

# คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

Service quality of Krung Thai Bank Public Company Limited Wang Nuea Branch, Wang  
Nuea District, Lampang Province

นางสาววรรณิภา กาวินชัย\*

Miss Wannipa Kawinchai\*

สถาบันวิทยาลัยการจัดการแห่งแปซิฟิก

Pacific Institute of College of Management

## บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการจากธนาคารกรุงไทย สาขาวังเหนือ เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้รับบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาวังเหนือ ประกอบด้วย ประเภทของการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาวังเหนือ จำแนกตามอาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทของการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการ โดยใช้เครื่องมือเก็บแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบแบบรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย สาขาวังเหนือ ในภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย พฤติกรรมของผู้รับบริการจากธนาคารกรุงไทย สาขาวังเหนือ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภทฝาก - ถอน โดยมีความถี่ในการมารับบริการเดือนละ 2-3 ครั้ง วันที่มาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่คือ วันจันทร์ - ศุกร์ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือระหว่าง 13.01-16.30 น. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาวังเหนือ พบว่า ผู้รับบริการจากธนาคารกรุงไทย สาขาวังเหนือ ที่มีอาชีพ และความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย สาขาวังเหนือ ที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

## Abstract

Study on aims to study the opinions of service recipients on the quality of services provided by Krung Thai Bank, Wang Nuea Branch. To study the behavior of service recipients of Krung Thai Bank, Wang Nuea Branch, consisting of types of service use. Frequency of service use Date of contact to request service and time to contact for service and to compare the opinions of service recipients on the quality of services of Krung Thai Bank, Wang Nuea Branch, classified by occupation. Education level Monthly income Type of service Frequency of service use Date of contact to request service and time to contact

for service A questionnaire collection tool was used to collect data from a sample of 370 people. Statistics used in data analysis included frequency, percentage, mean (x), standard deviation (SD), t-test (t-test). One-way ANOVA and pairwise comparisons by the Scheffe method at a statistical significance level of .05.

The results of the study found that service recipients have opinions on the quality of service provided by Krung Thai Bank, Wang Nuea Branch, overall is at a good level. When considering each aspect, it was found that the intention to provide service with speed It has the highest average, followed by the aspect of making service users feel confident. In terms of caring for service users Bank reliability and physical characteristics, respectively. The behavior of service recipients from Krung Thai Bank, Wang Nuea Branch, found that most service recipients come to use the deposit-withdrawal service, with a frequency of coming to receive the service 2-3 times a month. The days when they come to use the service are The majority is Monday - Friday. The time period for using the service the most is between 1:01 p.m. - 4:30 p.m. Results of comparing the level of opinions of service recipients on the service quality of Krung Thai Bank branches. Wang Nuea found that service recipients from Krung Thai Bank, Wang Nuea Branch, who have different occupations and frequency of service use, have different opinions on the quality of service. It has statistical significance at the .05 level. As for Krungthai Bank service recipients, Wang Nuea Branch, who have an education level Monthly income Date of contact to request service and the time period for coming to contact for service is different There were no differences in opinions on service quality.

## 1. บทนำ

ธนาคารพาณิชย์ถือเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทโดดเด่นในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจ และมั่นคงที่สุดของประเทศ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาธนาคารพาณิชย์ไทย มีบทบาทสำคัญในการ เป็นสื่อกลาง (Financial Intermediary) ทางการเงิน จากเงินออมของผู้ฝากไปยังผู้ต้องการลงทุนจาก วิฤติการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบันที่ สภาวะเศรษฐกิจของประเทศได้เกิดการชะงักและเกิดความตกต่ำอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาอีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในด้านการเมือง สังคมและเศรษฐกิจ ซึ่งสถานการณ์ความตกต่ำทางเศรษฐกิจนี้ได้ส่งผลกระทบไปยังธุรกิจหลายประเภท รวมทั้งสถาบันการเงินต่างๆ ด้วยทำให้สถาบันการเงินต่างๆ ซึ่งในที่นี้หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ทั้งที่เป็นของเอกชนรัฐวิสาหกิจ และของทางราชการ ต้องมีการปรับตัวและปรับองค์กรเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจอยู่ต่อไปได้ภายใต้สถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่กำลังตกต่ำ ดังเช่น ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้

ในอดีตภาคการธนาคารถือว่าเป็นสถาบันทางการเงินที่ได้รับการยอมรับและได้รับความเชื่อถือจากสาธารณชน ทั้งในด้านภาพลักษณ์องค์กรและความน่าเชื่อถือของพนักงาน แต่ในปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจการธนาคารนับวันยิ่งทวีความรุนแรงขึ้น โดยแต่ละธนาคารพยายามหาจุดเด่นต่างๆ พยายามพัฒนาคุณภาพทางด้านบริการ พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อดึงดูดใจลูกค้าผู้ใช้บริการ พยายาม สร้างภาพลักษณ์ของธนาคารให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างความพึงพอใจ ดังนั้นภาพลักษณ์ของธนาคารและคุณภาพการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่ธนาคารแต่ละแห่ง พยายามสร้างขึ้นมาหรือพยายามรักษา

คุณภาพทางด้านการให้บริการ เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจของ ลูกค้าและประชาชนทั่วไปให้นานที่สุด และพยายามสร้างกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม เพื่อเสริมสร้างการยอมรับต่อสาธารณชนทั่วไป

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบรวมกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าเป็นธนาคารเดียวกัน ตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ในระยะแรกของการก่อตั้งได้ตั้งอยู่ที่ถนนเยาวราช เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ มีสาขารวม 81 แห่ง ยอดสินทรัพย์รวม 4,582.10 ล้านบาท ยอดเงินฝากรวม 4,442.20 ล้านบาทและทุนจดทะเบียน 105 ล้านบาท วัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นธนาคารของรัฐที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถอำนวยประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย

ในปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) นับเป็นธนาคารที่มีเครือข่ายใหญ่ที่สุด มีจำนวน สาขา มากกว่า 1,200 สาขา มีจำนวนตู้ เอ.ที.เอ็ม คอยบริการผู้ใช้บริการมากกว่า 1,200 เครื่องทั่วประเทศและมีจำนวนพนักงานกว่า 18,000 คน มีบริการต่างๆ คอยให้บริการผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นการให้บริการรับฝาก ถอนเงิน การบริการด้านสินเชื่อการบริการด้านต่างประเทศรวมถึงที่ปรึกษา ทางการเงิน และอื่นๆ อีกมากมาย ดังจะเห็นได้ว่าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่ ให้บริการกับผู้ใช้บริการได้มากจากจำนวนสาขาที่มีมากและจากการที่เงินเดือนข้าราชการจะต้อง ได้รับผ่านจากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ทำให้จำนวนผู้ใช้ บริการของธนาคารมีจำนวนมากขึ้น ซึ่งจะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ เป็นธนาคารขนาดเล็ก มีการให้บริการ ด้านแผนกบัญชีแผนกการเงิน แผนกสินเชื่อแผนกต่างประเทศและแผนกส่งเสริมธุรกิจการขาย มีจำนวนพนักงาน 10 คน มีจำนวน ผู้ใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 36,344 ราย ต่อปี (รายงานระบบคิวของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ)

ธนาคารกรุงไทย ได้นำโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการมาใช้กับทุกสาขา ตั้งแต่ปี 2542 เป็นต้นมา ซึ่งโครงการดังกล่าวประกอบด้วย การพัฒนาคุณภาพบุคลากร การพัฒนาคุณภาพงาน การพัฒนาอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และการพัฒนาส่วนงานสนับสนุน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพอใจสูงสุด

ดังนั้น ในการทำวิจัยครั้งนี้จึงต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจโดยรวมของการใช้ บริการไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้ บริการในส่วนของการข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประชาชนทั่วไป ร้านค้า หรือนิติบุคคลโดยมุ่งเน้นในส่วนการให้บริการหน้าจัดให้บริการ ด้านเงินโอน และในส่วนของการ บริการด้านสินเชื่อ ซึ่งเป็นการบริการที่ต้องพบปะกับผู้ใช้บริการโดยตรง เพื่อหาข้อบกพร่อง และอุปสรรคต่างๆ รวมทั้งแสวงหาแนวทางในการแก้ไขการให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า และตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า อันเป็นส่วนสำคัญในการแข่งขันกับธนาคาร พาณิชย์อื่น และเป็นการพัฒนางานด้านบริการให้สะดวกและรวดเร็วอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจ ในการใช้บริการ

## 2. คำถามงานวิจัย

1. ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ อยู่ในระดับใด
2. คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ มีลักษณะแตกต่างกันอย่างไร

### 3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

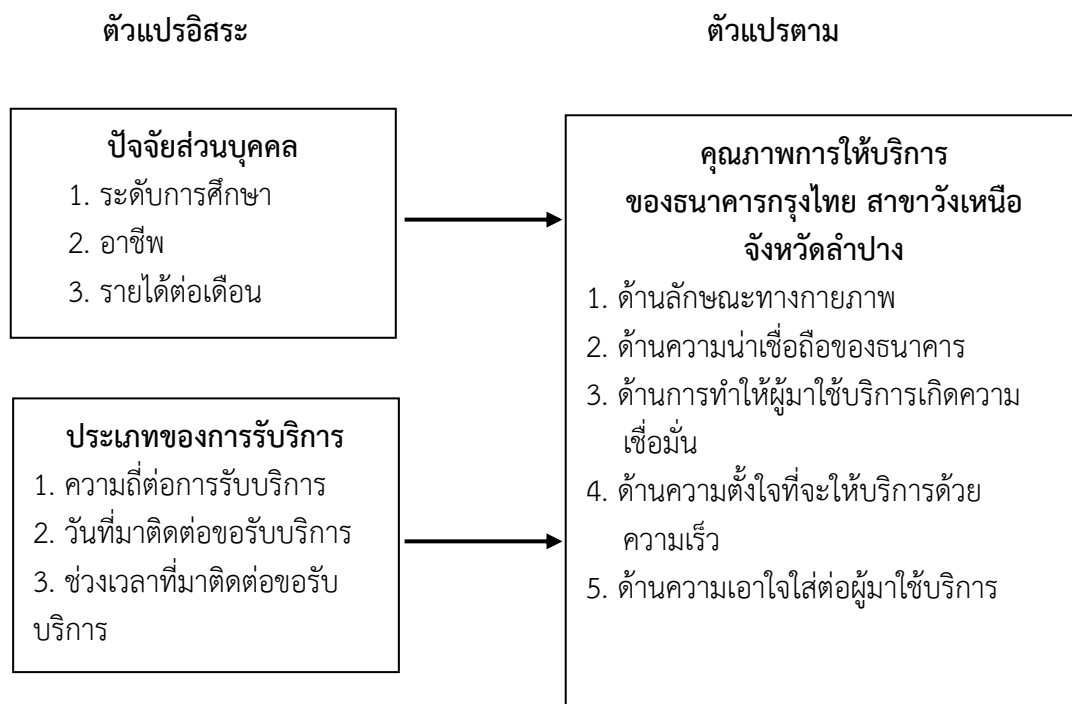
1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง เป็นอย่างไร
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง และประเภทของการเข้ารับบริการ ตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

### 4. สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง แตกต่างกัน
2. ประเภทของการเข้ารับบริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

### 5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดคุณภาพการให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจของ Parasuraman et al. (1985) มาใช้ใน การกำหนดกรอบแนวคิดในส่วนของคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 6. ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ เพื่อศึกษาพฤติกรรมของ ผู้รับบริการของคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ได้แก่ ประเมินของการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการวันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการ และ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตาม อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเมินของ การใช้บริการความถี่ในการใช้บริการวันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการ โดยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้รับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามอาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเพณีของการรับบริการ ได้แก่ ความถี่ในการรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลา ที่มาติดต่อขอรับบริการ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล  
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=370)

| สถานภาพส่วนบุคคล             | จำนวน      | ร้อยละ        |
|------------------------------|------------|---------------|
| ระดับการศึกษา                |            |               |
| มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า | 29         | 7.84          |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.  | 38         | 10.27         |
| อนุปริญญา หรือ ปวส.          | 101        | 27.30         |
| ปริญญาตรี                    | 176        | 47.57         |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | 26         | 7.03          |
| <b>รวม</b>                   | <b>370</b> | <b>100.00</b> |
| อาชีพ                        |            |               |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ        | 58         | 15.68         |
| พนักงานบริษัท/ลูกจ้างบริษัท  | 178        | 48.11         |
| ธุรกิจส่วนตัว                | 27         | 7.30          |
| นักเรียน/นักศึกษา            | 56         | 15.14         |
| รับจ้างทั่วไป                | 29         | 7.84          |
| ค้าขาย                       | 11         | 2.97          |
| อื่นๆ (เช่น แพทย์,พยาบาล)    | 11         | 2.97          |
| <b>รวม</b>                   | <b>370</b> | <b>100.00</b> |
| รายได้ต่อเดือน               |            |               |
| ไม่เกิน 10,000 บาท           | 9          | 2.43          |
| 10,001 - 20,000 บาท          | 20         | 5.41          |
| 20,001 - 30,000 บาท          | 163        | 44.05         |
| 30,001 - 40,000 บาท          | 134        | 36.22         |
| 40,001 - 50,000 บาท          | 44         | 11.89         |
| ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป     | 9          | 2.43          |
| <b>รวม</b>                   | <b>370</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างบริษัท จำนวน 178 คน คิดเป็น ร้อยละ 48.11 โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 47.57และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็น ร้อยละ 44.05 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการของธนาคาร                 | X    | SD  | ระดับ      | อันดับ |
|---------------------------------------------|------|-----|------------|--------|
| ด้านลักษณะทางกายภาพ                         | 3.10 | .52 | ค่อนข้างดี | 5      |
| ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร                | 3.44 | .46 | ดี         | 4      |
| ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว | 3.62 | .42 | ดี         | 1      |
| ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น | 3.54 | .43 | ดี         | 2      |
| ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ           | 3.46 | .49 | ดี         | 3      |
| ภาพรวม                                      | 3.40 | .34 | ดี         | -      |

จากตารางที่ 4-2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.62$ ,  $SD = .42$ ) รองลงมา คือ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ( $\bar{X} = 3.54$ ,  $SD = .43$ ) ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.46$ ,  $SD = .49$ ) ด้านความน่าเชื่อถือของ ธนาคาร ( $\bar{X} = 3.44$ ,  $SD = .46$ ) และด้านลักษณะทางกายภาพ ( $\bar{X} = 3.10$ ,  $SD = .52$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านลักษณะ ทางกายภาพ

| ด้านลักษณะทางกายภาพ                                                              | ระดับความคิดเห็น |                |                |              | $\bar{X}$ | SD  | แปล        |        |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|----------------|--------------|-----------|-----|------------|--------|
|                                                                                  | ดี               | ค่อนข้างดี     | ค่อนข้างไม่ดี  | ไม่ดี        |           |     | ความหมาย   | อันดับ |
| 1. ความสะอาดและแสงสว่างของตัวอาคารจากภายนอกและภายในมีความเหมาะสม                 | 107<br>(28.92)   | 131<br>(35.41) | 104<br>(28.11) | 28<br>(7.57) | 2.86      | .92 | ค่อนข้างดี | 6      |
| 2. สถานที่จอดรถและการดูแลรักษาความปลอดภัยทั้งภายในและภายนอกอาคารของธนาคารเหมาะสม | 135<br>(36.49)   | 114<br>(30.81) | 96<br>(25.96)  | 25<br>(6.76) | 2.97      | .94 | ค่อนข้างดี | 5      |
| 3. มีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย                  | 149<br>(40.27)   | 126<br>(34.05) | 73<br>(19.73)  | 22<br>(5.95) | 3.09      | .91 | ค่อนข้างดี | 4      |
| 4. พนักงานมีเพียงพอสั่งจำนวนลูกค้า                                               | 215<br>(58.11)   | 115<br>(31.08) | 38<br>(10.27)  | 2<br>(0.54)  | 3.47      | .69 | ดี         | 1      |
| 5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในขณะรอรับบริการ                     | 150<br>(40.54)   | 134<br>(36.22) | 79<br>(21.35)  | 7<br>(1.89)  | 3.15      | .82 | ดี         | 2      |
| ภาพรวม                                                                           |                  |                |                |              | 3.10      | .52 | ดี         | -      |

จากตารางที่ 4-3 ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับ ความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านลักษณะทาง กายภาพ อยู่ในระดับ ค่อนข้างดี ( $\bar{X} = 3.10$ ,  $SD = .52$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เอกสารและ แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในการ ให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.47$ ,  $SD = .69$ ) รองลงมาคือ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.15$ ,  $SD = .82$ ) และมีระบบความปลอดภัยในการดูแล ชีวิตและทรัพย์สิน ( $\bar{X} = 3.10$ ,  $SD = .86$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านความน่าเชื่อถือ ของธนาคาร

| ด้านความ<br>น่าเชื่อถือ<br>ของธนาคาร                                                                                             | ระดับความคิดเห็น |                |               |             |           |     | แปล      |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------------|-------------|-----------|-----|----------|--------|
|                                                                                                                                  | ดี               | ค่อนข้างดี     | ค่อนข้างไม่ดี | ไม่ดี       | $\bar{X}$ | SD  | ความหมาย | อันดับ |
| 1. ผู้ให้บริการ<br>สามารถให้<br>บริการได้ตรง<br>ตามความ<br>ต้องการตั้งแต่<br>ครั้งแรก                                            | 172<br>(46.49)   | 145<br>(39.19) | 47<br>(12.70) | 5<br>(1.62) | 3.31      | .75 | ดี       | 4      |
| 2. ผู้ให้บริการ<br>สามารถให้<br>คำแนะนำหรือ<br>แก้ปัญหาเกี่ยวกับ<br>ขั้นตอนการทำ<br>ธุรกรรมต่างๆ<br>แก่ลูกค้าได้อย่าง<br>ถูกต้อง | 214<br>(57.84)   | 106<br>(28.65) | 46<br>(12.43) | 4<br>(1.08) | 3.43      | .74 | ดี       | 2      |
| 3. ผู้ให้บริการ<br>สามารถตอบ<br>ข้อสงสัยหรือ<br>ให้ความรู้ใน<br>ด้านต่างๆ ได้ดี                                                  | 185<br>(50.00)   | 153<br>(41.35) | 31<br>(8.38)  | 1<br>(0.27) | 3.41      | .65 | ดี       | 3      |
| 4. ผู้ให้บริการ<br>สามารถให้<br>บริการได้ตาม<br>เวลาที่กำหนด                                                                     | 257<br>(69.46)   | 90<br>(24.32)  | 23<br>(6.22)  | 0<br>(0.00) | 3.63      | .59 | ดี       | 1      |
| ภาพรวม                                                                                                                           |                  |                |               |             | 3.44      | .46 | ดี       | -      |

จากตารางที่ 4-4 ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านความน่าเชื่อถือ ของธนาคาร ภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.44$ ,  $SD = .46$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ให้บริการ สามารถให้บริการได้ ตามเวลาที่กำหนดไว้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.63$ ,  $SD = .59$ ) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำ หรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการทำธุรกรรมต่างๆ แก่ลูกค้า ได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.43$ ,  $SD = .73$ ) และผู้ ให้บริการสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ใน ด้านต่างๆ ได้ดี ( $\bar{X} = 3.41$ ,  $SD = .65$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านความตั้งใจ ที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว

| ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว                    | ระดับความคิดเห็น |                |               |             | $\bar{X}$ | SD  | แปลความหมาย | อันดับ |
|----------------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------------|-------------|-----------|-----|-------------|--------|
|                                                                | ดี               | ค่อนข้างดี     | ค่อนข้างไม่ดี | ไม่ดี       |           |     |             |        |
| 1. มีจำนวนผู้ให้บริการเพียงพอ                                  | 241<br>(65.14)   | 117<br>(31.62) | 12<br>(3.24)  | 0<br>(0.00) | 3.62      | .54 | ดี          | 2      |
| 2. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ                | 274<br>(70.05)   | 85<br>(22.97)  | 8<br>(2.16)   | 3<br>(0.81) | 3.70      | .54 | ดี          | 1      |
| 3. มีการเปิดช่องบริการเพิ่มเมื่อมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากขึ้น | 243<br>(65.68)   | 112<br>(30.27) | 15<br>(4.05)  | 0<br>(0.00) | 3.62      | .56 | ดี          | 3      |
| 4. ท่านได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว                        | 235<br>(63.51)   | 111<br>(30.00) | 24<br>(6.49)  | 0<br>(0.00) | 3.57      | .61 | ดี          | 4      |
| ภาพรวม                                                         |                  |                |               |             | 3.62      | .42 | ดี          | -      |

จากตารางที่ 4-5 ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็วภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.62$ ,  $SD = .56$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.70$ ,  $SD = .54$ ) รองลงมาคือ มีจำนวนผู้ให้บริการเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.62$ ,  $SD = .56$ ) และ มีการเปิดช่องบริการเพิ่มเมื่อมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากขึ้น ( $\bar{X} = 3.62$ ,  $SD = .56$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านการทำให้ ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น

| ด้านการทำให้ผู้<br>มาใช้บริการเกิด<br>ความเชื่อมั่น                                                       | ระดับความคิดเห็น |                |               |             | $\bar{X}$ | SD  | แปล<br>ความหมาย | อันดับ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------------|-------------|-----------|-----|-----------------|--------|
|                                                                                                           | ดี               | ค่อนข้างดี     | ค่อนข้างไม่ดี | ไม่ดี       |           |     |                 |        |
| 1. ผู้ให้บริการมี<br>กิจกรรมรยาท<br>สุภาพ                                                                 | 241<br>(57.84)   | 132<br>(35.68) | 23<br>(6.22)  | 1<br>(0.27) | 3.51      | .62 | ดี              | 3      |
| 2. การเก็บรักษา<br>ความลับของ<br>ลูกค้าไม่นำข้อมูล<br>ลูกค้าไปเปิดเผย<br>ใดๆ ในกรณีที่<br>ลูกค้าไม่อนุญาต | 213<br>(57.57)   | 123<br>(33.24) | 34<br>(9.19)  | 0<br>(0.00) | 3.48      | .65 | ดี              | 4      |
| 3. ผู้ให้บริการมี<br>มนุษยสัมพันธ์ดี<br>ยิ้มแย้มอัธยาศัยดี<br>มีความเป็นกันเอง                            | 211<br>(57.03)   | 138<br>(37.30) | 21<br>(5.68)  | 0<br>(0.00) | 3.51      | .60 | ดี              | 2      |
| ภาพรวม                                                                                                    |                  |                |               |             | 3.54      | .43 | ดี              | -      |

จากตารางที่ 4-6 ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.54$ ,  $SD = .43$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.66$ ,  $SD = .56$ ) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มอัธยาศัยดีมีความเป็นกันเอง ( $\bar{X} = 3.51$ ,  $SD = .60$ ) และผู้ให้บริการมีกิจกรรมรยาทสุภาพ ( $\bar{X} = 3.51$ ,  $SD = .62$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านความเอาใจใส่ ต่อผู้มาใช้บริการ

| ด้านความเอา<br>ใจใส่ต่อผู้มา<br>ใช้บริการ                                                                | ระดับความคิดเห็น |                |               |             | $\bar{X}$ | SD  | แปล      |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------------|-------------|-----------|-----|----------|--------|
|                                                                                                          | ดี               | ค่อนข้างดี     | ค่อนข้างไม่ดี | ไม่ดี       |           |     | ความหมาย | อันดับ |
| 1. ผู้ให้บริการรับฟัง<br>ปัญหา และ<br>ข้อเสนอแนะและ<br>พร้อมที่จะปรับปรุง<br>ตามความต้องการ<br>ของลูกค้า | 206<br>(55.68)   | 131<br>(35.41) | 29<br>(7.84)  | 4<br>(1.08) | 3.46      | .68 | ดี       | 2      |
| 2. ผู้ให้บริการ<br>นำเสนอผลิตภัณฑ์/<br>ของธนาคารสู่<br>ลูกค้าอย่าง<br>สม่ำเสมอ                           | 182<br>(49.19)   | 156<br>(42.16) | 29<br>(7.84)  | 3<br>(0.81) | 3.40      | .66 | ดี       | 3      |
| 3. พนักงานเอาใจ<br>ใส่ต่อลูกค้าทุกคน<br>ที่เข้ามาใช้บริการ<br>ที่สาขา                                    | 222<br>(60.00)   | 124<br>(33.51) | 23<br>(6.22)  | 1<br>(0.27) | 3.53      | .62 | ดี       | 1      |
| ภาพรวม                                                                                                   |                  |                |               |             | 3.54      | .43 | ดี       | -      |

จากตารางที่ 4-7 ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมี ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านความเอาใจ ใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.54$ ,  $SD = .43$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการจดจำท่าน และข้อมูลต่างๆ ได้พร้อมทั้งไม่เปิดเผยข้อมูลของท่านแก่บุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.53$ ,  $SD = .62$ ) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะและพร้อม ที่จะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า ( $\bar{X} = 3.46$ ,  $SD = .68$ ) และผู้ให้บริการนำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการ ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ( $\bar{X} = 3.40$ ,  $SD = .66$ ) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้รับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา  
วังเหนือ

ตารางที่ 4-8 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมของผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
สาขาวังเหนือ (n = 370)

| พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ                                  | จำนวน      | ร้อยละ        |
|----------------------------------------------------------|------------|---------------|
| ประเภทการใช้บริการของธนาคารกรุงไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) |            |               |
| บริการฝาก-ถอน                                            | 342        | 92.43         |
| บริการเปิดบัญชี                                          | 81         | 21.89         |
| บริการด้านสินเชื่อ                                       | 42         | 11.35         |
| บริการธุรกรรมอื่นๆ                                       | 67         | 18.11         |
| <b>รวม</b>                                               | <b>370</b> | <b>100.00</b> |
| ความถี่ของมาใช้บริการธนาคารกรุงไทย                       |            |               |
| 4-6 ครั้งต่อสัปดาห์                                      | 32         | 8.65          |
| 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์                                      | 60         | 16.22         |
| เดือนละ 2-3 ครั้ง                                        | 151        | 40.81         |
| เดือนละ 1 ครั้ง                                          | 127        | 34.32         |
| <b>รวม</b>                                               | <b>370</b> | <b>100.00</b> |
| วันที่มาใช้บริการในส่วนใหญ่                              |            |               |
| วันจันทร์                                                | 60         | 16.22         |
| วันอังคาร                                                | 108        | 29.19         |
| วันพุธ                                                   | 32         | 8.65          |
| วันพฤหัสบดี                                              | 115        | 31.08         |
| วันศุกร์                                                 | 55         | 14.86         |
| <b>รวม</b>                                               | <b>370</b> | <b>100.00</b> |
| ช่วงเวลาที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ                   |            |               |
| ระหว่าง เวลา 08.30-12.00 น.                              | 27         | 7.30          |
| ระหว่าง เวลา 12.01-13.00 น.                              | 117        | 31.62         |
| ระหว่าง เวลา 13.01-16.30 น.                              | 120        | 32.43         |
| หลังเวลา 16.30 น.                                        | 106        | 28.65         |
| <b>รวม</b>                                               | <b>370</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4-8 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมของผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ เพื่อบริการฝาก-ถอน จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 92.43 โดยส่วนใหญ่มาใช้ บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ เดือนละ 2-3 ครั้ง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 40.81 ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการในวันจันทร์-วันศุกร์ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 และผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการในระหว่าง เวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 32.43 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ

ตารางที่ 4-9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อ  
คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตาม อาชีพ (n=  
370)

| คุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | df    | SS  | MS  | F    | Sig. |
|--------------------|------------------|-------|-----|-----|------|------|
| ภาพรวม             | ระหว่างกลุ่ม     | 1.75  | 6   | .29 | 2.49 | .02* |
|                    | ภายในกลุ่ม       | 42.50 | 363 | .11 |      |      |
|                    | รวม              | 44.25 | 369 |     |      |      |

\*  $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น ของ  
ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามอาชีพ  
พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด  
(มหาชน) สาขาวังเหนือ ภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4-10 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การ  
ให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามอาชีพ

| ภาพรวม                              | จำนวน | $\bar{X}$ | ข้าราชการ/<br>รัฐวิสาหกิจ | พนักงาน<br>บริษัท/<br>ลูกจ้าง<br>บริษัท | ธุรกิจ<br>ส่วนตัว | นักเรียน/<br>นักศึกษา | รับจ้าง<br>ทั่วไป | ค้าขาย | อื่นๆ |
|-------------------------------------|-------|-----------|---------------------------|-----------------------------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|--------|-------|
| ข้าราชการ/<br>รัฐวิสาหกิจ           | 58    | 3.49      | -                         | .09                                     | .21*              | .06                   | .19*              | .03    | .29*  |
| พนักงาน<br>บริษัท/<br>ลูกจ้างบริษัท | 178   | 3.40      |                           | -                                       | .12               | -.02                  | .10               | -.06   | .19   |
| ธุรกิจส่วนตัว                       | 27    | 3.28      |                           |                                         | -                 | -.15                  | -.01              | -.18   | .07   |
| นักเรียน/<br>นักศึกษา               | 56    | 3.43      |                           |                                         |                   | -                     | .13               | -.03   | .22*  |
| รับจ้างทั่วไป                       | 29    | 3.30      |                           |                                         |                   |                       | -                 | -.16   | .09   |
| ค้าขาย                              | 11    | 3.46      |                           |                                         |                   |                       |                   | -      | .25   |
| อื่นๆ                               | 11    | 3.20      |                           |                                         |                   |                       |                   |        | -     |

\*  $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-10 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Pos Hoc ของ เซฟเฟ (Scheffe's method) พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ต่างกัน ดังนี้ ผู้รับบริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ดีกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวอาชีพ รับจ้าง และอาชีพอื่นๆ

ผู้รับบริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ดีกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพอื่นๆ

ตารางที่ 4-11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนก ตามระดับการศึกษา (n = 370)

| คุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | df    | SS  | MS  | F   | Sig. |
|--------------------|------------------|-------|-----|-----|-----|------|
| ภาพรวม             | ระหว่างกลุ่ม     | .38   | 4   | .09 | .80 | .52  |
|                    | ภายในกลุ่ม       | 43.87 | 365 | .12 |     |      |
| รวม                |                  | 44.25 | 369 |     |     |      |

จากตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (n= 370)

| คุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | df    | SS  | MS  | F    | Sig. |
|--------------------|------------------|-------|-----|-----|------|------|
| ภาพรวม             | ระหว่างกลุ่ม     | 1.05  | 4   | .26 | 2.23 | .06  |
|                    | ภายในกลุ่ม       | 43.20 | 365 | .11 |      |      |
| รวม                |                  | 44.25 | 369 |     |      |      |

จากตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนก ตามความถี่ของการมาใช้บริการ (n= 370)

| คุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | df    | SS  | MS  | F    | Sig. |
|--------------------|------------------|-------|-----|-----|------|------|
| ภาพรวม             | ระหว่างกลุ่ม     | 2.37  | 3   | .79 | 6.92 | .00* |
|                    | ภายในกลุ่ม       | 41.88 | 366 | .11 |      |      |
| รวม                |                  | 44.25 | 369 |     |      |      |

\*  $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามความถี่ของการมาใช้บริการ พบว่าผู้ให้บริการที่มีความถี่ของการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4-14 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามความถี่ ของการมาใช้บริการ

| ภาพรวม                  | จำนวน | $\bar{X}$ | 4-6 ครั้ง<br>ต่อสัปดาห์ | 2-3 ครั้ง<br>ต่อสัปดาห์ | เดือนละ<br>2-3 ครั้ง | เดือนละ<br>1 ครั้ง |
|-------------------------|-------|-----------|-------------------------|-------------------------|----------------------|--------------------|
| 4-6 ครั้ง<br>ต่อสัปดาห์ | 32    | 3.49      | -                       | .22*                    | .12                  | .01                |
| 2-3 ครั้ง<br>ต่อสัปดาห์ | 60    | 3.26      |                         | -                       | -.10*                | -.21*              |
| เดือนละ<br>2-3 ครั้ง    | 151   | 3.37      |                         |                         | -                    | -.11*              |
| เดือนละ 1 ครั้ง         | 127   | 3.48      |                         |                         |                      | -                  |

\*  $p \leq .05$

ตารางที่ 4-14 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Pos hoc ของเชฟเฟ (Scheffe's method) พบว่า ผู้รับบริการที่มีความถี่ของการมาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ต่างกัน ดังนี้

ผู้รับบริการที่มีความถี่ของการมาใช้บริการ 4-6 ครั้งต่อสัปดาห์มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ดีกว่าผู้รับบริการที่มีความถี่ของ การมาใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์

ผู้รับบริการที่มีความถี่ของการมาใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ดีกว่าผู้รับบริการที่มีความถี่ ของการมาใช้บริการ เดือนละ 2-3 ครั้งและเดือนละ 1 ครั้ง

ผู้รับบริการที่มีความถี่ของการมาใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้งมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ต่ำกว่าผู้รับบริการที่มีความถี่ ของการมาใช้บริการ เดือนละ 1 ครั้ง

ตารางที่ 4-15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อ คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ (n= 370)

| คุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | df    | SS  | MS  | F   | Sig. |
|--------------------|------------------|-------|-----|-----|-----|------|
| ภาพรวม             | ระหว่างกลุ่ม     | .00   | 1   | .00 | .02 | .87  |
|                    | ภายในกลุ่ม       | 44.25 | 368 | .12 |     |      |
| รวม                |                  | 44.25 | 369 |     |     |      |

จากตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามวันที่มา ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีวันที่มาใช้บริการต่างกันมีระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4-16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อ คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้ บริการ (n= 370)

| คุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | df    | SS  | MS  | F    | Sig. |
|--------------------|------------------|-------|-----|-----|------|------|
| ภาพรวม             | ระหว่างกลุ่ม     | .89   | 3   | .29 | 2.50 | .05  |
|                    | ภายในกลุ่ม       | 43.37 | 366 | .11 |      |      |
| รวม                |                  | 44.25 | 369 |     |      |      |

\*  $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตาม ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาที่มาใช้บริการต่างกันมีระดับ ความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

## ตารางที่ 4-17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน                                                                                                                                    | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1. ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ที่มีอาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน                      | ยอมรับสมมติฐาน     |
| 2. ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ที่มีระดับ การศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน              | ปฏิเสธสมมติฐาน     |
| 3. ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ที่มีรายได้ ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน             | ปฏิเสธสมมติฐาน     |
| 4. ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ที่มีความถี่ ในการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน     | ยอมรับสมมติฐาน     |
| 5. ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ที่มีวันที่มา ติดต่อขอรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐาน     |
| 6. ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ที่มีช่วงเวลา มาติดต่อรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน | ยอมรับสมมติฐาน     |

## 7. อภิปรายผล

จากการศึกษา “คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ” ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ อยู่ในระดับดีทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ มีความตั้งใจที่จะ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีการเปิดช่องบริการเพิ่มเมื่อมีผู้รับบริการเป็นจำนวน มากขึ้น ตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มอัธยาศัยดี มีความเป็นกันเอง ตลอดจนให้บริการด้วยกิริยามารยาท ที่สุภาพเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของจันทนา ประสงค์กิจ (2552) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ผลการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นมีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุด โดยพบว่า ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น มีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุด พนักงานสามารถ เก็บความลับของลูกค้าเป็นอย่างดีและมีกิริยามารยาทที่สุภาพ ตลอดจนใช้น้ำเสียงหรือวาจา ที่อ่อนโยนต่อลูกค้าเสมอ รวมถึงพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการตอบคำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ของธนาคารได้เป็นอย่างดีและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เมื่อพิจารณา รายด้าน เป็นดังนี้

1.1 ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับ ค่อนข้างดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ มีเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ พร้อมทั้งใช้ในการให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ มีระบบ ความปลอดภัยในการดูแลชีวิตและทรัพย์สิน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของปวีณา คชสาร (2552) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา อำเภอสรีราชา จังหวัด ชลบุรี คุณภาพบริการใน ภาพรวมอยู่ในระดับดี

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการ ให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ภาพรวมอยู่ ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ สามารถ ให้บริการได้ตามเวลาที่ก าหนดไว้ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับ ขั้นตอนการท าธุรกรรมต่างๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนผู้ให้บริการสามารถตอบข้อสงสัย หรือให้ความรู้ในด้าน ต่างๆ ได้ดีสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทนา ประสงค์กิจ (2552) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย แหลมฉบังผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็น ว่าคุณภาพบริการด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น มีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุด โดย พบว่าด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น มีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุด

1.3 ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับ ความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านความตั้งใจที่จะ ให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว ภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการของธนาคาร กรุงเทพ สาขาดอนหัว ฝ่อ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีจำนวนผู้ให้บริการเพียงพอตลอดจน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ มีการเปิดช่องบริการเพิ่มเมื่อมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัย ของจันทนา ประสงค์กิจ (2552) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย แหลมฉบังผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า คุณภาพบริการด้านการท า ให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นมีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุด โดยพบว่าด้านการท าให้ผู้มาใช้บริการ เกิดความเชื่อมั่น มีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุด

1.4 ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับ ความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านการทำให้ผู้มาใช้ บริการเกิด ความเชื่อมั่น ภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ แต่งกายสะอาดเรียบร้อยผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มอัธยาศัยดี มีความเป็นกันเอง ตลอดจน ผู้ให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ มีกิริยามารยาท สุภาพ สอดคล้อง กับผลงานวิจัยของจันทนา ประสงค์กิจ (2552) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย แหลมฉบังผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมี ความเห็นว่าคุณภาพบริการด้าน การทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นมีคุณภาพในการบริการที่ดี มากที่สุด โดยพบว่าด้านการท าให้ผู้มาใช้ บริการเกิดความเชื่อมั่น มีคุณภาพในการบริการที่ดีมาก ที่สุด

1.5 ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการ ให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ รับฟัง ปัญหา และข้อเสนอแนะและพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า ตลอดจนผู้ให้บริการ นำเสนอ

ผลิตภัณฑ์/ บริการ ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับผลงานวิจัยของจันทนา ประสงค์กิจ (2552) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ้อย แผลมฉบังผล การศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการด้านการทำให้ ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นมี คุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุด โดยพบว่าด้านการทำให้ผู้มาใช้ บริการเกิดความเชื่อมั่น มีคุณภาพในการ บริการที่ดีมากที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ มีประเด็นอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ต่างกันมี ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือภาพรวม แตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ มากกว่า และผู้ใช้บริการ ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวอาชีพ รับจ้าง และอาชีพอื่นๆ เนื่องจาก ความต้องการของผู้ใช้บริการอาชีพ ต่างๆ อาจมีรายละเอียดปลีกย่อย แตกต่างกัน แต่มีความต้องการอย่างหนึ่งที่คล้ายกัน คือต้องการ ต้นทุนต่ำ และทันเทคโนโลยี ซึ่งอาชีพของ แต่ละบุคคล จะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการ การใช้บริการที่แตกต่างกัน

2.2 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่มีระดับ การศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา วังเหนือ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการที่มีระดับ การศึกษาต่างก็ได้รับการ ให้บริการที่มีคุณภาพ มีความสะดวก รวดเร็ว เช่นเดียว ทำให้ผู้ใช้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ภาพรวมไม่ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณาชสาร (2552) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา อำเภอสรีราชา จังหวัด ชลบุรีผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านระดับ การศึกษา ที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.05

2.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ใช้บริการ ที่มีรายได้ต่อ เดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวัง เหนือ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ต่อเดือนต่างก็ได้รับการให้บริการ ที่มีคุณภาพ มีความสะดวก รวดเร็ว เช่นเดียว ทำให้ผู้ใช้บริการที่มี รายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปวีณาชสาร (2552) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา อำเภอสรีราชา จังหวัด ชลบุรีผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่วงเวลาในการบริการที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.4 ผลการเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้ บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามความถี่ของการมาใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่ มีความถี่ของการมาใช้บริการต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ภาพรวมแตกต่างกัน โดยผู้รับบริการที่มีความถี่ของการมาใช้บริการ 4-6 ครั้ง

ต่อสัปดาห์มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ มากกว่าผู้รับบริการที่มีความถี่ ของการมาใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ผู้รับบริการที่มีความถี่ของการมาใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ น้อยกว่าผู้รับบริการที่มีความถี่ของการมาใช้บริการ เดือนละ 2-3 ครั้ง และเดือนละ 1 ครั้ง และผู้รับบริการที่มีความถี่ของการมาใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ น้อยกว่าผู้รับบริการที่มีความถี่ของการมาใช้บริการ เดือนละ 1 ครั้ง ทั้งนี้อาจความคาดหวังจากการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อธนาคาร ต่างกัน เช่น ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการบ่อยอาจจะคาดหวังการได้รับบริการที่ดีกว่าธนาคาร จาก ความคุ้นเคยนั่นเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของบังอร ชลสกุลถาวร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมน ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะของ ลูกค้า ซึ่งประเภทของบริการที่ต่างกัน และการรู้จักคุ้นเคยกับพนักงานธนาคาร และความถี่ในการ มาใช้บริการกับธนาคาร ที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคาร ที่ต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ผลการเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีวันที่มาใช้บริการต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการที่มีวันที่มาใช้บริการต่างก็ได้รับการ ให้บริการที่มีคุณภาพ มีความสะดวก รวดเร็ว เช่นเดียว ทำให้ผู้ใช้บริการที่มีวันที่มาใช้บริการต่างกันมีระดับ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณาขสสาร (2552) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้ บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัย ทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่วงเวลาในการบริการ ที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

2.6 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี ช่วงเวลาที่มาใช้บริการต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ต่างก็ได้รับการให้บริการที่มีคุณภาพ มีความสะดวก รวดเร็ว เช่นเดียว ทำให้ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาที่มาใช้ บริการต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณาขสสาร(2552) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพการ ให้บริการของธนาคาร ออมสิน สาขาศรีราชา อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการ ให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่วงเวลาในการบริการที่แตกต่างกันมีคุณภาพ การให้บริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## 8. ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ภาพรวมอยู่ในอันดับที่น้อยที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัย จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 ผู้บริหารของธนาคารควรกำหนดนโยบายด้านการส่งเสริมการใช้ตู้ฝาก ถอน อัตโนมัติและการให้บริการแบบออนไลน์เพื่อลดความแออัดของสถานที่ให้บริการ

1.2 ธนาคารควรมีการพัฒนาสถานที่ของธนาคารให้มีความสะดวกในการเดินทางมา ธนาคารมากขึ้น

1.3 ธนาคารควรมีพัฒนาสถานที่จอดรถเหมาะสม และเพียงพอต่อความต้องการของ ผู้ใช้บริการของธนาคาร

2. จากผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ภาพรวมอยู่ในอันดับที่รองสุดท้าย ดังนั้น ผู้วิจัย จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.1 ธนาคารควรมีแผนหรือโครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อสามารถให้บริการแก่ลูกค้า ได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรกของการมาใช้บริการ

2.2 ธนาคารควรมีกำหนดให้มีช่องทางบริการสำหรับตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ในด้านต่างๆ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จากผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ภาพรวมอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมี ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 ธนาคารควรจัดสถานที่ของธนาคารให้มีความสะดวกในการเดินทางมาธนาคาร มากขึ้น เช่น การสร้างสะพานลอยกลับรถ เป็นต้น

1.2 ธนาคารควรจัดทำสถานที่จอดรถให้เหมาะสม และเพียงพอต่อความต้องการของ ผู้ใช้บริการของธนาคาร

2. จากผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ภาพรวมอยู่ในอันดับที่รองสุดท้าย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.1 ธนาคารควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้เป็นผู้มีจิตสาธารณะ และรักใน การให้บริการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

2.2 ธนาคารควรฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับความรู้ด้านการเงิน การธนาคาร เพื่อสามารถตอบคำถาม อธิบาย และเสนอแนะช่องทางบริการที่ดีตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นประจำทุกปี

2.3 ควรเพิ่มฐานลูกค้า โดยเน้นการบริการลูกค้าระดับล่าง เช่น อาชีพรับจ้าง เพิ่มมากขึ้น

## ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาประสิทธิผลจากการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
2. ควรมีการศึกษาวិจัยเกี่ยวกับแนวทางการการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
3. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับ ปัญหา และอุปสรรคของการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ

## 9. เอกสารอ้างอิง

- ชานิลดา หวันตะ วิลาวลย์ จันทรศรี. (2562). ปัจจัยด้านบรรจุภัณฑ์และส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลไม้แบบกล่อง : กรณีศึกษา จังหวัดสงขลา
- ชมพูท นรินทรากุล ณ อยุธยา. (2563). พฤติกรรมการซื้อและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ไรซ์เบอร์รี่บราวนีอบกรอบผสมอัลมอนด์ของผู้บริโภคในจังหวัดพิษณุโลก.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณิชาภัทร บัวแก้ว. (2562). พฤติกรรมการใช้บริการคุณภาพและประสิทธิภาพที่ได้รับที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำ เปรียบเทียบระหว่างบริษัท ขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นงลักษณ์ โพธิ์ ไพจิตร กฤษณพร ประสิทธิ์ วิเศษ และจารุณี วิเทศ. (2563). ความพึงพอใจการออกแบบบรรจุภัณฑ์เครื่องปรุงกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธิดา ปฐมอรุณ. (2561). ได้ทำวิจัยเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)
- ธันยวัฒน์ ไทยเจริญ. (2561). ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)
- นพดล ชูเศษ และคณะ. (2561). ได้ทำวิจัยเรื่อง องค์ประกอบคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
- ปริญญารณณ์ แสงสุข. (2561). ได้ทำวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การออกแบบบรรจุภัณฑ์ของเครื่องดื่มน้ำผักและผลไม้พร้อมดื่มต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค
- ณัฐภาพร สถิต. (2560). ได้ทำวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการและการอ้างอิงบอกต่อที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของลูกค้าในการกลับมาใช้บริการซ้ำที่ศูนย์मितซูไทยธาดา
- วรรณวิภา บัวแย้ม. (2560). ได้ทำวิจัยเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดและทัศนคติที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอินเดียโนเวอร์ชีส์ สาขากรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการรายย่อย
- จิตเจริญ ศรีขวัญ. (2560). ได้ทำวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ