	4.15 (มาก)	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.72 (มาก)	3.95 (มาก)	4.10 (มาก)
6. การแต่งกายของพนักงาน	4.56 (มาก)	4.22 (มาก)	4.23 (มาก)	3.97 (มาก)	4.13 (มาก)	4.19 (มาก)
รวม	4.08 (มาก)	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)	3.76 (มาก)	3.92 (มาก)	4.01 (มาก)

จากตาราง 26 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์ของธนาคารตามช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุน้อยกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายชื่อในระดับมากทุกข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.56) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายชื่อในระดับมากทุกข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอก

ธนาคาร โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.23) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.97) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความเป็นระเบียบและความสะอาดของจุดบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.24) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ตาราง 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความใส่ใจ จำแนกตามช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ (Empathy)	ช่วงอายุ (ปี)					
	< 21	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	> 60
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิด บริการ	4.51 (มาก)	4.27 (มาก)	4.33 (มาก)	4.21 (มาก)	4.38 (มาก)	4.33 (มาก)
2. การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ ลูกค้ารับทราบ	4.31 (มาก)	4.04 (มาก)	3.90 (มาก)	3.79 (มาก)	4.03 (มาก)	4.05 (มาก)
3. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า ทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.13 (มาก)	3.99 (มาก)	3.97 (มาก)	3.71 (มาก)	4.10 (มาก)	4.19 (มาก)
รวม	4.32 (มาก)	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)	3.90 (มาก)	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตาราง 27 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความใส่ใจตามช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุน้อยกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติ

ตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตาราง 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)	ช่วงอายุ (ปี)					
	< 21	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	> 60
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว	4.08 (มาก)	3.79 (มาก)	3.89 (มาก)	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)	3.90 (มาก)
2. ความพร้อมของพนักงานในการให้ คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า	4.03 (มาก)	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)	3.72 (มาก)	3.85 (มาก)	4.14 (มาก)
3. ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพใน การทำงานของพนักงาน	4.10 (มาก)	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	3.63 (มาก)	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)
4. ความพร้อมของพนักงานในการ บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	4.23 (มาก)	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	3.69 (มาก)	3.95 (มาก)	4.14 (มาก)
รวม	4.11 (มาก)	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)	3.70 (มาก)	3.87 (มาก)	4.05 (มาก)

จากตาราง 28 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
ด้านการสนองตอบลูกค้าตามช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุน้อยกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
ธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความพร้อม
ของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด
คือความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) และมีความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความพร้อม
ของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.91) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด
คือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ
ให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) และมีความ

พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.95) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดจำนวน 2 ข้อ คือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว และความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดจำนวน 3 ข้อ คือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า และความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดจำนวน 2 ข้อ คือความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า และความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.90)

2.4 : ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระดับการศึกษา แสดงรายละเอียดในตาราง 29 – 34

ตาราง 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า เทียบเท่า มัธยม/ปวช.	อนุปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	3.87 (มาก)	3.96 (มาก)	4.01 (มาก)	3.67 (มาก)
ความมั่นใจในการรับบริการ	4.04 (มาก)	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)	3.95 (มาก)
ภาพลักษณ์ของธนาคาร	3.90 (มาก)	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)	3.58 (มาก)
ความใส่ใจ	4.05 (มาก)	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)	3.86 (มาก)
การสนองตอบลูกค้า	3.84 (มาก)	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)	3.76 (มาก)
รวม	3.94 (มาก)	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตาราง 29 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า เทียบเท่า มัธยม/ปวช. มีความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) และมีความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ความใส่ใจ
(ค่าเฉลี่ย 4.05) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือปวส. มีความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) และมีความพึงพอใจต่อ

คุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดเท่ากันจำนวน 3 ด้านคือ ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ภาพลักษณ์ของธนาคาร และการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ตาราง 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า เทียบเท่า มัธยม/ปวช.	อนุปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. ความเพียงพอของจำนวนพนักงานต่อการให้บริการลูกค้า	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)	3.63 (มาก)
2. ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)	4.05 (มาก)	3.69 (มาก)
3. การเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)	3.75 (มาก)
4. การเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า	3.87 (มาก)	4.09 (มาก)	4.02 (มาก)	3.69 (มาก)
5. การดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพพร้อมใช้งาน	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)	3.59 (มาก)
รวม	3.87 (มาก)	3.96 (มาก)	4.01 (มาก)	3.67 (มาก)

จากตาราง 30 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาด้านต่ำกว่า เทียบเท่า มัธยม/ปวช. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคืออุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารมีสภาพพร้อมใช้งาน และได้รับการดูแลรักษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.05) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือปวส. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มี

ความพึงพอใจสูงสุดคือการเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.09) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.75) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ตาราง 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจในการรับบริการ (Assurance)	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า เทียบเท่า มัธยม/ปวช.	อนุปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร	4.16 (มาก)	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)	4.16 (มาก)
2. ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ	4.10 (มาก)	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)	3.94 (มาก)
3. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ	3.90 (มาก)	4.29 (มาก)	4.07 (มาก)	3.81 (มาก)
4. พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ	3.98 (มาก)	4.20 (มาก)	4.04 (มาก)	3.88 (มาก)
รวม	4.04 (มาก)	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตาราง 31 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า เทียบเท่า มัธยม/ปวช. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.16) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือปวส. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ

บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.33) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.16) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ตาราง 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร (Tangibles)	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า เทียบเท่า มัธยม/ปวช.	อนุปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. บรรยากาศและความสะอาดสบาย ภายนอกธนาคาร	3.38 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
2. บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคาร ระหว่างรอรับบริการ	4.01 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	3.56 (มาก)
3. ความเป็นระเบียบและความสะอาด ของจุดบริการลูกค้า	4.02 (มาก)	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)	3.88 (มาก)
4. ความทันสมัยของอุปกรณ์สำหรับ การให้บริการ	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	3.72 (มาก)
5. การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ของธนาคาร	3.94 (มาก)	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
6. การแต่งกายของพนักงาน	4.12 (มาก)	4.25 (มาก)	4.27 (มาก)	4.06 (มาก)
รวม	3.90 (มาก)	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)	3.58 (มาก)

จากตาราง 32 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์ของธนาคารตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า เทียบเท่า มัธยม/ปวช. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะอาดสบายภายนอกธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.12) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะอาดสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือปวส. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.25) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.27) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากจำนวน 4 ข้อ และปานกลางจำนวน 2 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.81)

ตาราง 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความใส่ใจ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ (Empathy)	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า เทียบเท่า มัธยม/ปวช.	อนุปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิด บริการ	4.20 (มาก)	4.45 (มาก)	4.35 (มาก)	4.31 (มาก)
2. การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ ลูกค้ารับทราบ	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	3.78 (มาก)
3. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า ทุกคนอย่างเท่าเทียม	3.98 (มาก)	4.07 (มาก)	4.01 (มาก)	3.50 (มาก)
รวม	4.05 (มาก)	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)	3.86 (มาก)

จากตาราง 33 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความใส่ใจตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า เทียบเท่า มัธยม/ปวช. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือธนาคารปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือธนาคารแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือปวส. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือธนาคารปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือธนาคารแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือธนาคาร

ปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือธนาคารปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ตาราง 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า เทียบเท่า มัธยม/ปวช.	อนุปริญญา ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว	3.83 (มาก)	4.05 (มาก)	3.83 (มาก)	3.66 (มาก)
2. ความพร้อมของพนักงานในการให้ คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า	3.86 (มาก)	3.95 (มาก)	3.95 (มาก)	3.72 (มาก)
3. ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพใน การทำงานของพนักงาน	3.77 (มาก)	3.91 (มาก)	3.87 (มาก)	3.84 (มาก)
4. ความพร้อมของพนักงานในการ บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	3.89 (มาก)	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)	3.81 (มาก)
รวม	3.84 (มาก)	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตาราง 34 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านการสนองตอบลูกค้าตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า เทียบเท่า มัธยม/ปวช. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูง

ที่สุดคือความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือปวส. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.05) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.95) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.66)

2.5 : ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามอาชีพ แสดงรายละเอียดในตาราง 35 – 40

ตาราง 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ	อาชีพ						
	นักเรียนนักศึกษา	ข้าราชการรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	เจ้าของกิจการค้าขาย	รับจ้าง	อาชีพอิสระ	เกษตรกรแม่บ้าน
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	4.04 (มาก)	3.99 (มาก)	4.05 (มาก)	3.87 (มาก)	3.81 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ความมั่นใจในการรับบริการ	4.27 (มาก)	4.19 (มาก)	4.26 (มาก)	4.04 (มาก)	3.99 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ภาพลักษณ์ของธนาคาร	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	4.04 (มาก)	3.89 (มาก)	3.78 (มาก)	3.54 (มาก)	2.77 (ปานกลาง)
ความใส่ใจ	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)	4.08 (มาก)	3.94 (มาก)	3.56 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)
การสนองตอบลูกค้า	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	3.72 (มาก)	3.75 (มาก)	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)
รวม	4.12 (มาก)	4.06 (มาก)	4.09 (มาก)	3.92 (มาก)	3.85 (มาก)	3.52 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)

จากตาราง 35 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ

ให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ หรือค้าขาย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ การสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากจำนวน 3 ด้าน และระดับปานกลางจำนวน 2 ด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.63) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเกษตรกรหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากจำนวน 3 ด้านและระดับปานกลางจำนวน 2 ด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.65) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.77)

ตาราง 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)	อาชีพ						
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	เจ้าของกิจการ ค้าขาย	รับจ้าง	อาชีพอิสระ รับจ้าง	เกษตรกร แม่บ้าน
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. ความเพียงพอของจำนวน พนักงานต่อการให้ บริการลูกค้า	4.07 (มาก)	3.98 (มาก)	3.91 (มาก)	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)	2.80 (ปานกลาง)
2. ความสามารถของพนักงาน ในการให้บริการได้ ตรงตามที่สัญญาไว้	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
3. การเกิดความผิดพลาดใน การให้บริการของพนักงาน	3.97 (มาก)	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
4. การเก็บข้อมูลลูกค้าของ ธนาคารเพื่อนำมาใช้ประ โยชน์ในการบริการลูกค้า	4.01 (มาก)	3.94 (มาก)	4.20 (มาก)	3.96 (มาก)	3.73 (มาก)	3.58 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)
5. การดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานของ ธนาคารให้มีสภาพพร้อม ใช้งาน	4.16 (มาก)	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)	3.50 (มาก)	2.80 (ปานกลาง)
รวม	4.04 (มาก)	3.99 (มาก)	4.05 (มาก)	3.87 (มาก)	3.81 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

จากตาราง 36 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.16) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มี

ความพึงพอใจสูงสุดคือการเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.20) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความเพียงพอของจำนวนพนักงานต่อการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการหรือค้าขาย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือธนาคารมีการเก็บข้อมูลของลูกค้า และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.96) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับปานกลาง 3 ข้อ และระดับมาก 2 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความเพียงพอของจำนวนพนักงานต่อการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.75) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเกษตรกรหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.40) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.60)

ตาราง 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ ในการรับบริการ (Assurance)	อาชีพ						
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	เจ้าของกิจการ ค้าขาย	รับจ้าง	อาชีพอิสระ รับจ้าง	เกษตรกร แม่บ้าน
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การสร้างความปลอดภัย และเชื่อมั่นต่อการ รับบริการของธนาคาร	4.46 (มาก)	4.27 (มาก)	4.35 (มาก)	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)	3.75 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
2. ความมีมารยาทและ ความสุภาพของพนักงาน ในการให้บริการ	4.33 (มาก)	4.24 (มาก)	4.32 (มาก)	4.08 (มาก)	4.04 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
3. ความรู้ความสามารถของ พนักงานในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ	4.16 (มาก)	4.06 (มาก)	4.22 (มาก)	3.96 (มาก)	3.84 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
4. พฤติกรรมของพนักงาน ในการสร้างความเชื่อมั่น ในการให้บริการ	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
รวม	4.27 (มาก)	4.19 (มาก)	4.26 (มาก)	4.04 (มาก)	3.99 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

จากตาราง 37 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการ ตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.46) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร

ตาราง 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร (Tangibles)	อาชีพ						
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	เจ้าของกิจการ ค้าขาย	รับจ้าง	อาชีพอิสระ รับจ้าง	เกษตรกร แม่บ้าน
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. บรรยากาศและ ความสะดวกสบาย ภายนอกธนาคาร	3.47 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	1.60 (น้อย)
2. บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคาร ระหว่างรอรับบริการ	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	4.04 (มาก)	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)	2.20 (น้อย)
3. ความเป็นระเบียบ และความสะอาดของ จุดบริการลูกค้า	4.14 (มาก)	4.08 (มาก)	4.23 (มาก)	4.21 (มาก)	3.85 (มาก)	3.58 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)
4. ความทันสมัยของอุปกรณ์ สำหรับการให้บริการ	3.93 (มาก)	4.05 (มาก)	4.17 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)	3.67 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
5. การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับ บริการของธนาคาร	4.00	3.95	4.02	3.83	3.84	3.42 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)
6. การแต่งกายของพนักงาน	4.40 (มาก)	4.27 (มาก)	4.28 (มาก)	4.12 (มาก)	3.99 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)
รวม	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	4.04 (มาก)	3.89 (มาก)	3.78 (มาก)	3.54 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)

จากตาราง 38 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร ตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีความพึง
พอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อยกเว้นบรรยากาศภายนอกธนาคาร โดยข้อ
ที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.40) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำ
ที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย

ตาราง 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความใส่ใจ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ (Empathy)	อาชีพ						
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	เจ้าของกิจการ ค้าขาย	รับจ้าง	อาชีพอิสระ รับจ้าง	เกษตรกร แม่บ้าน
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การปฏิบัติตามกำหนดเวลา เปิด-ปิดบริการ	4.43 (มาก)	4.39 (มาก)	4.35 (มาก)	4.30 (มาก)	4.20 (มาก)	4.17 (มาก)	3.60 (มาก)
2. การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ	4.26 (มาก)	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
3. การให้ความสนใจและเอา ใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่า เทียม	4.06 (มาก)	4.10 (มาก)	4.04 (มาก)	3.95 (มาก)	3.89 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
รวม	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)	4.08 (มาก)	3.94 (มาก)	3.56 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)

จากตาราง 39 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความใส่ใจ ตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตาม

กำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ หรือค้าขาย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากจำนวน 1 ข้อ และปานกลางจำนวน 2 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดมีจำนวน 2 ข้อ คือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ และการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเกษตรกรหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากจำนวน 1 ข้อ และปานกลางจำนวน 2 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดมีจำนวน 2 ข้อ คือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ และการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ตาราง 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)	อาชีพ						
	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	เจ้าของกิจการ ค้าขาย	รับจ้าง	อาชีพอิสระ รับจ้าง	เกษตรกร แม่บ้าน
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การมีระบบการให้บริการ ที่รวดเร็ว	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	3.84 (มาก)	3.74 (มาก)	3.75 (มาก)	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)
2. ความพร้อมของพนักงาน ในการให้คำแนะนำปรึกษา แก่ลูกค้า	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
3. ความรวดเร็ว และ ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)	3.87 (มาก)	3.66 (มาก)	3.64 (มาก)	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)
4. ความพร้อมของพนักงาน ในการบริการลูกค้า ได้ทันทีที่ต้องการ	4.11 (มาก)	4.03 (มาก)	3.94 (มาก)	3.70 (มาก)	3.80 (มาก)	3.75 (มาก)	3.60 (มาก)
รวม	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	3.72 (มาก)	3.75 (มาก)	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตาราง 40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
ด้านการสนองตอบลูกค้า ตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) และมีความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความพร้อมของ
พนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ
ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00)
และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจ
สูงที่สุดคือความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) และข้อที่มี
ความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.02) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ หรือค้าขาย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80) และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.83) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อยกเว้นความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.92) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเกษตรกรหรือแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.80) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดจำนวน 3 ข้อ คือความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

2.6 : ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระดับรายได้ แสดงรายละเอียดในตาราง 41 – 46

ตาราง 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	3.98 (มาก)	3.89 (มาก)	3.98 (มาก)	3.54 (มาก)	3.77 (มาก)	3.62 (มาก)
ความมั่นใจในการรับบริการ	4.17 (มาก)	4.13 (มาก)	4.21 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)	3.61 (มาก)
ภาพลักษณ์ของธนาคาร	3.99 (มาก)	3.77 (มาก)	3.97 (มาก)	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)	3.61 (มาก)
ความใส่ใจ	4.19 (มาก)	3.97 (มาก)	4.12 (มาก)	3.95 (มาก)	3.52 (มาก)	3.88 (มาก)
การสนองตอบลูกค้า	3.99 (มาก)	3.76 (มาก)	3.97 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
รวม	4.06 (มาก)	3.90 (มาก)	4.05 (มาก)	3.64 (มาก)	3.61 (มาก)	3.62 (มาก)

จากตาราง 41 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
จำแนกตามระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) และมีความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความใส่ใจ
(ค่าเฉลี่ย 4.19) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย
3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนจำนวน 10,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนจำนวน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดจำนวน 2 ข้อ คือ ภาพลักษณ์ของธนาคาร และการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนจำนวน 30,001 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากจำนวน 3 ด้าน และระดับปานกลางจำนวน 2 ด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนจำนวน 40,001 – 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้านยกเว้นการสนองตอบลูกค้า โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้านยกเว้นการสนองตอบลูกค้า โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ตาราง 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจหรือความ น่าเชื่อถือ (Reliability)	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. ความเพียงพอของจำนวน พนักงานต่อการให้บริการลูกค้า	4.03 (มาก)	3.75 (มาก)	3.96 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.91 (มาก)
2. ความสามารถของพนักงานใน การให้บริการได้ตรงตามที่สัญญา ไว้	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)	4.04 (มาก)	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)
3. การเกิดความผิดพลาดในการ ให้บริการของพนักงาน	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)	3.96 (มาก)	3.71 (มาก)	3.86 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)
4. การเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการ บริการลูกค้า	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)	3.90 (มาก)	3.50 (มาก)	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)
5. การดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพ พร้อมใช้งาน	4.07 (มาก)	3.87 (มาก)	4.04 (มาก)	3.50 (มาก)	3.71 (มาก)	3.91 (มาก)
รวม	3.98 (มาก)	3.89 (มาก)	3.98 (มาก)	3.54 (มาก)	3.77 (มาก)	3.62 (มาก)

จากตาราง 42 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ตามระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคืออุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารมีสภาพพร้อมใช้งานและได้รับการดูแลรักษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.07) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนจำนวน 10,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย

3.89) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.99) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความเพียงพอของจำนวนพนักงานต่อการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนจำนวน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่ตั้งใจไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนจำนวน 30,001 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดั้มากทุกข้อยกเว้นความเพียงพอของจำนวนพนักงานต่อการให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดมีจำนวน 2 ข้อ คือการเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารมีสภาพพร้อมใช้งานและได้รับการดูแลรักษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.71) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความเพียงพอของจำนวนพนักงานต่อการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนจำนวน 40,001 – 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดมีจำนวน 2 ข้อ คือการเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน และการเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.86) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดมีจำนวน 3 ข้อที่เหลือ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากจำนวน 3 ข้อ และปานกลางจำนวน 2 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดมีจำนวน 3 ข้อ คือความเพียงพอของจำนวนพนักงานต่อการให้บริการลูกค้า การเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารมีสภาพพร้อมใช้งานและได้รับการดูแลรักษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.91) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.09)

ตาราง 43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตามระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจในการรับบริการ (Assurance)	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การสร้างความปลอดภัยและ เชื่อมั่นต่อการรับบริการของ ธนาคาร	4.30 (มาก)	4.19 (มาก)	4.43 (มาก)	3.43 (มาก)	4.29 (มาก)	3.91 (ปานกลาง)
2. ความมีมารยาทและความสุภาพ ของพนักงานในการให้บริการ	4.21 (มาก)	4.21 (มาก)	4.31 (มาก)	3.36 (มาก)	3.86 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
3. ความรู้ความสามารถของ พนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการ	4.08 (มาก)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)	3.57 (มาก)	3.71 (มาก)	3.55 (มาก)
4. พฤติกรรมของพนักงาน ในการสร้างความเชื่อมั่น ในการให้บริการ	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	3.43 (มาก)	3.86 (มาก)	3.55 (มาก)
รวม	4.17 (มาก)	4.13 (มาก)	4.21 (มาก)	3.45 (มาก)	3.93 (มาก)	3.61 (มาก)

จากตาราง 43 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการ ตามระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.30) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดมีจำนวน 2 ข้อ คือพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ และพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนจำนวน 10,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มี

ความพึงพอใจสูงสุดคือความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนจำนวน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.43) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนจำนวน 30,001 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.45) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนจำนวน 40,001 – 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.29) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมาก 2 ข้อ และปานกลาง 2 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.91) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ตาราง 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร จำแนกตามระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร (Tangibles)	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. บรรยากาศและความ สะดวกสบายภายนอกธนาคาร	3.45 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	2.27 (น้อย)
2. บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคาร ระหว่าง รอรับบริการ	4.03 (มาก)	3.81 (มาก)	4.06 (มาก)	3.79 (มาก)	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)
3. ความเป็นระเบียบและความ สะอาดของจุดบริการลูกค้า	4.10 (มาก)	4.03 (มาก)	4.13 (มาก)	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)
4. ความทันสมัยของอุปกรณ์สำหรับ การให้บริการ	4.05 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)	3.82 (มาก)
5. การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ของธนาคาร	4.01 (มาก)	3.71 (มาก)	4.03 (มาก)	3.71 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
6. การแต่งกายของพนักงาน	4.31 (มาก)	4.02 (มาก)	4.21 (มาก)	4.29 (มาก)	3.57 (มาก)	4.27 (มาก)
รวม	3.99 (มาก)	3.77 (มาก)	3.97 (มาก)	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)	3.61 (มาก)

จากตาราง 44 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร ตามระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.31) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนจำนวน 10,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความใส่ใจ จำแนกตามระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ (Empathy)	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ	4.34 (มาก)	4.27 (มาก)	4.31 (มาก)	4.36 (มาก)	4.00 (มาก)	4.36 (มาก)
2. การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ	4.10 (มาก)	3.83 (มาก)	4.01 (มาก)	3.93 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)
3. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.11 (มาก)	3.82 (มาก)	4.04 (มาก)	3.57 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
รวม	4.19 (มาก)	3.97 (มาก)	4.12 (มาก)	3.95 (มาก)	3.52 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตาราง 45 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความใส่ใจ ตามระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนจำนวน 10,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนจำนวน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด

คือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ผู้ลูกค้ารับทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนจำนวน 30,001 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนจำนวน 40,001 - 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมาก 1 ข้อ และปานกลาง 2 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อยกเว้นการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ตาราง 46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การมีระบบการให้บริการที่ รวดเร็ว	4.01 (มาก)	3.66 (มาก)	3.90 (มาก)	3.57 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
2. ความพร้อมของพนักงานในการ ให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า	4.01 (มาก)	3.83 (มาก)	3.99 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
3. ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพ ในการทำงานของพนักงาน	3.92 (มาก)	3.74 (มาก)	3.96 (มาก)	3.57 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
4. ความพร้อมของพนักงานในการ บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	4.01 (มาก)	3.80 (มาก)	4.06 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
รวม	3.99 (มาก)	3.76 (มาก)	3.97 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)

จากตาราง 46 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
ด้านการสนองตอบลูกค้า ตามระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99)
และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจ
สูงที่สุดจำนวน 3 ข้อ คือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ความพร้อมของพนักงานในการให้
คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า และความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ
(ค่าเฉลี่ย 4.01) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนจำนวน 10,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย
3.76) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึง
พอใจสูงที่สุดคือความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ
ข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนจำนวน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนจำนวน 30,001 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากจำนวน 2 ข้อ และปานกลางจำนวน 2 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดมีจำนวน 2 ข้อ คือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว และความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.57) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนจำนวน 40,001 – 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดมีจำนวน 2 ข้อ คือความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า และความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.29) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดมีจำนวน 2 ข้อ คือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว และความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดัปานกลางทุกข้อยกเว้นความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดมีจำนวน 2 ข้อคือความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า และความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.27)

- 2.7 : ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามการเลือกใช้บริการของธนาคาร แสดงรายละเอียดในตาราง 47 – 52

ตาราง 47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามการเลือกใช้บริการธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ	การเลือกใช้บริการธนาคาร	
	ธนาคารออมสิน	ธนาคารอื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)
ความมั่นใจในการรับบริการ	4.11 (มาก)	4.12 (มาก)
ภาพลักษณ์ของธนาคาร	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)
ความใส่ใจ	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)
การสนองตอบลูกค้า	3.91 (มาก)	3.86 (มาก)
รวม	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตาราง 47 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
จำแนกตามการเลือกใช้บริการธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารออมสินมากกว่าธนาคารอื่น มีความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดจำนวน
2 ข้อ คือความมั่นใจในการรับบริการ และความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำ
ที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารอื่นๆ มากกว่าธนาคารออมสิน มีความ
พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) และมีความ
พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด
คือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความไว้วางใจ
หรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ตาราง 48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามการเลือกใช้บริการธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)	การเลือกใช้บริการธนาคาร	
	ธนาคารออมสิน	ธนาคารอื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. ความเพียงพอของจำนวนพนักงานต่อการให้บริการลูกค้า	3.97 (มาก)	3.87 (มาก)
2. ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)
3. การเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน	3.93 (มาก)	3.89 (มาก)
4. การเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)
5. การดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคาร ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน	4.10 (มาก)	3.92 (มาก)
รวม	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)

จากตาราง 48 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามการเลือกใช้บริการธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารออมสินมากกว่าธนาคารอื่น มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.10) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารอื่นๆ มากกว่าธนาคารออมสิน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.97) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความเพียงพอของจำนวนพนักงานต่อการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตาราง 49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตามการเลือกใช้บริการธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจในการรับบริการ (Assurance)	การเลือกใช้บริการธนาคาร	
	ธนาคารออมสิน	ธนาคารอื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการ ของธนาคาร	4.26 (มาก)	4.24 (มาก)
2. ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการ ให้บริการ	4.14 (มาก)	4.19 (มาก)
3. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ	4.01 (มาก)	4.02 (มาก)
4. พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นใน การให้บริการ	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)
รวม	4.11 (มาก)	4.12 (มาก)

จากตาราง 49 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตามการเลือกใช้บริการธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารออมสินมากกว่าธนาคารอื่น มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.26) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารอื่นๆ มากกว่าธนาคารออมสิน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.24) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ตาราง 50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร จำแนกตามการเลือกใช้บริการธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร (Tangibles)	การเลือกใช้บริการธนาคาร	
	ธนาคารออมสิน	ธนาคารอื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. บรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร	3.35 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
2. บรรยากาศภายในธนาคารมีความทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ	3.99 (มาก)	3.94 (มาก)
3. ความเป็นระเบียบและความสะอาดของจุดบริการลูกค้า	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)
4. ความทันสมัยของอุปกรณ์สำหรับกรให้บริการ	4.02 (มาก)	3.94 (มาก)
5. การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของธนาคาร	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)
6. การแต่งกายของพนักงาน	4.16 (มาก)	4.22 (มาก)
รวม	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตาราง 50 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร จำแนกตามการเลือกใช้บริการธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารออมสินมากกว่าธนาคารอื่น มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.16) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารอื่นๆ มากกว่าธนาคารออมสิน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ตาราง 51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความใส่ใจ จำแนกตามการเลือกใช้บริการธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ (Empathy)	การเลือกใช้บริการธนาคาร	
	ธนาคารออมสิน	ธนาคารอื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ	4.32 (มาก)	4.31 (มาก)
2. การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ	4.04 (มาก)	3.96 (มาก)
3. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)
รวม	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตาราง 51 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความใส่ใจ จำแนกตามการเลือกใช้บริการธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารออมสินมากกว่าธนาคารอื่น มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารอื่นๆ มากกว่าธนาคารออมสิน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ตาราง 52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามการเลือกใช้บริการธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)	การเลือกใช้บริการธนาคาร	
	ธนาคารออมสิน	ธนาคารอื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว	3.93 (มาก)	3.81 (มาก)
2. ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า	3.93 (มาก)	3.89 (มาก)
3. ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)
4. ความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	3.93 (มาก)	3.90 (มาก)
รวม	3.91 (มาก)	3.86 (มาก)

จากตาราง 52 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามการเลือกใช้บริการธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารออมสินมากกว่าธนาคารอื่น มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 3 ข้อ คือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า และความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคารอื่นๆ มากกว่าธนาคารออมสิน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.81)

2.8 : ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคาร แสดงรายละเอียดในตาราง 53 – 58

ตาราง 53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ	ระยะเวลาที่ใช้บริการของ ธ.ออมสิน สาขาประตูช้างเผือก			
	< 1 ปี	1 – 2 ปี	3 - 5 ปี	> 5 ปี
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.98 (มาก)
ความมั่นใจในการรับบริการ	4.15 (มาก)	4.21 (มาก)	3.84 (มาก)	4.16 (มาก)
ภาพลักษณ์ของธนาคาร	3.80 (มาก)	3.96 (มาก)	3.85 (มาก)	3.97 (มาก)
ความใส่ใจ	4.05 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)
การสนองตอบลูกค้า	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.71 (มาก)	3.93 (มาก)
รวม	3.97 (มาก)	4.04 (มาก)	3.81 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตาราง 53 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพ
การให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ
ให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความมั่นใจในการรับ
บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารมา 1 – 2 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ
ให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ

ให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารมา 3 - 5 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารมากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ตาราง 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ระยะเวลาที่ใช้บริการของ ธ.ออมสิน สาขาประตูช้างเผือก			
	< 1 ปี	1 - 2 ปี	3 - 5 ปี	> 5 ปี
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. ความเพียงพอของจำนวนพนักงาน ต่อการให้บริการลูกค้า	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.66 (มาก)	3.94 (มาก)
2. ความสามารถของพนักงานในการ ให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)	3.56 (มาก)	3.99 (มาก)
3. การเกิดความผิดพลาดในการ ให้บริการของพนักงาน	3.90 (มาก)	3.94 (มาก)	3.66 (มาก)	4.00 (มาก)
4. การเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการ บริการลูกค้า	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)	3.70 (มาก)	3.92 (มาก)
5. การดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพ พร้อมใช้งาน	3.93 (มาก)	4.07 (มาก)	3.75 (มาก)	4.07 (มาก)
รวม	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.98 (มาก)

จากตาราง 54 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารของผู้ตอบ แบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.05) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารมา 1 – 2 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารมา 3 - 5 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.75) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารมากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ตาราง 55 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจในการรับบริการ (Assurance)	ระยะเวลาที่ใช้บริการของ ธ.ออมสิน สาขาประตูช้างเผือก			
	< 1 ปี	1 – 2 ปี	3 - 5 ปี	> 5 ปี
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)	3.94 (มาก)	4.34 (มาก)
2. ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ	4.27 (มาก)	4.26 (มาก)	3.84 (มาก)	4.18 (มาก)
3. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ	4.07 (มาก)	4.10 (มาก)	3.80 (มาก)	4.04 (มาก)
4. พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ	4.03 (มาก)	4.13 (มาก)	3.77 (มาก)	4.09 (มาก)
รวม	4.15 (มาก)	4.21 (มาก)	3.84 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตาราง 55 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารมา 1 – 2 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.33) และข้อ

ที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารมา 3 - 5 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.94) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารมากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.34) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ตาราง 56 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์ของธนาคารจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร (Tangibles)	ระยะเวลาที่ใช้บริการของ ธ.ออมสิน สาขาประตูช้างเผือก			
	< 1 ปี	1 – 2 ปี	3 - 5 ปี	> 5 ปี
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. บรรยากาศและความสะอาดสบาย ภายนอกธนาคาร	3.18 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
2. บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคาร ระหว่างรอรับ บริการ	3.78 (มาก)	4.05 (มาก)	3.89 (มาก)	4.04 (มาก)
3. ความเป็นระเบียบและความสะอาด ของจุดบริการลูกค้า	3.93 (มาก)	4.19 (มาก)	3.98 (มาก)	4.15 (มาก)
4. ความทันสมัยของอุปกรณ์สำหรับ การให้บริการ	3.87 (มาก)	4.02 (มาก)	3.95 (มาก)	4.01 (มาก)
5. การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ของธนาคาร	3.82 (มาก)	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)
6. การแต่งกายของพนักงาน	4.21 (มาก)	4.24 (มาก)	4.06 (มาก)	4.23 (มาก)
รวม	3.80 (มาก)	3.96 (มาก)	3.85 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตาราง 56 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะอาดสบายภายนอกธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.21) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะอาดสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารมา 1 – 2 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ

มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.24) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำของธนาคารมา 3 - 5 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำของธนาคารมากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.23) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ตาราง 57 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ (Empathy)	ระยะเวลาที่ใช้บริการของ ธ.ออมสิน สาขาประตูช้างเผือก			
	< 1 ปี	1 - 2 ปี	3 - 5 ปี	> 5 ปี
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิด บริการ	4.28 (มาก)	4.34 (มาก)	4.25 (มาก)	4.34 (มาก)
2. การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ ลูกค้ำรับทราบ	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)	3.88 (มาก)	4.04 (มาก)
3. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้ำ ทุกคนอย่างเท่าเทียม	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)	4.06 (มาก)
รวม	4.05 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)

จากตาราง 57 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารมา 1 – 2 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารมา 3 - 5 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดมีจำนวน 2 ข้อ คือการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ และการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารมากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ตาราง 58 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)	ระยะเวลาที่ใช้บริการของ ธ.ออมสิน สาขาประตูช้างเผือก			
	< 1 ปี	1 – 2 ปี	3 - 5 ปี	> 5 ปี
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว	3.82 (มาก)	3.84 (มาก)	3.77 (มาก)	3.91 (มาก)
2. ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)	3.77 (มาก)	3.93 (มาก)
3. ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	3.81 (มาก)	3.90 (มาก)	3.64 (มาก)	3.91 (มาก)
4. ความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	3.95 (มาก)	3.95 (มาก)	3.69 (มาก)	3.96 (มาก)
รวม	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.71 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตาราง 58 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดจำนวน 2 ข้อ คือความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า และความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าของธนาคารมา 1 – 2 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกจ้างของธนาคารมา 3 - 5 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดจำนวน 2 ข้อ คือความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า และความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.77) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกจ้างของธนาคารมากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดจำนวน 2 ข้อ คือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว และความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.91)

2.9 : ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการของธนาคาร แสดงรายละเอียดในตาราง 59 – 64

ตาราง 59 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร จำแนก
ตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ	การใช้บริการ ธ.ออมสิน สาขาประตูช้างเผือก (ใน 1 เดือน)			
	< 1 ครั้ง	1 ครั้ง	2 - 4 ครั้ง	> 4 ครั้ง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)	3.65 (มาก)
ความมั่นใจในการรับบริการ	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)	4.16 (มาก)	3.86 (มาก)
ภาพลักษณ์ของธนาคาร	3.88 (มาก)	3.95 (มาก)	3.95 (มาก)	3.69 (มาก)
ความใส่ใจ	4.10 (มาก)	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)	3.84 (มาก)
การสนองตอบลูกค้า	3.93 (มาก)	3.90 (มาก)	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)
รวม	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)	3.99 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตาราง 59 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง มีความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ความ
มั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือภาพลักษณ์ของธนาคาร
(ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารเดือนละ 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) และมีความพึงพอใจต่อ

คุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารเดือนละ 2 - 4 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารมากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ตาราง 60 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)	การให้บริการ ธ.ออมสิน สาขาประตูช้างเผือก (ใน 1 เดือน)			
	< 1 ครั้ง	1 ครั้ง	2 - 4 ครั้ง	> 4 ครั้ง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. ความเพียงพอของจำนวนพนักงาน ต่อการให้บริการลูกค้า	3.96 (มาก)	3.99 (มาก)	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)
2. ความสามารถของพนักงานในการ ให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)	3.62 (มาก)
3. การเกิดความผิดพลาดในการ ให้บริการของพนักงาน	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)	4.02 (มาก)	3.46 (มาก)
4. การเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อ นำมาใช้ประโยชน์ในการบริการ ลูกค้า	3.97 (มาก)	3.99 (มาก)	3.92 (มาก)	3.81 (มาก)
5. การดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพ พร้อมใช้งาน	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)	3.62 (มาก)
รวม	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตาราง 60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.03) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดจำนวน 2 ข้อ คือความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ และการเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารเดือนละ 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคืออุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารมีสภาพพร้อมใช้งาน และได้รับการดูแลรักษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.03) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารเดือนละ 2 - 4 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.02) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความเพียงพอของจำนวนพนักงานต่อการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารมากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.81) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ตาราง 61 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจในการรับบริการ (Assurance)	การใช้บริการ ธ.ออมสิน สาขาประตูช้างเผือก (ใน 1 เดือน)			
	< 1 ครั้ง	1 ครั้ง	2 - 4 ครั้ง	> 4 ครั้ง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร	4.31 (มาก)	4.22 (มาก)	4.27 (มาก)	4.11 (มาก)
2. ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ	4.18 (มาก)	4.19 (มาก)	4.30 (มาก)	3.70 (มาก)
3. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ	4.01 (มาก)	4.10 (มาก)	3.99 (มาก)	3.84 (มาก)
4. พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ	4.03 (มาก)	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)	3.78 (มาก)
รวม	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)	4.16 (มาก)	3.86 (มาก)

จากตาราง 61 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.31) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารเดือนละ 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร

(ค่าเฉลี่ย 4.22) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารเดือนละ 2 - 4 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.27) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารมากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.11) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ตาราง 62 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร (Tangibles)	การใช้บริการ ธ.ออมสิน สาขาประตูช้างเผือก (ใน 1 เดือน)			
	< 1 ครั้ง	1 ครั้ง	2 - 4 ครั้ง	> 4 ครั้ง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. บรรยากาศและความสะอาดสบาย ภายนอกธนาคาร	3.29 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
2. บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคาร ระหว่างรอรับ บริการ	3.92 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	3.65 (มาก)
3. ความเป็นระเบียบและความสะอาด ของจุดบริการลูกค้า	3.98 (มาก)	4.15 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)
4. ความทันสมัยของอุปกรณ์สำหรับ การให้บริการ	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	3.81 (มาก)
5. การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ของธนาคาร	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	3.57 (มาก)
6. การแต่งกายของพนักงาน	4.27 (มาก)	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)
รวม	3.88 (มาก)	3.95 (มาก)	3.95 (มาก)	3.69 (มาก)

จากตาราง 62 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะอาดสบายภายนอกธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.27) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะอาดสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารเดือนละ 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความเป็นระเบียบและความสะอาดของจุดบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.15) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารเดือนละ 2 - 4 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารมากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.16) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.97)

ตาราง 63 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความใส่ใจ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ (Empathy)	การใช้บริการ ธ.ออมสิน สาขาประตูช้างเผือก (ใน 1 เดือน)			
	< 1 ครั้ง	1 ครั้ง	2 - 4 ครั้ง	> 4 ครั้ง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิด บริการ	4.31 (มาก)	4.38 (มาก)	4.26 (มาก)	4.19 (มาก)
2. การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง ให้ลูกค้ารับทราบ	3.97 (มาก)	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)	3.70 (มาก)
3. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า ทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.02 (มาก)	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)	3.62 (มาก)
รวม	4.10 (มาก)	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)	3.84 (มาก)

จากตาราง 63 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความใส่ใจ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารเดือนละ 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารเดือนละ 2 - 4 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด

คือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารมากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ตาราง 64 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)	การใช้บริการ ธ.ออมสิน สาขาประตูช้างเผือก (ใน 1 เดือน)			
	< 1 ครั้ง	1 ครั้ง	2 - 4 ครั้ง	> 4 ครั้ง
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว	3.88 (มาก)	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	3.78 (มาก)
2. ความพร้อมของพนักงานในการให้ คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)	3.86 (มาก)	3.78 (มาก)
3. ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพใน การทำงานของพนักงาน	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)	3.77 (มาก)	3.65 (มาก)
4. ความพร้อมของพนักงานในการ บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	4.02 (มาก)	3.91 (มาก)	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)
รวม	3.93 (มาก)	3.90 (มาก)	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)

จากตาราง 62 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย

3.93) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารเดือนละ 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดมีจำนวน 2 ข้อ คือความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า และความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารเดือนละ 2 - 4 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.86) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดมีจำนวน 2 ข้อ คือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว และความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารมากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดมีจำนวน 3 ข้อ คือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า และความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.65)

2.10 : ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการธนาคาร แสดงรายละเอียดในตาราง 65 – 70

ตาราง 65 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร จำแนก
ตามช่วงเวลาที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ	ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ธ.ออมสิน สาขาประตูช้างเผือก			
	8.30 - 10.30 น.	10.31 - 12.30 น.	12.31 - 14.30 น.	14.31 - 15.30 น.
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	3.93 (มาก)	3.90 (มาก)	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)
ความมั่นใจในการรับบริการ	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)	4.15 (มาก)
ภาพลักษณ์ของธนาคาร	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)
ความใส่ใจ	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)	3.93 (มาก)
การสนองตอบลูกค้า	4.03 (มาก)	3.88 (มาก)	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)
รวม	4.01 (มาก)	3.99 (มาก)	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตาราง 65 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 8.30 - 10.30 น. มีความ
พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) และมีความ
พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด
คือ ความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือภาพลักษณ์ของธนาคาร
(ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 10.31 - 12.30 น.
มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) และมี

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 12.31 - 14.30 น. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 14.31 - 15.30 น. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ตาราง 66 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ธ.อมลสิน สาขาประตูช้างเผือก			
	8.30 - 10.30 น.	10.31 - 12.30 น.	12.31 - 14.30 น.	14.31 - 15.30 น.
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. ความเพียงพอของจำนวนพนักงาน ต่อการให้บริการลูกค้า	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)
2. ความสามารถของพนักงานในการ ให้บริการ ได้ตรงตามที่สัญญาไว้	3.89 (มาก)	3.84 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)
3. การเกิดความผิดพลาดในการ ให้บริการของพนักงาน	3.86 (มาก)	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)	3.84 (มาก)
4. การเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการ บริการลูกค้า	3.89 (มาก)	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)
5. การดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ สำนักงานของธนาคารให้มี สภาพพร้อมใช้งาน	4.05 (มาก)	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)	3.90 (มาก)
รวม	3.93 (มาก)	3.90 (มาก)	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตาราง 66 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 8.30 - 10.30 น. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคืออุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารมีสภาพพร้อมใช้งาน และได้รับการดูแลรักษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.05) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 10.31 - 12.30 น. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.97) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 12.31 - 14.30 น. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคืออุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารมีสภาพพร้อมใช้งาน และได้รับการดูแลรักษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.98) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความเพียงพอของจำนวนพนักงานต่อการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 14.31 - 15.30 น. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความเพียงพอของจำนวนพนักงานต่อการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ตาราง 67 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจในการรับบริการ (Assurance)	ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ธ.ออมสิน สาขาประตูช้างเผือก ในระยะเวลา 1 เดือน			
	8.30 - 10.30 น.	10.31 - 12.30 น.	12.31 - 14.30 น.	14.31 - 15.30 น.
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่น ต่อการรับบริการของธนาคาร	4.26 (มาก)	4.26 (มาก)	4.21 (มาก)	4.26 (มาก)
2. ความมีมารยาทและความสุภาพของ พนักงานในการให้บริการ	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)
3. ความรู้ความสามารถของพนักงานใน การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ บริการ	3.84 (มาก)	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)	4.02 (มาก)
4. พฤติกรรมของพนักงานในการสร้าง ความเชื่อมั่นในการให้บริการ	4.02 (มาก)	4.05 (มาก)	3.98 (มาก)	4.06 (มาก)
รวม	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)	4.15 (มาก)

จากตาราง 67 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 8.30 - 10.30 น. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.26) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 10.31 - 12.30 น. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อ

ที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.26) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 12.31 - 14.30 น. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.21) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 14.31 - 15.30 น. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.26) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ตาราง 68 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์
ของธนาคาร จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร (Tangibles)	ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ธ.อมลสิน สาขาประตูช้างเผือก ในระยะเวลา 1 เดือน			
	8.30 - 10.30 น.	10.31 - 12.30 น.	12.31 - 14.30 น.	14.31 - 15.30 น.
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. บรรยากาศและความสะอาดสบาย ภายนอกธนาคาร	3.42 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
2. บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในธนาคาร ระหว่างรอรับ บริการ	4.04 (มาก)	3.99 (มาก)	3.84 (มาก)	4.02 (มาก)
3. ความเป็นระเบียบและความสะอาด ของจุดบริการลูกค้า	4.07 (มาก)	4.10 (มาก)	4.01 (มาก)	4.14 (มาก)
4. ความทันสมัยของอุปกรณ์สำหรับ การให้บริการ	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)	4.04 (มาก)
5. การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ของธนาคาร	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)
6. การแต่งกายของพนักงาน	4.12 (มาก)	4.20 (มาก)	4.25 (มาก)	4.06 (มาก)
รวม	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตาราง 68 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้าน
ภาพลักษณ์ของธนาคาร จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า
ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 8.30 - 10.30 น. มีความ
พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อยกเว้น
บรรยากาศและความสะอาดสบายภายนอกธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจ
สูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.12) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการ
เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 10.31 - 12.30 น. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด มีจำนวน 2 ข้อ คือความทันสมัยของอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ และการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 12.31 - 14.30 น. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.25) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคาร ระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 14.31 - 15.30 น. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความเป็นระเบียบและความสะอาดของจุดบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.14) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ตาราง 69 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความใส่ใจ จำแนกตามช่วงเวลาที่ให้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ (Empathy)	ช่วงเวลาที่ให้บริการ ธ.อมลสิน สาขาประตูช้างเผือก ในระยะเวลา 1 เดือน			
	8.30 - 10.30 น.	10.31 - 12.30 น.	12.31 - 14.30 น.	14.31 - 15.30 น.
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิด บริการ	4.35 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	4.12 (มาก)
2. การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ ลูกค้ารับทราบ	4.02 (มาก)	4.01 (มาก)	3.98 (มาก)	3.90 (มาก)
3. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า ทุกคนอย่างเท่าเทียม	3.96 (มาก)	4.05 (มาก)	3.93 (มาก)	3.78 (มาก)
รวม	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตาราง 69 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความใส่ใจ จำแนกตามช่วงเวลาที่ให้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 8.30 - 10.30 น. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 10.31 - 12.30 น. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 12.31 - 14.30 น. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึง

พอใจสูงสุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือทำให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 14.31 - 15.30 น. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือทำให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ตาราง 70 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)	ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ธ.ออมสิน สาขาประตูช้างเผือก ในระยะเวลา 1 เดือน			
	8.30 - 10.30 น.	10.31 - 12.30 น.	12.31 - 14.30 น.	14.31 - 15.30 น.
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว	4.07 (มาก)	3.86 (มาก)	3.78 (มาก)	3.68 (มาก)
2. ความพร้อมของพนักงานในการ ให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า	4.04 (มาก)	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)
3. ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพ ในการทำงานของพนักงาน	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)
4. ความพร้อมของพนักงานในการ บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	4.11 (มาก)	3.90 (มาก)	3.83 (มาก)	3.84 (มาก)
รวม	4.03 (มาก)	3.88 (มาก)	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)

จากตาราง 70 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 8.30 - 10.30 น. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มี

ความพึงพอใจสูงสุดคือความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 10.31 - 12.30 น. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดมีจำนวน 2 ข้อ คือความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า และความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 12.31 - 14.30 น. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.87) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการของธนาคารในช่วงเวลา 14.31 - 15.30 น. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.68)

- 2.11 : ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้บริการของธนาคาร
แสดงรายละเอียดในตาราง 71 – 76

ตาราง 71 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ	ประเภทบริการของธนาคารออมสิน			
	ด้านบัญชี เงินฝาก	สลากออมสิน / พันธบัตร	ด้านสินเชื่อ	บริการอื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	3.91 (มาก)	3.96 (มาก)	3.86 (มาก)	4.02 (มาก)
ความมั่นใจในการรับบริการ	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)	3.98 (มาก)	4.28 (มาก)
ภาพลักษณ์ของธนาคาร	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)
ความใส่ใจ	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)	3.90 (มาก)	4.26 (มาก)
การสนองตอบลูกค้า	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.78 (มาก)	3.89 (มาก)
รวม	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)	3.86 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตาราง 23 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้กับธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการสลากออมสิน / พันธบัตร มีความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) และมีความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความ
มั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือภาพลักษณ์ของธนาคาร
(ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการด้านบัญชีเงินฝาก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการบริการอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือความมั่นใจในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ตาราง 72 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้บริการของ ธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ประเภทบริการของธนาคารออมสิน			
	ด้านบัญชี เงินฝาก	สลากออมสิน / พันธบัตร	ด้านสินเชื่อ	บริการอื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. ความเพียงพอของจำนวนพนักงาน ต่อการให้บริการลูกค้า	3.86 (มาก)	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)	4.08 (มาก)
2. ความสามารถของพนักงานในการ ให้บริการ ได้ตรงตามที่สัญญาไว้	3.83 (มาก)	3.93 (มาก)	3.79 (มาก)	4.12 (มาก)
3. การเกิดความผิดพลาดในการ ให้บริการของพนักงาน	3.89 (มาก)	3.96 (มาก)	3.82 (มาก)	3.93 (มาก)
4. การเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการ บริการลูกค้า	3.94 (มาก)	4.01 (มาก)	3.87 (มาก)	3.98 (มาก)
5. การดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพ พร้อมใช้งาน	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)	3.98 (มาก)
รวม	3.91 (มาก)	3.96 (มาก)	3.86 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตาราง 72 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้กับธนาคารของผู้ตอบ แบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการสลากออมสิน / พันธบัตร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการเก็บข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.01) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความเพียงพอของจำนวนพนักงานต่อการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการด้านบัญชีเงินฝาก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดมีจำนวน 2 ข้อ คือความเพียงพอของจำนวนพนักงานต่อการให้บริการลูกค้า และการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.90) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการบริการอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการเกิดความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ตาราง 73 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้บริการของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจในการรับบริการ (Assurance)	ประเภทบริการของธนาคารออมสิน			
	สลากออมสิน / พันธบัตร	ด้านบัญชี เงินฝาก	ด้านสินเชื่อ	บริการอื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่น ต่อการรับบริการของธนาคาร	4.21 (มาก)	4.26 (มาก)	4.03 (มาก)	4.40 (มาก)
2. ความมีมารยาทและความสุภาพของ พนักงานในการให้บริการ	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)
3. ความรู้ความสามารถของพนักงานใน การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ บริการ	4.08 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)	4.20 (มาก)
4. พฤติกรรมของพนักงานในการสร้าง ความเชื่อมั่นในการให้บริการ	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)	3.92 (มาก)	4.13 (มาก)
รวม	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)	3.98 (มาก)	4.28 (มาก)

จากตาราง 73 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้กับธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการสลากออมสิน / พันธบัตร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.21) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการด้านบัญชีเงินฝาก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.26) และข้อ

ที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.03) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการบริการอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดมีจำนวน 2 ข้อ คือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นต่อการรับบริการของธนาคาร และความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ตาราง 74 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์ของธนาคารจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร (Tangibles)	ประเภทบริการของธนาคารออมสิน			
	สลากออมสิน / พันธบัตร	ด้านบัญชี เงินฝาก	ด้านสินเชื่อ	บริการอื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. บรรยากาศและความสะดวกสบาย ภายนอกธนาคาร	3.42 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
2. บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคาร ระหว่างรอรับบริการ	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	4.03 (มาก)
3. ความเป็นระเบียบและความสะอาด ของจุดบริการลูกค้า	3.99 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)
4. ความทันสมัยของอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)	4.17 (มาก)
5. การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ของธนาคาร	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)
6. การแต่งกายของพนักงาน	4.07 (มาก)	4.24 (มาก)	4.08 (มาก)	4.28 (มาก)
รวม	3.83 (มาก)	3.92 (มาก)	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตาราง 74 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้กับธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการสลากออมสิน / พันธบัตร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการด้านบัญชีเงินฝาก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.24) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการบริการอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อข้อยกเว้นบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.28) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือบรรยากาศและความสะดวกสบายภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ตาราง 75 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความใส่ใจ จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ (Empathy)	ประเภทบริการของธนาคารออมสิน			
	สลากออมสิน / พันธบัตร	ด้านบัญชี เงินฝาก	ด้านสินเชื่อ	บริการอื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิด บริการ	4.20 (มาก)	4.31 (มาก)	4.28 (มาก)	4.48 (มาก)
2. การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ ลูกค้ารับทราบ	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)	3.69 (มาก)	4.27 (มาก)
3. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า ทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)	3.72 (มาก)	4.03 (มาก)
รวม	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)	3.90 (มาก)	4.26 (มาก)

จากตาราง 75 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านความใส่ใจ จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้กับธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการสลากออมสิน / พันธบัตร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการด้านบัญชีเงินฝาก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดมีจำนวน 2 ข้อ คือการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ และการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้ารับทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการบริการอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตาราง 76 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการคุณภาพการให้บริการ ด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)	ประเภทบริการของธนาคารออมสิน			
	สลากออมสิน / พันธบัตร	ด้านบัญชี เงินฝาก	ด้านสินเชื่อ	บริการอื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
1. การมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว	3.82 (มาก)	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)	3.88 (มาก)
2. ความพร้อมของพนักงานในการให้ คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า	3.97 (มาก)	3.91 (มาก)	3.72 (มาก)	3.90 (มาก)
3. ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพใน การทำงานของพนักงาน	3.87 (มาก)	3.83 (มาก)	3.77 (มาก)	3.83 (มาก)
4. ความพร้อมของพนักงานในการ บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	3.93 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)	3.93 (มาก)
รวม	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)	3.78 (มาก)	3.89 (มาก)

จากตาราง 76 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้กับธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการสลากออมสิน / พันธบัตร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.97) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการด้านบัญชีเงินฝาก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.91) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือพนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมใช้บริการบริการอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรายข้อในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ส่วนที่ 3 : ปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการคุณภาพการให้บริการของ
ธนาคาร

ตาราง 77 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้
บริการธนาคาร

รายการปัญหาในการใช้บริการ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสะอาดของสถานที่ทำการ ธนาคาร	5 (1.25)	23 (5.75)	58 (14.50)	105 (26.25)	209 (52.25)	1.78 (น้อย)	10
ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	84 (21.00)	69 (17.25)	118 (29.50)	88 (22.00)	41 (10.25)	3.17 (ปานกลาง)	1
ความทันสมัยและการดูแลรักษา อุปกรณ์เครื่องใช้ เพื่อใช้สำหรับการ ให้บริการลูกค้า	13 (3.25)	27 (6.75)	97 (24.25)	134 (33.50)	129 (32.25)	2.15 (น้อย)	5
ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องใช้ สำหรับการให้บริการ	14 (3.50)	43 (10.75)	93 (23.25)	131 (32.75)	119 (29.75)	2.26 (น้อย)	4
ความเพียงพอของจำนวนพนักงาน กับผู้ใช้บริการ	27 (6.75)	39 (9.75)	87 (21.75)	127 (31.75)	120 (30.00)	2.32 (น้อย)	3
ความเอาใจใส่ของพนักงานต่อ การให้บริการ	12 (3.00)	38 (9.50)	78 (19.50)	124 (31.00)	148 (37.00)	2.11 (น้อย)	6
ความรู้ความสามารถและทักษะของ พนักงาน ในการให้คำปรึกษาแนะนำ เกี่ยวกับบริการ	8 (2.00)	31 (7.75)	75 (18.75)	136 (34.00)	150 (37.50)	2.03 (น้อย)	8
ระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ในการให้บริการลูกค้าแต่ละราย	27 (6.75)	53 (13.25)	76 (19.00)	130 (32.50)	114 (28.50)	2.37 (น้อย)	2
การใช้วาจาและแสดงกิริยาของ พนักงานต่อผู้ใช้บริการ	12 (3.00)	26 (6.50)	45 (11.25)	121 (30.25)	196 (49.00)	1.84 (น้อย)	9
การแจ้งข้อมูลข่าวสารสำคัญของ ธนาคารให้ลูกค้าทราบ	12 (3.00)	35 (8.75)	72 (18.00)	133 (33.25)	148 (37.00)	2.08 (น้อย)	7
ค่าเฉลี่ยรวม						2.21 (น้อย)	

จากตาราง 77 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบกับปัญหาในการใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาประจวบคีรีขันธ์โดยรวมในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.21)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบกับปัญหาในการใช้บริการของธนาคารในระดับน้อยจำนวน 9 ข้อ และระดับปานกลางจำนวน 1 ข้อ โดยข้อที่มีปัญหาในการใช้บริการมากที่สุด คือความเพียงพอของสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.17) รองลงมาคือ ระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานในการให้บริการลูกค้าแต่ละราย (ค่าเฉลี่ย 2.37) ความเพียงพอของจำนวนพนักงานกับผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.32) ความเพียงพอต่ออุปกรณ์เครื่องใช้สำหรับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.26) ความทันสมัยและการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้เพื่อใช้สำหรับการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.15) ความเอาใจใส่ของพนักงานต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.11) การแจ้งข้อมูลข่าวสารสำคัญของธนาคารให้ลูกค้าทราบ (ค่าเฉลี่ย 2.08) ความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน ในการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.03) การใช้วาจาและแสดงกิริยาของพนักงานต่อผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.84) ตามลำดับ และข้อที่มีปัญหาในการใช้บริการน้อยที่สุดคือความสะอาดของสถานที่ทำการธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 31.78)