

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า และปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าจำนวน 400 ชุด ประกอบด้วย กลุ่มประชาชนทั่วไปจำนวน 200 ชุด และกลุ่มผู้ประกอบการจำนวน 200 ชุด ผลการศึกษามีดังนี้ คือ

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

##### 1) เพศ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าทั้งหมดจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งมีจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 และเป็นเพศหญิงจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ทั้งหมดเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไปจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 และเป็นเพศชายจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 แสดงว่าลูกค้ากลุ่มประชาชนทั่วไปเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และเป็นเพศหญิงจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 แสดงว่าลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ดังนั้นจะเห็นว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ตารางที่ 4.1)

**ตารางที่ 4.1** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จำแนกตามเพศ

เพศ	กลุ่มประชาชนทั่วไป		กลุ่มผู้ประกอบการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	95	47.50	110	55.00	205	51.25
หญิง	105	52.50	90	45.00	195	48.75
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการศึกษา

## 2) อายุ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าทั้งหมดจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 21-30 ปี ซึ่งมีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 รองลงมามีอายุในช่วง 31-40 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และมีอายุในช่วง 41-50 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไปจำนวน 200 คน พบว่าส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 21-30 ปี ซึ่งมีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมามีอายุในช่วง 31-40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และมีอายุในช่วง 41-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการจำนวน 200 คน พบว่าส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 21-30 ปี ซึ่งมีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมามีอายุในช่วง 31-40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และมีอายุในช่วง 41-50 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ดังนั้นจะเห็นว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มผู้ประกอบการที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 21-30 ปี (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จำแนกตามอายุ

อายุ	กลุ่มประชาชนทั่วไป		กลุ่มผู้ประกอบการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	12	6.00	18	9.00	30	7.50
21-30 ปี	116	58.00	79	39.50	195	48.75
31-40 ปี	36	18.00	42	21.00	78	19.50
41-50 ปี	18	9.00	30	15.00	48	12.00
51-60 ปี	16	8.00	28	14.00	44	11.00
60 ปีขึ้นไป	2	1.00	3	1.50	5	1.25
รวม	200	100.00	200	100.00	400	100.00

ที่มา: จากการศึกษา

### 3) สถานภาพการสมรส

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ทั้งหมดจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 สมรสแล้วจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 หม้ายจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และหย่าร้างจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด

สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไปจำนวน 200 คน พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 สมรสแล้วจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 หม้ายจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และหย่าร้างจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการจำนวน 200 คน พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสดจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 สมรสแล้วจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 หย่าร้างจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และหม้ายจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ดังนั้นจะเห็นว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มผู้ประกอบการที่ใช้บริการกับกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า มีสถานภาพโสด (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	กลุ่มประชาชนทั่วไป		กลุ่มผู้ประกอบการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	126	66.00	95	47.50	221	55.25
สมรส	66	33.00	101	50.50	167	41.75
หย่าร้าง	3	1.50	3	1.50	6	1.50
หม้าย	5	2.50	1	0.50	6	1.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการศึกษา

#### 4) ระดับการศึกษา

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ทั้งหมดจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ มัธยม-ปวช จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และอนุปริญญา-ปวส จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ตามลำดับ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไปจำนวน 200 คน พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาคือ มัธยม-ปวช จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และอนุปริญญา-ปวส จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการจำนวน 200 คน พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมาคือ มัธยม-ปวช จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และอนุปริญญา-ปวส จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ดังนั้นจะเห็นว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มผู้ประกอบการที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ตารางที่

4.4)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	กลุ่มประชาชน ทั่วไป		กลุ่ม ผู้ประกอบการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	10	5.00	4	2.00	14	3.50
มัธยม-ปวช	50	25.00	58	29.00	108	27.00
อนุปริญญา-ปวส	27	13.50	15	7.50	42	10.50
ปริญญาตรี	105	52.50	113	56.50	218	54.50
สูงกว่าปริญญาตรี	8	4.00	10	5.00	18	4.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการศึกษา

#### 5) อาชีพ

ลูกค้ากลุ่มประชาชนทั่วไปจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และรับจ้างจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ตามลำดับ จะเห็นว่าอาชีพของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่คือ พนักงานบริษัทเอกชน (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์  
ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	กลุ่มประชาชนทั่วไป	
	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	1	0.50
รับจ้าง	31	15.50
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	10	5.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	16	8.00
นักเรียน/นักศึกษา	50	25.00
พนักงานบริษัทเอกชน	90	45.00
อื่นๆ	2	1.00
รวม	200	100.00

ที่มา: จากการศึกษา

สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการจำนวน 200 คน เมื่อพิจารณาถึงลักษณะการก่อตั้งธุรกิจ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และประเภทของธุรกิจ ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีลักษณะการก่อตั้งธุรกิจเป็นกิจการเจ้าของคนเดียวจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 รองลงมาคือบริษัทจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และห้างหุ้นส่วนจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ ตำแหน่งหน้าที่การงานส่วนใหญ่เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/เจ้าของกิจการ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 รองลงมาคือพนักงานจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และผู้บริหาร 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ และประเภทธุรกิจส่วนใหญ่เป็นร้านขายเสื้อผ้าจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 รองลงมาคือธุรกิจมือถือจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และร้านอาหารจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ จะเห็นว่ากลุ่มผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่มีลักษณะการก่อตั้งธุรกิจเป็นกิจการเจ้าของคนเดียว ตำแหน่งหน้าที่การงานส่วนใหญ่เป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/เจ้าของกิจการ และประเภทธุรกิจส่วนใหญ่เป็นร้านขายเสื้อผ้า (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มผู้ประกอบการที่ใช้บริการกับสาขานาครพาณิชย์ใน  
ห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	กลุ่มผู้ประกอบการ	
	จำนวน	ร้อยละ
<b>1.ลักษณะการก่อตั้งธุรกิจ</b>		
บริษัท	31	15.50
ห้างหุ้นส่วน	23	11.50
กิจการเจ้าของคนเดียว	146	73.00
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>
<b>2.ตำแหน่ง</b>		
ผู้บริหาร	13	6.50
หุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/เจ้าของกิจการ	141	70.50
พนักงาน	43	21.50
อื่นๆ	3	1.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>
<b>3.ประเภทธุรกิจ</b>		
รับเหมาก่อสร้าง	14	7.00
โรงแรม	9	4.50
ร้านอาหาร	20	10.00
เสื้อผ้า	30	15.00
เฟอร์นิเจอร์	7	3.50
ร้านขายยา	8	4.00
ซูเปอร์มาร์เก็ต	16	8.00
เครื่องประดับ	16	8.00
ร้านอินเทอร์เน็ต	9	4.50
ร้านขายมือถือ	25	12.50
ร้านขายรองเท้า	8	4.00
ร้านถ่ายรูป	6	3.00
ร้านนาฬิกา	5	2.50
ร้านเช่าหนังสือ	8	4.00
อื่นๆ	19	9.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการศึกษา



### 6) รายได้ต่อเดือน

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ทั้งหมดจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 5,001-10,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็น ร้อยละ 27.25 รองลงมาคือ ช่วง 20,001-40,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 และช่วง 10,001-20,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไปจำนวน 200 คน พบว่าส่วนใหญ่ที่รายได้ในช่วง 5,001-10,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาคือ ช่วง 10,001-20,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และช่วง 20,001-40,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการจำนวน 200 คน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 20,001-40,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ ช่วง 10,001-20,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 และมากกว่า 60,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

ดังนั้นจะเห็นว่ากลุ่มประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 5,001-10,000 บาท และกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 20,001-40,000 บาท แสดงว่ากลุ่มผู้ประกอบการมีรายได้มากกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	กลุ่มประชาชนทั่วไป		กลุ่มผู้ประกอบการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	54	27.00	3	1.50	57	14.25
5,001-10,000 บาท	82	41.00	27	13.50	109	27.25
10,001-20,000 บาท	35	17.50	49	24.50	84	21.00
20,001-40,000 บาท	22	11.00	67	33.50	89	22.25
40,001-60,000 บาท	4	2.00	26	13.00	30	7.50
มากกว่า 60,000 บาท	3	1.50	28	14.00	31	7.75
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการศึกษา



#### 4.2 พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า

หัวข้อนี้ทำการศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จำนวน 9 ธนาคาร ดังนี้ คือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารยูโอบี ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารธนชาติ ซึ่งห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ตั้งอยู่บนถนนนวมินทรคัลป์ทพลาซ่า อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใกล้กับท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยในที่นี่ทำการศึกษาถึงธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการ ระยะเวลาสูงสุดที่เป็นลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์ ประเภทของบริการที่ใช้ ประเภทของบัญชีเงินฝาก วันที่นิยมไปใช้บริการ เวลาที่นิยมไปใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน และแหล่งที่ทราบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

##### 1) ธนาคารพาณิชย์ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ทั้งหมดจำนวน 400 คน พบว่าธนาคารพาณิชย์ที่เลือกใช้ส่วนใหญ่ คือ ธนาคารกรุงไทยมีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 31.47 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์มีจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 27.48 และธนาคารกรุงเทพจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 22.32 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่มีสาขาจำนวนมาก และกระจายอยู่ทั่วประเทศมากกว่าธนาคารพาณิชย์ประเภทอื่นๆ

สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่าธนาคารพาณิชย์ที่เลือกใช้ส่วนใหญ่ คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 28.53 รองลงมาคือธนาคารกรุงไทยจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 27.38 และธนาคารกรุงเทพจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 24.31 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการจำนวน 200 คน พบว่าธนาคารพาณิชย์ที่เลือกใช้ส่วนใหญ่ คือ ธนาคารกรุงไทยมากที่สุดมีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20 รองลงมาคือธนาคารไทยพาณิชย์จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 และธนาคารกรุงเทพจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.10 ตามลำดับ

ดังนั้นจะเห็นว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เลือกใช้ธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เลือกใช้ธนาคารกรุงไทย (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ฐานการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้

สาขานาการพาณิชย์ในห้าง เซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ที่ใช้บริการ	กลุ่ม ประชาชนทั่วไป		กลุ่ม ผู้ประกอบการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพฯ	89	27.30	131	35.12	220	31.47
กสิกรไทย	38	11.66	20	5.36	58	8.30
กรุงศรีอยุธยา	9	2.76	36	9.65	45	6.44
กรุงเทพ	79	24.23	77	20.64	156	22.32
ไทยพาณิชย์	93	28.53	97	26.01	190	27.18
ไทยธนาคาร	6	1.84	2	0.54	8	1.14
ธนาคาร	11	3.37	10	2.68	21	3.00
ยูโอบี	1	0.31	0	0.00	1	0.14
<b>รวม</b>	<b>326</b>	<b>100.00</b>	<b>373</b>	<b>100.00</b>	<b>699</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## 2) ระยะเวลาสูงสุดที่เป็นลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์

หัวข้อนี้ทำการสอบถามระยะเวลาสูงสุดที่เป็นลูกค้ากับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการทั้งหมด 400 คน พบว่าส่วนใหญ่มีระยะเวลาสูงสุดที่เป็นลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์น้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาคือ ช่วง 1-2 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 และ 6 เดือน-1ปี และ 4-5 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ จะเห็นว่าส่วนใหญ่เป็นลูกค้ากับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า น้อยกว่า 6 เดือน

สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไปจำนวน 200 คน พบว่าระยะเวลาสูงสุดที่เป็นลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์อันดับแรก คือ น้อยกว่า 6 เดือน มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา คือ ระยะเวลา 1-2 ปี มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และระยะเวลา 6 เดือน-1 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการจำนวน 200 คน พบว่าระยะเวลาสูงสุดที่เป็นลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์อันดับแรก คือ 1-2 ปี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา คือ น้อยกว่า 6 เดือน

มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และระยะเวลา 2-4 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ตามลำดับ

ดังนั้นจะเห็นว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า น้อยกว่า 6 เดือน กลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า 1-2 ปี แสดงว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปมีระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า น้อยกว่ากลุ่มผู้ประกอบการ (ตารางที่ 4.9)

**ตารางที่ 4.9** ระยะเวลาสูงสุดที่เป็นลูกค้ำกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า

ระยะเวลาสูงสุดที่เป็นลูกค้ำกับ ธนาคารพาณิชย์	กลุ่ม ประชาชนทั่วไป		กลุ่ม ผู้ประกอบการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	40	20.00	72	36.00	112	28.00
6 เดือน-1 ปี	28	14.00	32	16.00	60	15.00
1-2 ปี	60	30.00	41	20.50	101	25.25
2-4 ปี	36	18.00	24	12.00	60	15.00
4-5 ปี	23	11.50	16	8.00	39	9.75
5 ปีขึ้นไป	13	6.50	15	7.50	28	7.00
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการศึกษา

### 3) ประเภทของบริการที่ใช้

สาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่ามีการให้บริการหลากหลายประเภท เช่น การให้บริการการฝากเงิน การถอนเงิน การโอนเงิน การให้สินเชื่อ การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น จากลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าทั้งหมด 400 คน พบว่าประเภทบริการที่เลือกใช้ส่วนใหญ่ คือ การถอนเงินมีจำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 40.48 รองลงมาคือ การฝากเงินจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 25.84 คน และการโอนเงินจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 21.91

ตามลำดับ จะเห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการทั่วไปกับธนาคารพาณิชย์ คือ การฝากเงิน การถอนเงิน รวมถึงการโอนเงิน

สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไปจำนวน 200 คน พบว่าประเภทของบริการที่ใช้อันดับแรก คือ การถอนเงิน มีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 41.01 รองลงมา คือ การฝากเงิน มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 26.73 และการโอนเงิน มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 20.74 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการจำนวน 200 คน พบว่าประเภทของบริการที่ใช้อันดับแรก คือ การถอนเงิน มีจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 39.95 รองลงมา คือ การฝากเงิน มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 24.94 และการโอนเงิน มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 23.09 ตามลำดับ

ดังนั้นจะเห็นว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่จะใช้บริการถอนเงิน และกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการฝากเงิน (ตารางที่ 4.10)

**ตารางที่ 4.10** ประเภทของบริการที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า

ประเภทของบริการที่ใช้	กลุ่มประชาชนทั่วไป		กลุ่มผู้ประกอบการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การฝากเงิน	116	26.73	108	24.94	224	25.84
การถอนเงิน	178	41.01	173	39.95	351	40.48
การโอนเงิน	90	20.74	100	23.09	190	21.91
ด้านสินเชื่อ	10	2.30	19	4.39	29	3.34
การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	1	0.23	4	0.92	5	0.58
การชำระบัตรเครดิต	18	4.15	24	5.54	42	4.84
การชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค	17	3.92	2	0.46	19	2.19
การประกันชีวิต/การประกันภัย	4	3.69	3	0.69	7	0.81
<b>รวม</b>	<b>434</b>	<b>100.00</b>	<b>433</b>	<b>100.00</b>	<b>867</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

#### 4) ประเภทบัญชีเงินฝาก

ประเภทบัญชีเงินฝากมี 3 ประเภท คือ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากกระแสรายวัน และเงินฝากประจำ จากลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าทั้งหมดจำนวน 400 คน พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน มีประเภทบัญชีเงินฝากส่วนใหญ่ คือ เงินฝากออมทรัพย์จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 86.35 รองลงมาคือ เงินฝากกระแสรายวันจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.94 คน และเงินฝากกระแสรายวันจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 9.23 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประเภทบัญชีเงินฝากเป็นเงินฝากออมทรัพย์ เนื่องจากว่าเงินฝากประเภทนี้ ผู้ฝากจะได้รับดอกเบี้ย และสามารถฝาก-ถอนได้ง่าย ส่วนเงินฝากประจำเป็นเงินฝากที่กำหนดระยะเวลาแน่นอน ผู้ฝากไม่สามารถถอนคืนก่อนกำหนดระยะเวลาที่ตกลงไว้ เงินฝากประเภทนี้จะมีดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากออมทรัพย์ สำหรับเงินฝากกระแสรายวันเป็นเงินฝากที่ธนาคารจะต้องจ่ายคืนเมื่อผู้ฝากทวงถาม เงินฝากประเภทนี้เป็นที่นิยมของผู้ประกอบการ

สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไปจำนวน 200 คน พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการด้านการฝากเงิน การถอนเงิน และการ โอนเงินมีประเภทบัญชีเงินฝากอันดับแรก คือ เงินฝากออมทรัพย์ มีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมา คือ เงินฝากระยะยาว มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และเงินฝากประจำ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการจำนวน 200 คน พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการด้านการฝากเงิน การถอนเงิน และการ โอนเงินมีประเภทบัญชีเงินฝากอันดับแรก คือ เงินฝากออมทรัพย์ มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 83.74 รองลงมา คือ เงินฝากกระแสรายวัน มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 14.78 และเงินฝากประจำ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.48 คน ตามลำดับ

ดังนั้นจะเห็นว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีประเภทบัญชีเงินฝาก คือ เงินฝากออมทรัพย์ (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ประเภทบัญชีเงินฝากที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า

ประเภทบัญชีเงินฝาก	กลุ่ม ประชาชนทั่วไป		กลุ่ม ผู้ประกอบการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เงินฝากกระแสรายวัน	2	1.00	30	14.78	32	7.94
เงินฝากออมทรัพย์	178	89.00	170	83.74	348	86.35
เงินฝากประจำ	20	10.00	3	1.48	23	5.71
รวม	200	100.00	203	100.00	403	100.00

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ

#### 5) วันที่นิยมไปใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าทั้งหมดจำนวน 400 คน พบว่าวันที่นิยมไปใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ คือ วันอาทิตย์ จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 28.46 รองลงมาคือ วันเสาร์ 218 คน คิดเป็นร้อยละ 27.22 และไม่แน่นอนจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 14.61 ตามลำดับ จะเห็นว่าวันที่กลุ่มตัวอย่างนิยมไปใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ คือ วันอาทิตย์

สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไปจำนวน 200 คน พบว่าวันที่ไปใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ คือวันอาทิตย์ มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 24.26 รองลงมา คือ วันเสาร์ มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 22.45 และวันที่ไม่แน่นอน มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 20.18 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการจำนวน 200 คน พบว่าวันที่ไปใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ คือวันอาทิตย์ มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 33.61 รองลงมา คือ วันเสาร์ มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 33.06 และวันจันทร์ มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ดังนั้นจะเห็นว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่นิยมใช้บริการในวันอาทิตย์ (ตารางที่ 4.12)



ตารางที่ 4.12 วันที่นิยมไปใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า

วันที่นิยมไปใช้บริการ	กลุ่ม ประชาชนทั่วไป		กลุ่ม ผู้ประกอบการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์	35	7.94	45	12.50	80	9.99
อังคาร	18	4.08	8	2.22	26	3.25
พุธ	21	4.76	18	5.00	39	4.87
พฤหัสบดี	24	5.44	5	1.39	29	3.62
ศุกร์	48	10.88	16	4.44	64	7.99
เสาร์	99	22.45	119	33.06	218	27.22
อาทิตย์	107	24.26	121	33.61	228	28.46
ไม่แน่นอน	89	20.18	28	7.78	117	14.61
รวม	441	100.00	360	100.00	801	100.00

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

#### 6) เวลาที่นิยมไปใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ทั้งหมดจำนวน 400 คน พบว่าเวลาที่มักจะไปใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาไม่แน่นอน จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 27.52 รองลงมาคือ ช่วง 13.01-15.30 จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 20.91 และช่วง 12.01-13.00 น. จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ตามลำดับ จะเห็นว่าเวลาที่กลุ่มตัวอย่างนิยมไปใช้บริการส่วนใหญ่ไม่แน่นอน

สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไปจำนวน 200 คน พบว่าช่วงเวลาที่ไปใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ไม่แน่นอน มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 17.32 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 13.01-15.30 น. มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 และช่วงเวลา 15.30-17.00 น. มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.49 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการจำนวน 200 คน พบว่าช่วงเวลาที่ไปใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ไม่แน่นอน มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 27.33 รองลงมา คือ

ช่วงเวลา 12.01-13.00 น. มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 24.62 และช่วงเวลา 13.01-15.30 น. มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 19.82 ตามลำดับ .

ดังนั้นจะเห็นว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีเวลาที่ไปใช้บริการไม่แน่นอน (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 เวลาที่นิยมไปใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า

เวลาที่นิยมไปใช้บริการ	กลุ่ม ประชาชนทั่วไป		กลุ่ม ผู้ประกอบการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
10.01-12.00 น.	36	11.88	32	9.61	68	10.69
12.01-13.00 น.	42	13.86	82	24.62	124	19.50
13.01-15.30 น.	67	22.11	66	19.82	133	20.91
15.31-17.00 น.	53	17.49	32	9.61	85	13.36
17.01-20.00 น.	21	6.93	30	9.01	51	8.02
ไม่แน่นอน	84	17.82	91	9.31	175	27.52
<b>รวม</b>	<b>303</b>	<b>100.00</b>	<b>333</b>	<b>100.00</b>	<b>636</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

#### 7) ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าทั้งหมดจำนวน 400 คน พบว่าความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน ส่วนใหญ่คือ 1-3 ครั้ง จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 75.50 รองลงมาคือ 4-6 ครั้ง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และ 7-9 ครั้ง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าความถี่ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ 1-3 ครั้งต่อเดือน

สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไปจำนวน 200 คน พบว่าความถี่ของลูกค้าที่ไปใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ อันดับแรก คือ 1-3 ครั้ง มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมา คือ 4-6 ครั้ง มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และ 7-9 ครั้ง มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการจำนวน 200 คน พบว่าความถี่ของลูกค้าที่ไปใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ อันดับแรก คือ 1-3 ครั้ง มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 รองลงมา คือ 4-6 ครั้ง มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และ 10 ครั้งขึ้นไป มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

ดังนั้นจะเห็นว่าประชาชนทั่วไปและกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้ง ต่อเดือน (ตารางที่ 4.14)

**ตารางที่ 4.14** ความถี่ต่อเดือนในการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า

ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน	กลุ่มประชาชนทั่วไป		กลุ่มผู้ประกอบการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1-3 ครั้ง	155	77.50	147	73.50	302	75.50
4-6 ครั้ง	22	11.00	21	10.50	43	10.75
7-9 ครั้ง	15	7.50	13	6.50	28	7.00
10 ครั้งขึ้นไป	8	4.00	19	9.50	27	6.75
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการศึกษา

#### 8) แหล่งข้อมูลที่ทราบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ทั้งหมดจำนวน 400 คน พบว่าแหล่งข้อมูลที่ทราบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า อันดับแรกคือ คนรู้จักแนะนำมีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาคือ ทราบมาจากแหล่งอื่นๆ เช่น จากการไปซื้อของในห้างสรรพสินค้า พบเห็นเอง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 และทราบจากแผ่นพับโฆษณาจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีแหล่งข้อมูลที่ทราบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์คือ คนรู้จักแนะนำ

สำหรับลูกค้ากลุ่มประชาชนทั่วไปจำนวน 200 คน พบว่าแหล่งข้อมูลที่ทราบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า อันดับแรกคือ คนรู้จักแนะนำมีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาคือ แหล่งอื่นๆ เช่น จากการไปซื้อของในห้างสรรพสินค้า พบเห็นเอง เป็นต้น จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และวิทยุ/โทรทัศน์จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

ส่วนลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการจำนวน 200 คน พบว่าแหล่งข้อมูลที่ทราบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า อันดับแรกคือ แหล่งอื่นๆ เช่น จากการไปซื้อของในห้างสรรพสินค้า พบเห็นเอง เป็นต้น จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ คนรู้จักแนะนำจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และจากแผ่นพับโฆษณาจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ

ดังนั้นจะเห็นว่ากลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่มีแหล่งข้อมูลที่ทราบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ คือ คนรู้จักแนะนำ และกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีแหล่งข้อมูลที่ทราบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ คือ แหล่งอื่นๆ เช่น เช่น จากการไปซื้อของในห้างสรรพสินค้า พบเห็นเอง เป็นต้น (ตารางที่ 4.15)

**ตารางที่ 4.15** แหล่งข้อมูลที่ทราบการให้บริการของสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า

แหล่งข้อมูลที่ทราบการให้บริการ	กลุ่มประชาชนทั่วไป		กลุ่มผู้ประกอบการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุ/โทรทัศน์	15	7.50	24	12.00	39	9.75
แผ่นพับโฆษณา	23	11.50	21	10.50	44	11.00
พนักงานของธนาคารแนะนำ	20	10.00	23	11.50	43	10.75
คนรู้จักแนะนำ	66	33.00	102	51.00	168	42.00
อื่นๆ	76	38.00	30	15.00	106	26.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการศึกษา

#### 4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ซึ่งมีดังนี้คือ การมีเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการการฝากเงินที่รวดเร็ว มีความทันสมัย และเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า มีคู่มือที่เข้มที่ให้บริการจำนวนมาก ทันสมัยและมีความถูกต้อง รวดเร็ว เครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการการโอนเงินมีความสะดวก ทันสมัย ใช้งานง่าย มีการให้สินเชื่อด้วยความถูกต้องเชื่อถือได้ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ประเภทสินเชื่อมีหลากหลาย เงื่อนไขในการให้บริการมีขั้นตอนง่าย มีการให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ค่าธรรมเนียมต่ำ มีการให้บริการของพนักงานธนาคารที่ดี

##### 4.3.1 ภาพรวมของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ซึ่งจำแนกเป็นกลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้ประกอบการ ให้ระดับความสำคัญว่าปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีผลต่อการมาใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอย่างไร ที่ระดับความสำคัญมากให้คะแนน 3 คะแนน ปานกลาง 2 คะแนน น้อย 1 คะแนน จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย แล้วแปลความหมายของระดับคะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้น และเรียงลำดับของความสำคัญของปัจจัยดังกล่าว ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าทั้งหมดเห็นว่าปัจจัยด้านการให้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่ามากที่สุดคือ ด้านการให้บริการการถอนเงิน โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.60 อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า เพื่อต้องการมาถอนเงินเพื่อใช้จ่าย โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมากที่สุดคือ สาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่ามีการให้บริการการถอนเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง ส่วนปัจจัยรองลงมา คือ ด้านการให้บริการของพนักงานธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.51 อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ต้องการให้พนักงานธนาคารมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีกิริยามารยาท และอัธยาศัยที่ดี และปัจจัยด้านการฝากเงิน โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.45 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่ามากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการถอนเงิน โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.59 อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ใน

ห้างสรรพสินค้า เพื่อต้องการมาถอนเงินเพื่อใช้จ่าย รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการให้บริการของ พนักงานธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.39 อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานธนาคารมีการ บริการที่ดี และปัจจัยด้านการฝากเงิน โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.37 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคาร พาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่ามากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการฝากเงิน โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.60 อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการต้องการใช้บริการด้านการฝากเงินนี้อาจเป็นเพราะว่า ประกอบธุรกิจในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ส่วนปัจจัยรองลงมา คือ ปัจจัยด้านถอนเงิน โดยมี ค่าเฉลี่ย คือ 2.59 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านการ โอนเงิน โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.57 อยู่ใน ระดับปานกลาง กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า เพื่อ ต้องการมาถอนเงินเพื่อใช้จ่าย ตามลำดับ (ตารางที่ 4.16)



ตารางที่ 4.16 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ต  
พลาซ่า

ปัจจัย	กลุ่มประชาชนทั่วไป			กลุ่มผู้ประกอบการ			รวม		
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
<b>1.ด้านการฝากเงิน</b>	<b>2.37</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3</b>	<b>2.60</b>	<b>มาก</b>	<b>1</b>	<b>2.45</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3</b>
1.1 ความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	2.39	ปานกลาง		2.68	มาก		2.50	มาก	
1.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	2.52	มาก		2.74	มาก		2.59	มาก	
1.3 ความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	2.19	ปานกลาง		2.39	ปานกลาง		2.26	ปานกลาง	
<b>2.ด้านการถอนเงิน</b>	<b>2.59</b>	<b>มาก</b>	<b>1</b>	<b>2.59</b>	<b>มาก</b>	<b>2</b>	<b>2.60</b>	<b>มาก</b>	<b>1</b>
2.1 มีตู้เอทีเอ็มที่ให้บริการจำนวนมาก	2.57	มาก		2.40	ปานกลาง		2.49	ปานกลาง	
2.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	2.56	มาก		2.66	มาก		2.62	มาก	
2.3 ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ	2.65	ปานกลาง		2.72	มาก		2.70	มาก	

ที่มา: จากการศึกษา

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัจจัย	กลุ่มประชาชนทั่วไป			กลุ่มผู้ประกอบการ			รวม		
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
3.ด้านการโอนเงิน	2.21	ปานกลาง	4	2.57	มาก	3	2.35	ปานกลาง	5
3.1 ความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	2.32	ปานกลาง		2.67	มาก		2.46	ปานกลาง	
3.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	2.22	ปานกลาง		2.67	มาก		2.42	ปานกลาง	
3.3 เครื่องอัตโนมัติใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก	2.09	ปานกลาง		2.36	ปานกลาง		2.18	ปานกลาง	
4.ด้านสินเชื่อ	1.57	ปานกลาง	6	2.28	ปานกลาง	5	1.89	ปานกลาง	6
4.1 การให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้	1.71	ปานกลาง		2.44	ปานกลาง		2.03	ปานกลาง	
4.2 มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	1.38	น้อย		2.22	ปานกลาง		1.76	ปานกลาง	
4.3 ประเภทของสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลาย	1.68	ปานกลาง		2.30	ปานกลาง		1.95	ปานกลาง	
4.4 เงื่อนไขในการให้บริการมีขั้นตอนง่าย	1.52	ปานกลาง		2.17	ปานกลาง		1.80	ปานกลาง	

ที่มา: จากการศึกษา

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัจจัย	กลุ่มประชาชนทั่วไป			กลุ่มผู้ประกอบการ			รวม		
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
5.ด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	1.52	ปานกลาง	7	2.08	ปานกลาง	6	1.76	ปานกลาง	7
5.1 ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ	1.63	ปานกลาง		2.19	ปานกลาง		1.87	ปานกลาง	
5.2 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	1.45	น้อย		2.05	ปานกลาง		1.72	ปานกลาง	
5.3 มีเงินตราต่างประเทศให้แลกเปลี่ยนหลายสกุล	1.56	ปานกลาง		2.03	ปานกลาง		1.75	ปานกลาง	
5.4 มีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆ อย่างชัดเจน	1.46	น้อย		2.03	ปานกลาง		1.70	ปานกลาง	
6.การชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค	1.91	ปานกลาง	5	2.40	ปานกลาง	4	2.12	ปานกลาง	4
6.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ	2.07	ปานกลาง		2.54	มาก		2.26	ปานกลาง	
6.2 การให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้	1.96	ปานกลาง		2.47	ปานกลาง		2.19	ปานกลาง	
6.3 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	1.17	น้อย		2.18	ปานกลาง		1.91	ปานกลาง	

ที่มา: จากการศึกษา

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัจจัย	กลุ่มประชาชนทั่วไป			กลุ่มผู้ประกอบการ			รวม		
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
7.การให้บริการ พนักงานธนาคาร	2.39	ปาน กลาง	2	2.60	มาก	1	2.51	มาก	2
7.1 มีกิจกรรมการขาย และอภัยภัยที่ดี	2.54	มาก		2.56	มาก		2.56	มาก	
7.2 มีความ กระตือรือร้นใน การทำงาน	2.47	ปาน กลาง		2.67	มาก		2.58	มาก	
7.3 มีจำนวน พนักงาน ธนาคาร เพียงพอ	2.17	ปาน กลาง		2.58	มาก		2.38	ปาน กลาง	

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.2 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ระหว่างลูกค้าที่เป็นประชาชนทั่วไปกับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการ

หัวข้อนี้ทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม คือ กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้ประกอบการที่มาใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันหรือไม่ โดยใช้สถิติ Chi-Square ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้

#### 1) ปัจจัยด้านการฝากเงิน

##### 1.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 4.724 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้

บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

### 1.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน

ลูกค้ายกตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.789 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

### 1.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน

ลูกค้ายกตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.412 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย (ตารางที่ 4.17)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 4.17 การทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มผู้ประกอบการ

ปัจจัย	กลุ่มประชาชนทั่วไป			กลุ่มผู้ประกอบการ			$\chi^2$ (Sig)
	มาก	น้อย	รวม	มาก	น้อย	รวม	
<b>1.ด้านการฝากเงิน</b>							
1.1 ความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	80	105	185	135	65	200	4.724 (0.030)*
1.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	119	66	185	147	53	200	3.789 (0.052)
1.3 ความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	80	105	185	93	107	200	0.412 (0.521)
<b>2.ด้านการถอนเงิน</b>							
2.1 มีตู้เอทีเอ็มที่ให้บริการจำนวนมาก	122	78	200	97	103	200	6.307 (0.012)*
2.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	123	77	200	142	58	200	4.036 (0.045)*
2.3 ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ	140	60	200	150	50	200	1.254 (0.263)
<b>3.ด้านการโอนเงิน</b>							
3.1 ความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	115	57	172	133	67	200	0.005 (0.941)
3.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	96	76	172	133	67	200	4.462 (0.035)*
3.3 เครื่องอัตโนมัติใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก	84	88	172	81	119	200	2.604 (0.107)

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,1)} = 3.84$



ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ปัจจัย	กลุ่มประชาชนทั่วไป			กลุ่มผู้ประกอบการ			$\chi^2$ (Sig)
	มาก	น้อย	รวม	มาก	น้อย	รวม	
<b>4.ด้านสินเชื่อ</b>							
4.1 การให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้	55	94	149	119	68	187	23.719 (0.000)*
4.2 มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	20	129	149	91	96	187	46.552 (0.000)*
4.3 ประเภทของสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลาย	51	98	149	99	88	187	11.750 (0.001)*
4.4 เงื่อนไขในการให้บริการมีขั้นตอนง่าย	31	118	149	73	114	187	12.898 (0.000)*
<b>5.ด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ</b>							
5.1 ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ	48	102	150	85	95	180	7.880 (0.005)*
5.2 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	20	130	150	58	122	180	16.173 (0.000)*
5.3 มีเงินตราต่างประเทศ ให้ แลกเปลี่ยนหลายสกุล	34	116	150	69	111	180	9.353 (0.002)*
5.4 มีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจน	19	131	150	69	111	180	27.563 (0.000)*
<b>6.การชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค</b>							
6.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ	91	71	162	135	53	188	9.299 (0.002)*
6.2 การให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้	77	85	162	122	66	188	10.694 (0.001)*
6.3 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	38	124	162	73	115	188	9.496 (0.002)*

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,1)}=3.84$

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ปัจจัย	กลุ่มประชาชนทั่วไป			กลุ่มผู้ประกอบการ			$\chi^2$ (Sig)
	มาก	น้อย	รวม	มาก	น้อย	รวม	
7.การให้บริการของพนักงานธนาคาร							
7.1 มีกิจกรรมรยาท และอธยาศัยที่ดี	117	83	200	131	64	195	3.183 (0.074)
7.2 มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	104	96	200	140	60	200	13.619 (0.000)*
7.3 มีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอ	57	143	200	72	128	200	50.695 (0.000)*

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,1)} = 3.84$

## 2) ปัจจัยด้านการถอนเงิน

### 2.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีตู้เอทีเอ็มจำนวนมาก

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 6.037 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีตู้เอทีเอ็มจำนวนมากมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าการมีตู้เอทีเอ็ม จำนวนมากมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าการมีตู้เอทีเอ็มจำนวนมากมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

### 2.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงิน

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 4.036 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงินมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่

ใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

### 2.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการโอนเงิน

ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.254 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการโอนเงิน ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการโอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

## 3) ปัจจัยด้านการโอนเงิน

### 3.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงิน

ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.005 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงิน ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ โอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

### 3.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงิน

ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 4.462 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ โอนเงินมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ โอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ โอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

### 3.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการโอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก

ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.604 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการโอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการโอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

## 4) ปัจจัยด้านสินเชื่อ

### 4.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้

ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 23.719 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

### 4.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ

ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 46.552 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

### 4.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลาย

ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 11.750 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลายมีความ

แตกต่างกันในระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าประเภทสินเชื่อบริการให้เลือกลูกหลายมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าประเภทสินเชื่อบริการให้เลือกลูกหลายมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

#### 4.4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับเงื่อนไขในการให้บริการด้านสินเชื่อบริการชั้นตอนง่าย

ลูกค้ายตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 12.898 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับเงื่อนไขในการให้บริการด้านสินเชื่อบริการชั้นตอนง่ายมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าเงื่อนไขในการให้บริการด้านสินเชื่อบริการชั้นตอนง่ายมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าเงื่อนไขในการให้บริการด้านสินเชื่อบริการชั้นตอนง่ายมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

### 5) ปัจจัยด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

#### 5.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

ลูกค้ายตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 7.880 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

#### 5.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ

ลูกค้ายตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 16.173 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมี

ค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

#### 5.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกหลายสกุล

ลูกค้ายกตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 9.353 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกหลายสกุลมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่ม กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกหลายสกุลมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกหลายสกุลมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

#### 5.4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจน

ลูกค้ายกตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 27.563 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจนมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าการมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจนมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าการมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจนมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก



## 6) ปัจจัยด้านการชำระสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค

### 6.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการ

ลูกค้ายกตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 9.299 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

### 6.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความถูกต้องเชื่อถือได้

ลูกค้ายกตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 10.694 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความถูกต้องเชื่อถือได้ มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

### 6.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำ

ลูกค้ายกตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 9.496 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำ มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำ มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า

อยู่ในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำ มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

#### 7) ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานธนาคาร

##### 7.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีกิจกรรมรียาท และอัธยาศัยที่ดีของพนักงาน

ธนาคาร

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.183 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีกิจกรรมรียาท และอัธยาศัยที่ดีของพนักงานธนาคาร ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าการมีกิจกรรมรียาท และอัธยาศัยที่ดีของพนักงานธนาคารมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

##### 7.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงาน

ธนาคาร

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 13.619 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคารมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าการมีความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคารมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าการมีความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคารมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

##### 7.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอ

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 50.695 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าการมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าการมีจำนวน

พนักงานธนาคารเพียงพอมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.17)

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้ประกอบการ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

ลูกค้ากลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มผู้ประกอบการ ปัจจัยที่ทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นแตกต่างกันมีดังต่อไปนี้ สาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่ามีเครื่องอัตโนมัติให้บริการการฝากเงินรวดเร็ว มีตู้เอทีเอ็มให้บริการจำนวนมาก มีเครื่องอัตโนมัติให้บริการโอนเงินที่มีความทันสมัย มีการให้บริการด้านสินเชื่อที่มีความถูกต้องเชื่อถือได้ มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ค่อนข้างต่ำ ประเภทของสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลาย เงื่อนไขการให้บริการมีขั้นตอนง่าย ด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีการให้บริการที่ความรวดเร็วและถูกต้อง ค่าธรรมเนียมการให้บริการต่ำ มีเงินตราต่างประเทศให้เลือกหลายสกุล มีป้ายแสดงจุดต่างๆอย่างชัดเจน การชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วและถูกต้องเชื่อถือได้ ค่าธรรมเนียมการให้บริการต่ำ ด้านพนักงานธนาคารมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18 สรุปการทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ระหว่างกลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้ประกอบการ

ปัจจัย	ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง
<b>1.ด้านการฝากเงิน</b>	
- ความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	แตกต่าง
- ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ไม่แตกต่าง
- ความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ไม่แตกต่าง
<b>2.ด้านการถอนเงิน</b>	
- มีตู้ เอทีเอ็มที่ให้บริการจำนวนมาก	แตกต่าง
- ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ไม่แตกต่าง
- ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ	ไม่แตกต่าง
<b>3.ด้านการโอนเงิน</b>	
- ความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ไม่แตกต่าง
- ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	แตกต่าง
- เครื่องอัตโนมัติใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก	ไม่แตกต่าง
<b>4.ด้านสินเชื่อ</b>	
- การให้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	แตกต่าง
- มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	แตกต่าง
- ประเภทของสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลาย	แตกต่าง
- เงื่อนไขในการให้บริการมีขั้นตอนง่าย	แตกต่าง
<b>5.ด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ</b>	
- ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ	แตกต่าง
- มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	แตกต่าง
- มีเงินตราต่างประเทศ ให้แลกเปลี่ยนหลายสกุล	แตกต่าง
- มีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจน	แตกต่าง

ที่มา: จากการศึกษา

## ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ปัจจัย	ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง
<b>6.การชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค</b>	
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	แตกต่างกัน
- การให้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	แตกต่างกัน
- มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	แตกต่างกัน
<b>7.การให้บริการของพนักงานธนาคาร</b>	
- มีกิริยามารยาท และอัธยาศัยที่ดี	ไม่แตกต่างกัน
- มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	แตกต่างกัน
- มีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอ	แตกต่างกัน

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.3 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ของกลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มผู้ประกอบการ จำแนกตามเพศ อายุ รายได้

ก) การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามเพศ

1) ปัจจัยด้านการฝากเงิน

1.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน

จำแนกตามเพศ

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.037 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ เพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

### 1.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน

#### จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.137 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ เพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

### 1.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน

#### จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.668 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ เพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย (ตารางที่ 4.19)



ตารางที่ 4.19 การทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ของกลุ่มประชาชนทั่วไปจำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ	ระดับความมีอิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
		<b>1.ด้านการฝากเงิน</b>			
1.1 ความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ชาย	51	40	91	0.037 (0.847)
	หญิง	54	40	94	
	รวม	105	80	185	
1.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ชาย	59	32	91	0.137 (0.711)
	หญิง	60	34	94	
	รวม	119	66	185	
1.3 ความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ชาย	35	56	91	1.668 (0.196)
	หญิง	45	49	94	
	รวม	80	105	185	
	รวม	123	77	200	
<b>2.ด้านการถอนเงิน</b>					
2.1 การมีตู้เอทีเอ็มจำนวนมาก	ชาย	52	43	95	2.984 (0.084)
	หญิง	70	35	105	
	รวม	122	78	200	
2.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ชาย	47	48	95	11.053 (0.001)*
	หญิง	76	29	105	
2.3 ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ	ชาย	59	36	95	5.371 (0.020)*
	หญิง	81	24	105	
	รวม	140	60	200	

\*ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,1)} = 3.84$

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ปัจจัย	เพศ	ระดับความมี อิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
		<b>3.ด้านการโอนเงิน</b>			
3.1 ความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ชาย	58	31	89	0.238 (0.625)
	หญิง	57	26	83	
	รวม	115	57	172	
3.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ชาย	46	43	89	1.275 (0.259)
	หญิง	50	33	83	
	รวม	96	76	172	
3.3 เครื่องอัตโนมัติใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก	ชาย	46	43	89	0.599 (0.439)
	หญิง	38	45	83	
	รวม	84	88	172	
<b>4.ด้านสินเชื่อ</b>					
4.1 การให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้	ชาย	29	46	75	0.199 (0.655)
	หญิง	26	48	74	
	รวม	55	94	149	
4.2 มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	ชาย	11	64	75	0.201 (0.654)
	หญิง	9	65	74	
	รวม	20	129	149	
4.3 ประเภทสินเชื่อมีให้บริการหลากหลาย	ชาย	19	56	75	5.037 (0.021)*
	หญิง	32	42	74	
	รวม	51	98	149	
4.4 เงื่อนไขในการให้บริการมีขั้นตอนง่าย	ชาย	13	62	75	1.105 (0.293)
	หญิง	18	56	74	
	รวม	31	118	149	

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,1)} = 3.84$

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ปัจจัย	เพศ	ระดับความมี อิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
		<b>5.ด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ</b>			
5.1 ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ	ชาย	21	54	75	1.103 (0.294)
	หญิง	27	48	75	
	รวม	48	102	150	
5.2 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	ชาย	9	66	75	0.231 (0.631)
	หญิง	11	64	75	
	รวม	20	130	150	
5.3 มีเงินตราต่างประเทศ ให้ แลกเปลี่ยนหลายสกุล	ชาย	21	54	75	2.434 (0.119)
	หญิง	13	62	75	
	รวม	34	116	150	
5.4 การมีป้ายแสดงจุดต่างๆอย่างชัดเจน	ชาย	11	64	75	0.542 (0.461)
	หญิง	8	67	75	
	รวม	19	131	150	
<b>6.ด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค</b>					
6.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ	ชาย	41	41	82	2.570 (0.109)
	หญิง	50	30	80	
	รวม	91	71	162	
6.2 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	ชาย	38	44	82	0.094 (0.759)
	หญิง	39	41	80	
	รวม	77	85	162	
6.3 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	ชาย	23	59	82	1.950 (0.163)
	หญิง	15	65	80	
	รวม	38	124	162	

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,1)} = 3.84$

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ปัจจัย	เพศ	ระดับความมี อิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
<b>7.การให้บริการของพนักงานธนาคาร</b>					
7.1 มีกิจกรรมรยาท และอัธยาศัยที่ดี	ชาย	54	41	95	0.205 (0.651)
	หญิง	63	42	105	
	รวม	117	83	200	
7.2 มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	ชาย	48	47	95	0.157 (0.692)
	หญิง	56	49	105	
	รวม	104	96	200	
7.3 มีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอ	ชาย	33	62	95	3.454 (0.063)
	หญิง	24	81	105	
	รวม	57	143	200	

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,1)} = 3.84$ 

## 2) ปัจจัยด้านการถอนเงิน

### 2.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีตู้เอทีเอ็มจำนวนมาก จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.984 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีตู้เอทีเอ็มจำนวนมากไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ เพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าการมีตู้เอทีเอ็ม จำนวนมากมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

### 2.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงิน จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 11.053 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงินมีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ เพศ

ชายของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงิน มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย ส่วนเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

### 2.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการถอนเงิน จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.371 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการถอนเงิน มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ เพศชายของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการถอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย ส่วนเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการถอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

### 3) ปัจจัยด้านการโอนเงิน

#### 3.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงิน จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.238 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงิน ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ เพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

#### 3.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงิน จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.275 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงิน ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ เพศชาย

กับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ โอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

### 3.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการโอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.599 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการ โอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ เพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการ โอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

### 4) ปัจจัยด้านสินเชื่อ

#### 4.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้ จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.199 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ เพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

#### 4.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.201 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ เพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย



#### 4.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทสินค้าที่มีให้เลือกหลากหลาย จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.037 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทสินค้าที่มีให้เลือกหลากหลายมีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ เพศชายของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าประเภทสินค้าที่มีให้เลือกหลากหลายมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย ส่วนเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าประเภทสินค้าที่มีให้เลือกหลากหลายมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

#### 4.4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับเงื่อนไขในการให้บริการด้านสินค้าที่มีขั้นตอนง่าย จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.105 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับเงื่อนไขในการให้บริการด้านสินค้าที่มีขั้นตอนง่ายไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ เพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านสินค้าที่มีขั้นตอนง่ายมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

### 5) ปัจจัยด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

#### 5.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.103 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ เพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

**5.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ จำแนกตามเพศ**

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.231 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ เพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

**5.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกหลายสกุล จำแนกตามเพศ**

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.434 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกหลายสกุลไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ เพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่ากรมีเงินตราต่างประเทศให้แลกหลายสกุลมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

**5.4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจน จำแนกตามเพศ**

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.542 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจนไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ เพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่ากรมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจนมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

## 6) ปัจจัยด้านการชำระสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค

6.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.570 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการ ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ เพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

6.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความถูกต้องเชื่อถือได้ จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.094 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ เพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความถูกต้องเชื่อถือได้ มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

6.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำ จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.950 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ เพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำ มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

## 7) ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานธนาคาร

### 7.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีกิจกรรมรียาท และอัยยาศัยที่ดีของธนาคาร จำแนกตามเพศ

ตามเพศ

ถูกค้ำกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.205 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีกิจกรรมรียาท และอัยยาศัยที่ดีของพนักงานธนาคาร ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือเพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าการมีกิจกรรมรียาท และอัยยาศัยที่ดีของพนักงานธนาคารมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

### 7.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคาร จำแนกตามเพศ

ถูกค้ำกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.157 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคาร ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือเพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าการมีความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคารมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

### 7.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอ จำแนกตามเพศ

ถูกค้ำกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.454 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอ ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ เพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าการมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย (ตารางที่ 4.19)

ข) การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับ  
สาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า ของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามอายุ

### 1) ปัจจัยด้านการฝากเงิน

1.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน  
จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 4.507 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับ  
นัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินไม่  
มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ แต่ละกลุ่มอายุของกลุ่ม  
ประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการ  
ใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

1.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน  
จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.968 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับ  
นัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน  
ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ แต่ละกลุ่มอายุของ  
กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อ  
การให้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

1.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน  
จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 7.152 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับ  
นัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมี  
ความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มี  
อายุ 31 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่เห็นว่าความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการ  
ใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย (ตารางที่ 4.20)

ตารางที่ 4.20 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามอายุ

ปัจจัย	อายุ	ระดับความมีอิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
<b>1.ด้านการฝากเงิน</b>					
1.1 ความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ต่ำกว่า 30 ปี	63	51	114	4.507 (0.105)
	31-40 ปี	17	19	36	
	40 ปีขึ้นไป	25	10	35	
	รวม	105	80	185	
1.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ต่ำกว่า 30 ปี	75	39	114	2.968 (0.227)
	31-40 ปี	19	17	36	
	40 ปีขึ้นไป	25	10	35	
	รวม	119	66	185	
1.3 ความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ต่ำกว่า 30 ปี	57	57	114	7.152 (0.028)*
	31-40 ปี	9	27	36	
	40 ปีขึ้นไป	14	21	35	
	รวม	80	105	185	
<b>2.ด้านการถอนเงิน</b>					
2.1 การมีตู้เอทีเอ็มจำนวนมาก	ต่ำกว่า 30 ปี	84	44	128	9.035 (0.011)*
	31-40 ปี	14	22	36	
	40 ปีขึ้นไป	24	12	36	
	รวม	122	78	200	
2.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ต่ำกว่า 30 ปี	79	49	128	5.873 (0.053)
	31-40 ปี	17	19	36	
	40 ปีขึ้นไป	27	9	36	
	รวม	123	77	200	

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$



ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ปัจจัย	อายุ	ระดับความมีอิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
2.3 ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ	ต่ำกว่า 30 ปี	99	29	128	17.134 (0.000)*
	31-40 ปี	15	21	36	
	40 ปีขึ้นไป	26	10	36	
	รวม	140	60	200	
<b>3.ด้านการโอนเงิน</b>					
3.1 ความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ต่ำกว่า 30 ปี	74	33	107	7.447 (0.024)*
	31-40 ปี	14	16	30	
	40 ปีขึ้นไป	27	8	35	
	รวม	115	57	172	
3.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ต่ำกว่า 30 ปี	57	50	107	9.779 (0.008)*
	31-40 ปี	12	18	30	
	40 ปีขึ้นไป	27	8	35	
	รวม	96	76	172	
3.3 เครื่องอัตโนมัติใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก	ต่ำกว่า 30 ปี	65	42	107	16.222 (0.000)*
	31-40 ปี	8	22	30	
	40 ปีขึ้นไป	11	24	35	
	รวม	84	88	172	
<b>4.ด้านสินเชื่อ</b>					
4.1 การให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้	ต่ำกว่า 30 ปี	47	52	99	18.451 (0.000)*
	31-40 ปี	0	22	22	
	40 ปีขึ้นไป	8	20	28	
	รวม	55	94	149	
4.2 มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	ต่ำกว่า 30 ปี	20	79	99	11.667 (0.003)*
	31-40 ปี	0	22	22	
	40 ปีขึ้นไป	0	28	28	
	รวม	20	129	149	

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ปัจจัย	อายุ	ระดับความมีอิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
4.3 ประเภทสินค้าที่มีให้บริการหลากหลาย	ต่ำกว่า 30 ปี	41	58	99	13.747 (0.001)*
	31-40 ปี	0	22	22	
	40 ปีขึ้นไป	10	18	28	
	รวม	51	98	149	
4.4 เงื่อนไขในการให้บริการมีขั้นตอนง่าย	ต่ำกว่า 30 ปี	26	73	99	7.717 (0.021)*
	31-40 ปี	0	22	22	
	40 ปีขึ้นไป	5	23	28	
	รวม	31	118	149	
5.ด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ					
5.1 ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ	ต่ำกว่า 30 ปี	37	62	99	12.820 (0.002)*
	31-40 ปี	0	23	23	
	40 ปีขึ้นไป	11	17	28	
	รวม	48	102	150	
5.2 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	ต่ำกว่า 30 ปี	15	84	99	1.912 (0.384)
	31-40 ปี	1	22	23	
	40 ปีขึ้นไป	4	24	28	
	รวม	20	130	150	
5.3 มีเงินตราต่างประเทศ ให้ แลกเปลี่ยนหลายสกุล	ต่ำกว่า 30 ปี	25	74	99	5.338 (0.069)
	31-40 ปี	1	22	23	
	40 ปีขึ้นไป	8	20	28	
	รวม	34	116	150	
5.4 การมีป้ายแสดงจุดต่างๆอย่างชัดเจน	ต่ำกว่า 30 ปี	18	81	99	8.152 (0.017)*
	31-40 ปี	0	23	23	
	40 ปีขึ้นไป	1	27	28	
	รวม	19	131	150	

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ปัจจัย	อายุ	ระดับความมีอิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
<b>6.ด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค</b>					
6.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ	ต่ำกว่า 30 ปี	70	31	101	20.239 (0.000)*
	31-40 ปี	8	22	30	
	40 ปีขึ้นไป	13	18	31	
	รวม	91	71	162	
6.2 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	ต่ำกว่า 30 ปี	48	53	101	10.314 (0.006)*
	31-40 ปี	8	22	30	
	40 ปีขึ้นไป	21	10	31	
	รวม	77	85	162	
6.3 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	ต่ำกว่า 30 ปี	27	74	101	5.851 (0.054)
	31-40 ปี	2	28	30	
	40 ปีขึ้นไป	9	22	31	
	รวม	38	124	162	
<b>7.การให้บริการของพนักงานธนาคาร</b>					
7.1 มีกิจกรรมรยาท และอธยาศัยที่ดี	ต่ำกว่า 30 ปี	75	53	128	3.663 (0.160)
	31-40 ปี	17	19	36	
	40 ปีขึ้นไป	25	11	36	
	รวม	117	83	200	
7.2 มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	ต่ำกว่า 30 ปี	71	57	128	2.215 (0.330)
	31-40 ปี	15	21	36	
	40 ปีขึ้นไป	18	18	36	
	รวม	104	96	200	
7.3 มีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอ	ต่ำกว่า 30 ปี	34	94	128	0.723 (0.697)
	31-40 ปี	11	25	36	
	40 ปีขึ้นไป	12	24	36	
	รวม	57	143	200	

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$

## 2) ปัจจัยด้านการถอนเงิน

### 2.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีตู้เอทีเอ็มจำนวนมาก จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 9.305 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีตู้เอทีเอ็ม จำนวนมากมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่เห็นว่าการมีตู้เอทีเอ็ม จำนวนมากมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีตู้เอทีเอ็ม จำนวนมากมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

### 2.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงิน จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.873 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงิน ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปในแต่ละอายุส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

### 2.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการถอนเงิน จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 17.134 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการถอนเงินมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการถอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการถอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

### 3) ปัจจัยด้านการโอนเงิน

#### 3.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงิน

##### จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 7.447 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่เห็นว่าความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

#### 3.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงิน

##### จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 9.779 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

#### 3.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการโอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก

##### จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 16.222 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการโอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการโอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มประชาชน

ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการโอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

#### 4) ปัจจัยด้านสินเชื่อ

##### 4.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้

จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 18.451 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มประชาชนที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

##### 4.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 11.667 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

##### 4.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลาย จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 13.747 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลายมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เห็นว่าประเภทสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลายมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย



#### 4.4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับเงื่อนไขในการให้บริการด้านสินเชื่อมีขั้นตอนง่าย

จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 7.717 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับเงื่อนไขในการให้บริการด้านสินเชื่อมีขั้นตอนง่ายมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เห็นว่าเงื่อนไขในการให้บริการด้านสินเชื่อมีขั้นตอนง่ายมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

#### 5) ปัจจัยด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

5.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 12.820 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

5.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.912 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปในแต่ละอายุ ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

### 5.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกเปลี่ยนสกุล จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.338 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกเปลี่ยนสกุลไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปในแต่ละอายุ ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกเปลี่ยนสกุลมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

### 5.4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจน จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 8.152 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจนมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจนมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

## 6) ปัจจัยด้านการชำระสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค

### 6.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 20.239 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เห็นว่าการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

**6.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความถูกต้องเชื่อถือได้ จำแนกตามอายุ**

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 10.314 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

**6.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำ จำแนกตามอายุ**

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.851 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปในแต่ละอายุ ส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย

**7) ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานธนาคาร**

**7.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีกิจกรรมรยาท และอัธยาศัยที่ดีของพนักงานธนาคาร จำแนกตามอายุ**

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.663 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีกิจกรรมรยาท และอัธยาศัยที่ดีของพนักงานธนาคาร ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปในแต่ละอายุ ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีกิจกรรมรยาท และอัธยาศัยที่ดีของพนักงานธนาคารมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

## 7.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคาร จำแนกตามอายุ

ลูกค้ำกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.215 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคารไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปในแต่ละอายุ ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคารมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับมาก

## 7.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอ จำแนกตามอายุ

ลูกค้ำกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.723 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปในแต่ละอายุ ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าอยู่ในระดับน้อย (ตารางที่ 4.20)

ค) การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

### 1) ปัจจัยด้านการฝากเงิน

1.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ำกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.285 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปในแต่ละกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

**1.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.164 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปในแต่ละกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

**1.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.578 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปในแต่ละกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย (ตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.21 การทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัย	รายได้	ระดับความมีอิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
<b>1.ด้านการฝากเงิน</b>					
1.1 ความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติ ที่ให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	77	56	133	0.285 (0.867)
	10,001-40,000 บาท	24	21	45	
	มากกว่า 40,000	4	3	7	
	รวม	105	80	185	
1.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติ ให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	86	47	133	0.164 (0.921)
	10,001-40,000 บาท	29	16	45	
	มากกว่า 40,000	4	3	7	
	รวม	119	66	185	
1.3 ความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติ ให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	57	76	133	0.578 (0.749)
	10,001-40,000 บาท	19	26	45	
	มากกว่า 40,000	4	3	7	
	รวม	80	105	185	
<b>2.ด้านการถอนเงิน</b>					
2.1 การมีตู้เอทีเอ็มจำนวนมาก	ต่ำกว่า 10,000 บาท	80	56	136	4.750 (0.093)
	10,001-40,000 บาท	35	22	57	
	มากกว่า 40,000	7	0	7	
	รวม	122	78	200	
2.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติ ให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	82	54	136	0.420 (0.811)
	10,001-40,000 บาท	37	20	57	
	มากกว่า 40,000	4	3	7	
	รวม	123	77	200	
2.3 ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	97	39	136	0.732 (0.693)
	10,001-40,000 บาท	39	18	57	
	มากกว่า 40,000	4	3	7	
	รวม	140	60	200	

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$



ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ปัจจัย	รายได้	ระดับความมีอิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
<b>3.ด้านการโอนเงิน</b>					
3.1 ความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	84	39	123	0.538 (0.764)
	10,001-40,000 บาท	27	15	42	
	มากกว่า 40,000	4	3	7	
	รวม	115	57	172	
3.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	67	56	123	0.329 (0.848)
	10,001-40,000 บาท	25	17	42	
	มากกว่า 40,000	4	3	7	
	รวม	96	76	172	
3.3 เครื่องอัตโนมัติใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก	ต่ำกว่า 10,000 บาท	60	63	123	7.842 (0.020)*
	10,001-40,000 บาท	24	18	42	
	มากกว่า 40,000	0	7	7	
	รวม	84	88	172	
<b>4.ด้านสินเชื่อ</b>					
4.1 การให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	45	65	110	6.518 (0.038)*
	10,001-40,000 บาท	6	26	32	
	มากกว่า 40,000	4	3	7	
	รวม	55	94	149	
4.2 มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	16	94	110	1.228 (0.541)
	10,001-40,000 บาท	4	28	32	
	มากกว่า 40,000	0	7	7	
	รวม	20	129	149	
4.3 ประเภทสินเชื่อมีให้บริการหลากหลาย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	44	66	110	7.440 (0.024)*
	10,001-40,000 บาท	7	25	32	
	มากกว่า 40,000	0	7	7	
	รวม	51	98	149	

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ปัจจัย	รายได้	ระดับความมีอิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
4.4 เื่องพอใจในการให้บริการมีขั้นตอนง่าย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	20	90	110	6.091 (0.048)*
	10,001-40,000 บาท	7	25	32	
	มากกว่า 40,000	4	3	7	
	รวม	31	118	149	
<b>5.ด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ</b>					
5.1 ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	36	75	111	2.764 (0.251)
	10,001-40,000 บาท	8	24	32	
	มากกว่า 40,000	4	3	7	
	รวม	48	102	150	
5.2 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	12	99	111	12.257 (0.002)*
	10,001-40,000 บาท	4	28	32	
	มากกว่า 40,000	4	3	7	
	รวม	20	130	150	
5.3 มีเงินตราต่างประเทศให้แลกเปลี่ยนหลายสกุล	ต่ำกว่า 10,000 บาท	22	89	111	5.359 (0.069)
	10,001-40,000 บาท	8	24	32	
	มากกว่า 40,000	4	3	7	
	รวม	34	116	150	
5.4 การมีป้ายแสดงจุดต่างๆอย่างชัดเจน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	16	95	111	1.635 (0.441)
	10,001-40,000 บาท	3	29	32	
	มากกว่า 40,000	0	7	7	
	รวม	19	131	150	
<b>6.ด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค</b>					
6.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	72	44	116	6.610 (0.037)*
	10,001-40,000 บาท	15	24	39	
	มากกว่า 40,000	4	3	7	
	รวม	91	71	162	

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ปัจจัย	รายได้	ระดับความมีอิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
6.2 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	58	58	116	1.829 (0.401)
	10,001-40,000 บาท	15	24	39	
	มากกว่า 40,000	4	3	7	
	รวม	77	85	162	
6.3 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	32	84	116	12.823 (0.002)*
	10,001-40,000 บาท	2	37	39	
	มากกว่า 40,000	4	3	7	
	รวม	38	124	162	
7.การให้บริการของพนักงานธนาคาร					
7.1 มีกิริยามารยาท และอัธยาศัยที่ดี	ต่ำกว่า 10,000 บาท	76	60	136	1.355 (0.508)
	10,001-40,000 บาท	37	20	57	
	มากกว่า 40,000	4	3	7	
	รวม	117	83	200	
7.2 มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	68	68	136	0.684 (0.710)
	10,001-40,000 บาท	32	25	57	
	มากกว่า 40,000	4	3	7	
	รวม	104	96	200	
7.3 มีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	32	104	136	11.038 (0.004)*
	10,001-40,000 บาท	25	32	57	
	มากกว่า 40,000	0	7	7	
	รวม	57	143	200	

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ 

## 2) ปัจจัยด้านการถอนเงิน

## 2.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีตู้เอทีเอ็มจำนวนมาก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 4.750 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีตู้เอทีเอ็ม จำนวนมากไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปในแต่ละกลุ่มรายได้

ส่วนใหญ่เห็นว่ามีตู้เอทีเอ็ม จำนวนมากมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

**2.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงิน  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.420 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงินไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปในแต่ละกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

**2.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการถอนเงิน  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.732 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการถอนเงินไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปในแต่ละกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการถอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

### 3) ปัจจัยด้านการโอนเงิน

**3.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงิน  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.538 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปในแต่ละกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

### 3.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงิน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.329 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปในแต่ละกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

### 3.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการโอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 7.842 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการโอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการโอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีรายได้ 10,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการโอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

## 4) ปัจจัยด้านสินเชื่อ

### 4.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 6.518 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้ 10,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่

เห็นว่าด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือ ได้มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

**4.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.228 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปในแต่ละกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

**4.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลาย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 7.440 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลายมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้ 10,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าประเภทสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลายมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

**4.4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับเงื่อนไขในการให้บริการด้านสินเชื่อมีขั้นตอนง่าย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 6.091 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับเงื่อนไขในการให้บริการด้านสินเชื่อมีขั้นตอนง่ายมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้ 10,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าเงื่อนไขในการให้บริการด้านสินเชื่อมีขั้นตอนง่ายมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าเงื่อนไขในการให้บริการด้านสินเชื่อมีขั้นตอนง่ายมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก



## 5) ปัจจัยด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

### 5.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.764 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปในแต่ละกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

### 5.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 12.257 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้ 10,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

### 5.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกหลายสกุล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.359 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกหลายสกุลไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปในแต่ละกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกหลายสกุลมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

#### 5.4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.635 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจนไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปในแต่ละกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกเปลี่ยนสกุลมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

#### 6) ปัจจัยด้านการชำระสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค

##### 6.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 6.610 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้มากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีรายได้ 10,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

##### 6.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความถูกต้องเชื่อถือได้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.829 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปในแต่ละกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

**6.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 12.823 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้ 10,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

**7) ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานธนาคาร**

**7.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีกิจกรรมรยาท และอัธยาศัยที่ดีของพนักงานธนาคาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.355 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีกิจกรรมรยาท และอัธยาศัยที่ดีของพนักงานธนาคารไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศกลุ่มรายได้ของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปในแต่ละกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีกิจกรรมรยาท และอัธยาศัยที่ดีของพนักงานธนาคารมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

**7.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.684 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคารไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปในแต่ละกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีกิจกรรมรยาท และอัธยาศัยที่ดีของ

พนักงานธนาคารมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

**7.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

ลูกค้ายกกลุ่มประชาชนทั่วไป ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 11.038 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปในแต่ละกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก (ตารางที่ 4.21)

**ง) การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ของกลุ่มผู้ประกอบการ จำแนกตามเพศ**

**1) ปัจจัยด้านการฝากเงิน**

**1.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน จำแนกตามเพศ**

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 6.268 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่เห็นว่าการรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่เห็นว่าการรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

**1.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน จำแนกตามเพศ**

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.137 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่ม

ผู้ประกอบการที่เป็นเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

### 1.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.399 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่เห็นว่าความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย (ตารางที่ 4.22)

ตารางที่ 4.22 การทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ของกลุ่มผู้ประกอบการจำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ	ระดับความมีอิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
<b>1.ด้านการฝากเงิน</b>					
1.1 ความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ชาย	44	66	110	6.268 (0.012)*
	หญิง	69	21	90	
	รวม	113	87	200	
1.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ชาย	82	28	110	0.137 (0.711)
	หญิง	65	25	90	
	รวม	147	53	200	
1.3 ความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ชาย	47	63	110	1.399 (0.237)
	หญิง	44	46	90	
	รวม	91	109	200	

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,1)} = 3.84$

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ปัจจัย	เพศ	ระดับความมีอิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
		<b>2.ด้านการถอนเงิน</b>			
2.1 การมีตู้เอทีเอ็มจำนวนมาก	ชาย	47	63	110	3.261 (0.071)
	หญิง	40	50	90	
	รวม	87	113	200	
2.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ชาย	63	47	110	22.371 (0.000)*
	หญิง	11	79	90	
	รวม	74	126	200	
2.3 ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ	ชาย	76	34	110	4.552 (0.033)*
	หญิง	16	74	90	
	รวม	92	108	200	
<b>3.ด้านการโอนเงิน</b>					
3.1 ความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ชาย	71	39	110	0.419 (0.517)
	หญิง	62	28	90	
	รวม	133	67	200	
3.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ชาย	71	39	110	0.419 (0.517)
	หญิง	62	28	90	
	รวม	133	67	200	
3.3 เครื่องอัตโนมัติใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก	ชาย	47	63	110	0.530 (0.478)
	หญิง	34	56	90	
	รวม	81	119	200	
<b>4.ด้านสินเชื่อ</b>					
4.1 การให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้	ชาย	57	45	102	5.830 (0.016)*
	หญิง	23	62	85	
	รวม	80	107	187	

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,1)} = 3.84$



ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ปัจจัย	เพศ	ระดับความมีอิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
		ชาย	46	56	
หญิง	40	45	85		
รวม	86	101	187		
4.2 มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ				1.142 (0.285)	
4.3 ประเภทสินเชื่อมีให้บริการหลากหลาย	ชาย	54	48	102	
	หญิง	45	40	85	
	รวม	99	88	187	
0.000 (1.000)					
4.4 เงื่อนไขในการให้บริการมีขั้นตอนง่าย	ชาย	36	66	102	
	หญิง	37	48	85	
	รวม	73	114	187	
1.321 (0.250)					
5.ด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ					
5.1 ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ	ชาย	35	62	97	
	หญิง	50	33	83	
	รวม	85	95	180	
10.474 (0.001)*					
5.2 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	ชาย	25	72	97	
	หญิง	50	33	83	
	รวม	75	105	180	
4.006 (0.045)*					
5.3 มีเงินตราต่างประเทศ ให้ แลกเปลี่ยนหลายสกุล	ชาย	22	75	97	
	หญิง	47	36	83	
	รวม	69	111	180	
21.804 (0.000)*					
5.4 การมีป้ายแสดงจุดต่างๆอย่างชัดเจน	ชาย	22	75	97	
	หญิง	47	36	83	
	รวม	69	111	180	
21.804 (0.000)*					

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,1)} = 3.84$

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ปัจจัย	เพศ	ระดับความมี อิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
<b>6.ด้านการช้ร้ค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค</b>					
6.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ	ชาย	62	38	100	10.153 (0.001)*
	หญิง	15	73	88	
	รวม	77	111	188	
6.2 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	ชาย	63	37	100	0.336 (0.562)
	หญิง	59	29	88	
	รวม	122	66	188	
6.3 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	ชาย	28	72	100	10.549 (0.001)*
	หญิง	45	43	88	
	รวม	73	115	188	
<b>7.การให้บริการของพนักงานธนาคาร</b>					
7.1 มีบริการมารยาท และอธยาศัยที่ดี	ชาย	76	34	110	0.418 (0.518)
	หญิง	55	30	85	
	รวม	131	64	195	
7.2 มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	ชาย	77	33	110	0.000 (1.000)
	หญิง	63	27	90	
	รวม	140	60	200	
7.3 มีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอ	ชาย	69	41	110	0.172 (0.678)
	หญิง	59	31	90	
	รวม	128	72	200	

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,1)} = 3.84$

## 2) ปัจจัยด้านการถอนเงิน

### 2.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีตู้เอทีเอ็มจำนวนมาก จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.261 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีตู้เอทีเอ็ม จำนวนมากไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายกับเพศหญิงของผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีตู้เอทีเอ็ม จำนวนมากมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

### 2.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงิน จำแนกตามเพศ

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 23.371 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงินมีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายกับเพศหญิงของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

### 2.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการถอนเงิน จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 4.552 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการถอนเงินมีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและหญิงของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการถอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการถอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

### 3) ปัจจัยด้านการโอนเงิน

#### 3.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงิน

##### จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.419 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่เห็นว่าความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

#### 3.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงิน

##### จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.419 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

#### 3.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการโอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก

##### จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.530 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการโอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการโอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

#### 4) ปัจจัยด้านสินเชื่อ

4.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้  
จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.730 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

4.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.142 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

4.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลาย จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.000 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลายไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่เห็นว่าประเภทสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลายมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

4.4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับเงื่อนไขในการให้บริการด้านสินเชื่อมีขั้นตอนง่าย  
จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.321 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับเงื่อนไขในการให้บริการด้านสินเชื่อมีขั้นตอนง่ายไม่มี

ความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่เห็นว่าเงื่อนไขในการให้บริการด้านสินเชื่อมีขั้นตอนง่ายมีผลต่อการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

## 5) ปัจจัยด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

### 5.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ จำแนกตามเพศ

ลูกค้าย่อยผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 10.474 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีผลต่อการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีผลต่อการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

### 5.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ จำแนกตามเพศ

ลูกค้าย่อยผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 4.006 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำมีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก



### 5.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกหลายสกุล จำแนกตาม

#### เพศ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 21.804 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกหลายสกุลมีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกหลายสกุลมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกหลายสกุลมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

### 5.4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจน จำแนกตาม

#### เพศ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 21.804 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจนมีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจนมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจนมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

## 6) ปัจจัยด้านการชำระสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค

### 6.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 10.153 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการมีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่เห็นว่าการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่เห็นว่า

ด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

**6.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความถูกต้องเชื่อถือได้ จำแนกตามเพศ**

ลูกค้ายุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.336 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

**6.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำ จำแนกตามเพศ**

ลูกค้ายุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 10.549 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำมีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

## 7) ปัจจัยการให้บริการของพนักงานธนาคาร

**7.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีกิจกรรมายท และอัธยาศัยที่ดีของพนักงานธนาคาร จำแนกตามเพศ**

ลูกค้ายุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.418 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีกิจกรรมายท และอัธยาศัยที่ดีของพนักงานธนาคารไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ

กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีกิจกรรมายาท และอัยาศัยที่ดีของพนักงานธนาคารมีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

### 7.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคาร จำแนกตามเพศ

ลูกค้ำกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.000 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคาร ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคารมีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

### 7.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพียงพอ จำแนกตามเพศ

ลูกค้ำกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.172 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอมีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก (ตารางที่ 4.21)

จ) การทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ของกลุ่มผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ

#### 1) ปัจจัยด้านการฝากเงิน

1.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน จำแนกตามอายุ

ลูกค้ำกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 13.926 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมี

ความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่มีความเห็นว่าความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

### 1.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน จำแนกตามอายุ

ถูกค้ำกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 10.384 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่มีความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

### 1.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน จำแนกตามอายุ

ถูกค้ำกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 23.267 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ 31-40 ปีส่วนใหญ่มีความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก (ตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.23 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำแนกตามอายุ

ปัจจัย	อายุ	ระดับความมีอิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
<b>1.ด้านการฝากเงิน</b>					
1.1 ความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ต่ำกว่า 30 ปี	55	42	97	13.926 (0.001)*
	31-40 ปี	14	28	42	
	40 ปีขึ้นไป	52	9	61	
	รวม	121	79	200	
1.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ต่ำกว่า 30 ปี	66	31	97	10.384 (0.006)*
	31-40 ปี	15	27	42	
	40 ปีขึ้นไป	54	7	61	
	รวม	135	65	200	
1.3 ความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ต่ำกว่า 30 ปี	35	62	97	23.267 (0.000)*
	31-40 ปี	14	28	42	
	40 ปีขึ้นไป	44	17	61	
	รวม	93	107	200	
<b>2.ด้านการถอนเงิน</b>					
2.1 การมีตู้เอทีเอ็มจำนวนมาก	ต่ำกว่า 30 ปี	32	65	97	24.951 (0.000)*
	31-40 ปี	20	22	42	
	40 ปีขึ้นไป	45	16	61	
	รวม	97	103	200	
2.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ต่ำกว่า 30 ปี	58	39	97	24.785 (0.000)*
	31-40 ปี	16	26	42	
	40 ปีขึ้นไป	58	3	61	
	รวม	132	68	200	
2.3 ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ	ต่ำกว่า 30 ปี	69	28	97	9.295 (0.010)*
	31-40 ปี	15	27	42	
	40 ปีขึ้นไป	54	7	61	
	รวม	138	62	200	

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ปัจจัย	อายุ	ระดับความมีอิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
<b>3.ด้านการโอนเงิน</b>					
3.1 ความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ต่ำกว่า 30 ปี	51	46	97	21.723 (0.000)*
	31-40 ปี	14	28	42	
	40 ปีขึ้นไป	54	7	61	
	รวม	119	81	200	
3.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ต่ำกว่า 30 ปี	51	46	97	21.723 (0.000)*
	31-40 ปี	14	28	42	
	40 ปีขึ้นไป	54	7	61	
	รวม	119	81	200	
3.3 เครื่องอัตโนมัติใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก	ต่ำกว่า 30 ปี	37	60	97	8.473 (0.014)*
	31-40 ปี	11	31	42	
	40 ปีขึ้นไป	33	28	61	
	รวม	81	119	200	
<b>4.ด้านสินเชื่อ</b>					
4.1 การให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้	ต่ำกว่า 30 ปี	45	47	92	32.767 (0.000)*
	31-40 ปี	19	17	36	
	40 ปีขึ้นไป	55	4	59	
	รวม	119	68	187	
4.2 มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	ต่ำกว่า 30 ปี	28	64	92	38.148 (0.000)*
	31-40 ปี	15	21	36	
	40 ปีขึ้นไป	48	11	59	
	รวม	91	96	187	
4.3 ประเภทสินเชื่อมีให้บริการหลากหลาย	ต่ำกว่า 30 ปี	39	53	92	13.999 (0.001)*
	31-40 ปี	17	19	36	
	40 ปีขึ้นไป	43	16	59	
	รวม	99	88	187	

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$



ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ปัจจัย	อายุ	ระดับความมีอิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
4.4 เจื่อนใจในการให้บริการมีขั้นตอนง่าย	ต่ำกว่า 30 ปี	29	63	92	8.404 (0.015)*
	31-40 ปี	12	24	36	
	40 ปีขึ้นไป	32	27	59	
	รวม	73	114	187	
<b>5.ด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ</b>					
5.1 ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ	ต่ำกว่า 30 ปี	35	53	88	10.512 (0.005)*
	31-40 ปี	12	21	33	
	40 ปีขึ้นไป	38	21	59	
	รวม	85	95	180	
5.2 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	ต่ำกว่า 30 ปี	31	57	88	1.872 (0.392)
	31-40 ปี	12	21	33	
	40 ปีขึ้นไป	15	44	59	
	รวม	58	122	180	
5.3 มีเงินตราต่างประเทศ ให้ แลกเปลี่ยนหลายสกุล	ต่ำกว่า 30 ปี	27	61	88	28.739 (0.000)*
	31-40 ปี	4	29	33	
	40 ปีขึ้นไป	38	21	59	
	รวม	69	111	180	
5.4 การมีป้ายแสดงจุดต่างๆอย่างชัดเจน	ต่ำกว่า 30 ปี	27	61	88	28.739 (0.000)*
	31-40 ปี	4	29	33	
	40 ปีขึ้นไป	38	21	59	
	รวม	69	111	180	
<b>6.ด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค</b>					
6.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ	ต่ำกว่า 30 ปี	63	28	91	7.722 (0.021)*
	31-40 ปี	21	15	36	
	40 ปีขึ้นไป	51	10	61	
	รวม	135	53	188	

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ปัจจัย	อายุ	ระดับความมีอิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
6.2 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	ต่ำกว่า 30 ปี	61	30	91	0.875 (0.646)
	31-40 ปี	21	15	36	
	40 ปีขึ้นไป	40	21	61	
	รวม	122	66	188	
6.3 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	ต่ำกว่า 30 ปี	29	62	91	8.882 (0.012)*
	31-40 ปี	11	25	36	
	40 ปีขึ้นไป	33	28	61	
	รวม	73	115	188	
7.การให้บริการของพนักงานธนาคาร					
7.1 มีกิจกรรมรยาท และอธยาศัยที่ดี	ต่ำกว่า 30 ปี	52	42	94	15.930 (0.000)*
	31-40 ปี	14	28	42	
	40 ปีขึ้นไป	51	8	59	
	รวม	127	68	195	
7.2 มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	ต่ำกว่า 30 ปี	53	44	97	23.476 (0.000)*
	31-40 ปี	10	32	42	
	40 ปีขึ้นไป	55	6	61	
	รวม	118	82	200	
7.3 มีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอ	ต่ำกว่า 30 ปี	49	48	97	17.963 (0.000)*
	31-40 ปี	14	28	42	
	40 ปีขึ้นไป	51	10	61	
	รวม	114	86	200	

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ 

## 2) ปัจจัยด้านการถอนเงิน

## 2.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีตู้เอทีเอ็ม จำนวนมาก จำแนกตามอายุ

ลูกค้ำกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 24.951 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีตู้เอทีเอ็ม จำนวนมากมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ

31-40 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีตู้เอทีเอ็ม จำนวนมากมีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่เห็นว่าการมีตู้เอทีเอ็ม จำนวนมากมีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

## 2.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงิน จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 24.785 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงินมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุ 31-40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

## 2.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเร็วและถูกต้องในการให้บริการถอนเงิน จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกตัวอย่างผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 9.295 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความเร็วและถูกต้องในการให้บริการถอนเงิน มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เห็นว่าความเร็วและถูกต้องในการให้บริการถอนเงิน มีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุ 31-40 ปีส่วนใหญ่เห็นว่าความเร็วและถูกต้องในการให้บริการถอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

### 3) ปัจจัยด้านการโอนเงิน

#### 3.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงิน จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 21.723 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เห็นว่าความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุ 31-40 ปีส่วนใหญ่เห็นว่าความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

#### 3.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงิน จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 21.723 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุ 31-40 ปีส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

#### 3.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการโอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 8.473 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการโอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการโอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากมี

ผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการโอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

#### 4) ปัจจัยด้านสินเชื่อ

##### 4.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้

จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 32.767 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

##### 4.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 38.148 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

##### 4.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลาย จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 13.999 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลายมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าประเภทสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลายมีผลต่อการใช้บริการกับ

สาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่เห็นว่าประเภทสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลายมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

#### 4.4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับเงื่อนไขในการให้บริการด้านสินเชื่อมีขั้นตอนง่าย จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 8.404 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับเงื่อนไขในการให้บริการด้านสินเชื่อมีขั้นตอนง่ายมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าเงื่อนไขในการให้บริการด้านสินเชื่อมีขั้นตอนง่ายมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่เห็นว่าเงื่อนไขในการให้บริการด้านสินเชื่อมีขั้นตอนง่ายมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

#### 5) ปัจจัยด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

##### 5.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 10.512 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก



### 5.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ จำแนกตามอายุ

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.872 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการในแต่ละกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

### 5.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกหลายสกุล จำแนกตามอายุ

ดูค่ากลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 28.739 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกหลายสกุลมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกหลายสกุลมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่เห็นว่าการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกหลายสกุลมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

### 5.4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจน จำแนกตามอายุ

ดูค่ากลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 28.739 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจนมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจนมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่เห็นว่าการมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจนมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

## 6) ปัจจัยด้านการชำระสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค

6.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 7.722 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุ 31-40 ปีส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

6.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความถูกต้องเชื่อถือได้ จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.875 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการในแต่ละกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

6.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำ จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 8.882 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่เห็นว่าการ

ให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

## 7) ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานธนาคาร

### 7.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีกิจกรรมายาท และอัยาศัยที่ดีของพนักงานธนาคาร จำแนกตามอายุ

ถูกค่ากลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 15.730 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีกิจกรรมายาท และอัยาศัยที่ดีของพนักงานธนาคารมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีกิจกรรมายาท และอัยาศัยที่ดีของพนักงานธนาคารมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุ 31-40 ปีส่วนใหญ่เห็นว่าการมีกิจกรรมายาท และอัยาศัยที่ดีของพนักงานธนาคารมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

### 7.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคาร จำแนกตามอายุ

ถูกค่ากลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 23.476 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคารมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคารมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุ 31-40 ปีส่วนใหญ่เห็นว่าการมีความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคารมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

### 7.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอ จำแนกตามอายุ

ลูกค้ายุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 17.963 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุ 31-40 ปีส่วนใหญ่เห็นว่าการมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย (ตารางที่ 4.23)

ฉ) การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า ของกลุ่มผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

#### 1) ปัจจัยด้านการฝากเงิน

1.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ายุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 43.757 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และกลุ่มรายได้ 10,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

1.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ายุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 33.639 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มี

รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และกลุ่มรายได้ 10,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

### 1.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงิน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้าย่อยกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.117 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และกลุ่มรายได้มากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ 10,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก (ตารางที่ 4.24)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 4.24 การทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ของกลุ่มผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัย	รายได้	ระดับความมีอิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
<b>1.ด้านการฝากเงิน</b>					
1.1 ความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติ ที่ให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	24	6	30	43.757 (0.000)*
	10,001-40,000 บาท	94	22	116	
	มากกว่า 40,000	17	37	54	
	รวม	135	65	200	
1.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ ให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	20	10	30	33.639 (0.000)*
	10,001-40,000 บาท	102	14	116	
	มากกว่า 40,000	25	29	54	
	รวม	147	53	200	
1.3 ความเพียงพอของเครื่องอัตโนมัติที่ ให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	12	18	30	2.117 (0.347)
	10,001-40,000 บาท	59	57	116	
	มากกว่า 40,000	22	32	54	
	รวม	93	107	200	
<b>2.ด้านการถอนเงิน</b>					
2.1 การมีตู้เอทีเอ็มจำนวนมาก	ต่ำกว่า 10,000 บาท	19	11	30	2.029 (0.363)
	10,001-40,000 บาท	58	58	116	
	มากกว่า 40,000	28	26	54	
	รวม	105	95	200	
2.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ ให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	12	30	19.169 (0.000)*
	10,001-40,000 บาท	20	96	116	
	มากกว่า 40,000	28	26	54	
	รวม	66	413	200	
2.3 ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	23	7	30	25.815 (0.000)*
	10,001-40,000 บาท	100	16	116	
	มากกว่า 40,000	27	27	54	
	รวม	150	50	200	

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$



ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ปัจจัย	รายได้	ระดับความมีอิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
<b>3.ด้านการโอนเงิน</b>					
3.1 ความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	14	16	30	36.644 (0.000)*
	10,001-40,000 บาท	97	19	116	
	มากกว่า 40,000	22	32	54	
	รวม	133	67	200	
3.2 ความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10	20	30	38.240 (0.000)*
	10,001-40,000 บาท	97	19	116	
	มากกว่า 40,000	26	28	54	
	รวม	133	67	200	
3.3 เครื่องอัตโนมัติใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3	27	30	17.383 (0.000)*
	10,001-40,000 บาท	59	57	116	
	มากกว่า 40,000	19	35	54	
	รวม	81	119	200	
<b>4.ด้านสินเชื่อ</b>					
4.1 การให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	20	10	30	12.702 (0.002)*
	10,001-40,000 บาท	78	30	108	
	มากกว่า 40,000	21	28	49	
	รวม	119	68	187	
4.2 มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	12	30	5.810 (0.055)
	10,001-40,000 บาท	56	52	108	
	มากกว่า 40,000	32	17	49	
	รวม	96	81	187	
4.3 ประเภทสินเชื่อมีให้บริการหลากหลาย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	15	15	30	2.241 (0.326)
	10,001-40,000 บาท	62	46	108	
	มากกว่า 40,000	22	27	49	
	รวม	99	88	187	

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ปัจจัย	รายได้	ระดับความมีอิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
4.4 เงื่อนไขในการให้บริการมีขั้นตอนง่าย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	11	19	30	1.484 (0.476)
	10,001-40,000 บาท	46	62	108	
	มากกว่า 40,000	16	33	49	
	รวม	73	114	187	
5.ด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ					
5.1 ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	21	7	28	14.408 (0.001)*
	10,001-40,000 บาท	50	55	105	
	มากกว่า 40,000	14	33	47	
	รวม	85	95	180	
5.2 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	9	19	28	2.431 (0.297)
	10,001-40,000 บาท	38	67	105	
	มากกว่า 40,000	11	36	47	
	รวม	58	122	180	
5.3 มีเงินตราต่างประเทศให้แลกเปลี่ยนหลายสกุล	ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	10	28	10.447 (0.005)*
	10,001-40,000 บาท	38	67	105	
	มากกว่า 40,000	13	34	47	
	รวม	69	111	180	
5.4 การมีป้ายแสดงจุดต่างๆอย่างชัดเจน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	27	61	88	28.739 (0.000)*
	10,001-40,000 บาท	4	29	33	
	มากกว่า 40,000	38	21	59	
	รวม	69	111	180	
6.ด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค					
6.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3	25	28	9.116 (0.010)*
	10,001-40,000 บาท	81	29	110	
	มากกว่า 40,000	29	21	50	
	รวม	113	75	188	

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ปัจจัย	รายได้	ระดับความมีอิทธิพล			$\chi^2$ (Sig)
		มาก	น้อย	รวม	
6.2 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	13	15	28	8.197 (0.017)*
	10,001-40,000 บาท	80	30	110	
	มากกว่า 40,000	29	21	50	
	รวม	122	66	188	
6.3 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	13	15	28	0.807 (0.668)
	10,001-40,000 บาท	41	69	110	
	มากกว่า 40,000	19	31	50	
	รวม	73	115	188	
<b>7.ด้านการให้บริการของพนักงานธนาคาร</b>					
7.1 มีกิจกรรมรยาท และอชยาศัยที่ดี	ต่ำกว่า 10,000 บาท	20	10	30	5.128 (0.077)
	10,001-40,000 บาท	83	31	114	
	มากกว่า 40,000	28	23	51	
	รวม	131	64	195	
7.2 มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	21	9	30	12.412 (0.012)*
	10,001-40,000 บาท	91	25	116	
	มากกว่า 40,000	28	26	54	
	รวม	140	60	200	
7.3 มีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	21	9	30	12.303 (0.002)*
	10,001-40,000 บาท	83	33	116	
	มากกว่า 40,000	24	30	54	
	รวม	128	72	200	

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ค่า  $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.99$ 

## 2) ปัจจัยด้านการเงิน

## 2.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีตู้เอทีเอ็มจำนวนมาก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ำกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.029 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีตู้เอทีเอ็มจำนวนมาก ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการแต่ละกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่

เห็นว่าการมีตู้เอทีเอ็มจำนวนมากมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

## 2.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงิน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 19.169 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงินมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ 10,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการถอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

## 2.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการถอนเงิน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 25.815 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการถอนเงินมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการถอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการถอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

### 3) ปัจจัยด้านการโอนเงิน

#### 3.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงิน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 36.644 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ โอนเงินมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ โอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ 10,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าความสะดวกของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ โอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

#### 3.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงิน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 38.240 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ โอนเงินมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ โอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ 10,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการ โอนเงินมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

#### 3.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการโอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 17.383 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการโอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการโอนเงินมีเครื่อง

อัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากมีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ 10,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการโอนเงินมีเครื่องอัตโนมัติใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากมีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

#### 4) ปัจจัยด้านสินเชื่อ

4.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ำกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 12.702 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสินเชื่อการให้บริการมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

4.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ จำแนกตาม  
รายได้ต่อเดือน

ลูกค้ำกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.810 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านสินเชื่อการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย



#### 4.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทสินเชื่อบริการให้เลือกหลากหลาย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.241 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทสินเชื่อบริการให้เลือกหลากหลายไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าประเภทสินเชื่อบริการให้เลือกหลากหลายมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าประเภทสินเชื่อบริการให้เลือกหลากหลายมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

#### 4.4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับเงื่อนไขในการให้บริการด้านสินเชื่อบริการชั้นตอนง่าย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.484 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับเงื่อนไขในการให้บริการด้านสินเชื่อบริการชั้นตอนง่ายไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการในแต่ละกลุ่มรายได้ส่วนใหญ่เห็นว่าเงื่อนไขในการให้บริการด้านสินเชื่อบริการชั้นตอนง่ายมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

### 5) ปัจจัยด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

#### 5.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 14.408 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าความรวดเร็วและถูกต้องในการ

ให้บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ใน  
ห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

**5.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียม  
ในการให้บริการต่ำ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.431 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับ  
นัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียม  
ในการให้บริการต่ำไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ  
กลุ่มผู้ประกอบการในแต่ละกลุ่มรายได้ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมี  
ค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์  
พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

**5.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกหลายสกุล จำแนกตาม  
รายได้ต่อเดือน**

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 10.447 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับ  
นัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกหลายสกุลมีความ  
แตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่ำ  
กว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีเงินตราต่างประเทศให้แลกหลายสกุลมีผลต่อการใช้บริการ  
กับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่มี  
รายได้ 10,001-40,000 บาท และรายได้มากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีเงินตรา  
ต่างประเทศให้แลกหลายสกุลมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์  
พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

**5.4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจน จำแนกตาม  
รายได้ต่อเดือน**

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 28.739 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับ  
นัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่างชัดเจนมีความ  
แตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่ำ  
กว่า 10,000 บาท และรายได้ 10,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆ

อย่างชัดเจนมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆ อย่างชัดเจนมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

#### 6) ปัจจัยด้านการชำระสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค

6.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้าย่อยผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 9.116 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

6.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความถูกต้องเชื่อถือได้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 8.197 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

**6.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.807 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการในแต่ละกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีค่าธรรมเนียมต่ำมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

**7) ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานธนาคาร**

**7.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีกิจกรรมรียาท และอัยาศัยที่ดีของพนักงานธนาคาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.128 น้อยกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีกิจกรรมรียาท และอัยาศัยที่ดีของพนักงานธนาคารไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการในแต่ละกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีกิจกรรมรียาท และอัยาศัยที่ดีของพนักงานธนาคารมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก

**7.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

ลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 12.412 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคารมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้ 10,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคารมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานธนาคารมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย

### 7.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ลูกค้ายุ่มผู้ประกอบการ ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้เท่ากับ 12.303 มากกว่าค่า  $\chi^2$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้ 10,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับมาก ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าการมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอมีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าในระดับน้อย (ตารางที่ 4.24)

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

ลูกค้ายุ่มประชาชนทั่วไป ปัจจัยที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามเพศคือ มีเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการการถอนเงินที่ทันสมัย รวดเร็วและถูกต้อง และประเภทของสินเชื่อบริการให้เลือกละเอียด

ลูกค้ายุ่มประชาชนทั่วไป ปัจจัยที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามอายุมีดังนี้ มีเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการฝากเงินเพียงพอ มีตู้ เอทีเอ็ม จำนวนมากที่ให้ความรวดเร็วและถูกต้องในการถอนเงิน มีเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินที่สะดวกมีความทันสมัย ใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก การให้บริการด้านมีความถูกต้องเชื่อถือได้ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ประเภทของสินเชื่อบริการให้เลือกละเอียด เงื่อนไขการให้บริการมีขั้นตอนง่าย ด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีการให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง มีป้ายแสดงจุดต่างๆอย่างชัดเจน และด้านการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องเชื่อถือได้ มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ

ลูกค้ายุ่มประชาชนทั่วไป ปัจจัยที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามรายได้ต่อเดือนมีดังนี้ มีเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการโอนเงินที่ใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก การให้สินเชื่อความถูกต้องเชื่อถือได้ ประเภทของสินเชื่อบริการให้เลือกละเอียด เงื่อนไขการให้บริการมีขั้นตอนง่าย การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ การชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ค่าธรรมเนียมการให้บริการต่ำ และมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า



ลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการ ปัจจัยที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามเพศมีดังนี้ มีความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการการฝากเงิน มีเครื่องอัตโนมัติที่ทันสมัย รวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการการถอนเงิน การให้สินเชื่อมีความถูกต้องเชื่อถือได้ การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ ค่าธรรมเนียมการให้บริการต่ำ มีเงินตราต่างประเทศให้เลือกหลายสกุล มีป้ายแสดงจุดต่างๆอย่างชัดเจน และการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ

ลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการ ปัจจัยที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามอายุมีดังนี้ มีเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการการฝากเงินที่รวดเร็ว ทันสมัย เพียงพอต่อความต้องการ มีตู้เอทีเอ็ม จำนวนมาก ที่ความทันสมัยและให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง มีเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการการโอนเงินที่สะดวก ทันสมัย ใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก การให้สินเชื่อมีความถูกต้องเชื่อถือได้ มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ประเภทของสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลาย เงื่อนไขการให้บริการมีขั้นตอนง่าย การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีการให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง มีเงินตราต่างประเทศให้เลือกหลายสกุล มีป้ายแสดงจุดต่างๆอย่างชัดเจน การชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ และมีพนักงานธนาคารที่ให้บริการลูกค้าอย่างดี

ลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการ ปัจจัยที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามรายได้มีดังนี้ มีเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการการฝากเงินและการถอนเงินที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีความทันสมัย เครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการการโอนเงินมีความสะดวก และทันสมัยใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก การให้สินเชื่อมีความถูกต้องเชื่อถือได้ การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีการให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง มีเงินตราต่างประเทศให้เลือกหลายสกุล มีป้ายแสดงจุดต่างๆอย่าง และพนักงานธนาคารที่ให้บริการลูกค้าอย่างดี (ตารางที่ 4.25)



ตารางที่ 4.25 สรุปผลการศึกษาด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์  
ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ และ  
รายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านการให้บริการ	เพศ		อายุ		รายได้	
	กลุ่ม ประชาชน ทั่วไป	กลุ่ม ผู้ประกอบ การ	กลุ่ม ประชาชน ทั่วไป	กลุ่ม ผู้ประกอบ การ	กลุ่ม ประชาชน ทั่วไป	กลุ่ม ผู้ประกอบ การ
<b>1.ด้านการฝากเงิน</b>						
1.1 ความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติ ที่ให้บริการ	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง
1.2 ความทันสมัยของเครื่อง อัตโนมัติที่ให้บริการ	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง
1.3 ความเพียงพอของเครื่อง อัตโนมัติที่ให้บริการ	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง
<b>2.ด้านการถอนเงิน</b>						
2.1 มีตู้เอทีเอ็มที่ให้บริการจำนวน มาก	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง
2.2 ความทันสมัยของเครื่อง อัตโนมัติที่ให้บริการ	แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง
2.3 ความรวดเร็วและถูกต้องในการ ให้บริการ	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง
<b>3.ด้านการโอนเงิน</b>						
3.1 ความสะดวกของเครื่อง อัตโนมัติที่ให้บริการ	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง
3.2 ความทันสมัยของเครื่อง อัตโนมัติที่ให้บริการ	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง
3.3 เครื่องอัตโนมัติใช้งานง่าย ไม่ ยุ่งยาก	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง

ที่มา: จากการศึกษา

## ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการให้บริการ	เพศ		อายุ		รายได้	
	กลุ่ม ประชาชน ทั่วไป	กลุ่ม ผู้ประกอบการ	กลุ่ม ประชาชน ทั่วไป	กลุ่ม ผู้ประกอบการ	กลุ่ม ประชาชน ทั่วไป	กลุ่ม ผู้ประกอบการ
4.ด้านสินเชื่อ						
4.1 การให้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง
4.2 มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง
4.3 ประเภทของสินเชื่อมีให้เลือก หลากหลาย	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง
4.4 เงื่อนไขในการให้บริการมี ขั้นตอนง่าย	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง
5.ด้านการแลกเปลี่ยนเงินตรา ต่างประเทศ						
5.1 ความรวดเร็วและถูกต้องในการ ให้บริการ	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง
5.2 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ต่ำ	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง
5.3 มีเงินตราต่างประเทศให้ แลกเปลี่ยนหลายสกุล	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง
5.4 มีป้ายแสดงจุดบริการต่างๆอย่าง ชัดเจน	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง
6.การชำระค่าสินค้า/ค่า สาธารณูปโภค						
6.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง
6.2 การให้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง
6.3 มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ต่ำ	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง

ที่มา: จากการศึกษา

## ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการให้บริการ	เพศ		อายุ		รายได้	
	กลุ่ม ประชาชน ทั่วไป	กลุ่ม ผู้ประกอบการ	กลุ่ม ประชาชน ทั่วไป	กลุ่ม ผู้ประกอบการ	กลุ่ม ประชาชน ทั่วไป	กลุ่ม ผู้ประกอบการ
7. การให้บริการของพนักงานธนาคาร						
7.1 มีกิจกรรมร่ายรำ และอักษาศัพท์ที่ดี	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง
7.2 มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง
7.3 มีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอ	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง

ที่มา: จากการศึกษา

#### 4.5 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า

การศึกษาคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาของธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า ประกอบด้วยกลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้ประกอบการ ซึ่งความพึงพอใจมี 5 ด้านดังนี้ คือ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านการให้บริการของพนักงานธนาคาร

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดพบว่า มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของพนักงานธนาคารมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 รองลงมาคือ ด้านทำเลที่ตั้งมีความสะดวกใกล้ที่ทำงานหรือที่บ้าน สะอาด เรียบร้อย มีที่นั่งเพียงพอสำหรับลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 และด้านผลิตภัณฑ์มีหลากหลายประเภท สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มประชาชนทั่วไปพบว่า มีความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งมีความสะดวกใกล้ที่ทำงานหรือที่บ้าน สะอาด เรียบร้อย มีที่นั่งเพียงพอสำหรับลูกค้า และด้านการให้บริการของพนักงานธนาคารมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์มีหลากหลายประเภท สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35 และด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 ตามลำดับ

ลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการ พบว่ามีความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานธนาคารมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 รองลงมาคือด้านทำเลที่ตั้งมีความสะดวกใกล้ที่ทำงานหรือที่บ้าน

สะอาด เรียบร้อย มีที่นั่งเพียงพอสำหรับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 และด้านผลิตภัณฑ์มีหลากหลายประเภท สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.26)

**ตารางที่ 4.26** ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า

ความพึงพอใจ	กลุ่มประชาชนทั่วไป		กลุ่มผู้ประกอบการ		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
<b>1.ด้านราคา</b>	<b>1.63</b>	<b>4</b>	<b>2.34</b>	<b>5</b>	<b>1.69</b>	<b>5</b>
1.1 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ถูก	1.34		2.30		1.34	
1.2 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง	1.59		2.35		1.59	
1.3 ค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ	1.97		2.37		2.13	
<b>2.ด้านผลิตภัณฑ์</b>	<b>2.35</b>	<b>2</b>	<b>2.44</b>	<b>3</b>	<b>2.40</b>	<b>3</b>
2.1 ประเภทของบริการมีความหลากหลาย	2.46		2.57		2.41	
2.2 ผลิตภัณฑ์มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	2.40		2.26		2.40	
2.3 เจือใจการให้บริการมีความยืดหยุ่น และมีขั้นตอนง่าย	2.20		2.49		2.38	
<b>3.ทำเลที่ตั้ง</b>	<b>2.45</b>	<b>1</b>	<b>2.55</b>	<b>2</b>	<b>2.49</b>	<b>2</b>
3.1 สะอาด เป็นระเบียบ	2.67		2.65		2.58	
3.2 สะดวก ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	2.49		2.46		2.49	
3.3 มีจำนวนที่นั่งเพียงพอสำหรับลูกค้า	2.18		2.54		2.41	
<b>4.การส่งเสริมการขาย</b>	<b>2.14</b>	<b>3</b>	<b>2.42</b>	<b>4</b>	<b>2.24</b>	<b>4</b>
4.1 มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	2.34		2.48		2.44	
4.2 มีของขวัญ แจกในเทศกาลต่างๆ	1.98		2.31		1.98	
4.3 มีการแนะนำบริการใหม่ๆอยู่เสมอ	2.09		2.48		2.29	
<b>5.การให้บริการของพนักงานธนาคาร</b>	<b>2.45</b>	<b>1</b>	<b>2.64</b>	<b>1</b>	<b>2.53</b>	<b>1</b>
5.1 มีกิจกรรมรยาท และอชยาศัยที่ดี	2.52		2.67		2.50	
5.2 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	2.65		2.67		2.65	
5.3 มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	2.50		2.61		2.58	
5.4 มีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอ	2.12		2.60		2.39	

ที่มา: จากการศึกษา