

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	หมายถึง	จำนวนลูกค้านี่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
χ^2	หมายถึง	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาใน Chi-square
Sig. (*)	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลำดับชั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ครอบคลุมข้อมูลถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และบริการที่ใช้ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละเพื่อทราบภาพรวมข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามตอนที่ 1

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวก ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ด้วยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย จากแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของการบริการ ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก บริการด้านสินเชื่อ บริการด้านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) บริการด้านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ บริการด้านเครื่องปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัติ บริการด้านธนาคารออนไลน์ จากแบบสอบถามตอนที่ 3 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 โดยวิธีการหาค่าความถี่ แล้วสรุปออกมาเป็นคำร้อยละ

4. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับประเภทของการบริการ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 ด้วยการใช้ χ^2 test for Independent

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการ ตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ครอบคลุมข้อมูลถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และบริการที่ใช้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏดังตารางที่ 1

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา
มหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และบริการที่
ใช้

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	157	39.45
หญิง	241	60.55
2.อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	67	16.83
20 - 30 ปี	59	14.82
31 - 40 ปี	127	31.91
41 ปีขึ้นไป	145	36.43
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษา	35	8.79
ปวช./ปวส.	72	18.09
ปริญญาตรี	202	50.75
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	89	22.36
4. อาชีพ		
ธุรกิจส่วนตัว	35	8.79
พนักงานบริษัท	49	12.31
ข้าราชการ	154	38.69
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	75	18.84
นักเรียน/นักศึกษา	52	13.07
อื่นๆไปรกระบุ.....	33	8.29

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	55	13.82
ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท	140	35.18
ตั้งแต่ 20,001 - 30 ,000 บาท	112	28.14
ตั้งแต่ 30,001 – 40 ,000 บาท	51	12.81
ตั้งแต่ 40,000 บาทขึ้นไป	40	10.05
6. ประเภทบริการของธนาคารกรุงไทยที่ท่านใช้ปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ด้านเงินฝาก	377	94.72
ด้านสินเชื่อ	275	69.10
ด้านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM)	351	88.19
ด้านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (ADM)	167	41.96
ด้านเครื่องปรับสมดุลเงินฝาก	176	44.22
ด้านธนาคารออนไลน์	157	39.45

จากตารางที่ 1 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามข้อมูลส่วนตัว พบว่า

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.55 เป็นเพศชาย ร้อยละ 39.45

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.43 รองลงมาคือ มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.91 มีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.82 และมีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.83

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.75 รองลงมาคือ ปริญญาโท หรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 22.36 ระดับ ปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ 18.09 และระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 39.45

อาชีพ ส่วนใหญ่รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 38.69 รองลงมาคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 18.84 เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.84 เป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 12.31 มีธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 8.79 และอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 8.29

รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.18 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 20,001 - 30 ,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.14 ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ

13.82 ตั้งแต่ 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.81 และตั้งแต่ 40,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.05

ประเภทบริการของธนาคารกรุงไทย ถูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 94.72 รองลงมาคือ ด้านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) คิดเป็นร้อยละ 88.19 ด้านสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 69.10 ด้านเครื่องปรับสมุดเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 44.22 ด้านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) คิดเป็นร้อยละ 41.96 และ ด้านธนาคารออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 39.45

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลครอบคลุมเกี่ยวกับด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวก ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านพนักงานและการต้อนรับ	3.73	0.33	มาก
ด้านสถานที่ประกอบการ	3.50	0.41	ปานกลาง
ด้านความสะดวก	3.47	0.37	ปานกลาง
ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์	3.49	0.38	ปานกลาง
ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.51	0.44	มาก
โดยรวม	3.54	0.25	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ตามความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ($\bar{X} = 3.73$) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

($\bar{X} = 3.51$) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านสถานประกอบการ ($\bar{X} = 3.50$) ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.49$) และด้านความสะดวก ($\bar{X} = 3.47$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ด้านพนักงานและการต้อนรับ

ด้านพนักงานและการต้อนรับ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงาน	4.04	0.68	มาก
2. การต้อนรับ ทักทาย กริยามารยาทการยิ้มแย้มแจ่มใส มนุษยสัมพันธ์	4.05	0.48	มาก
3. การให้ความช่วยเหลือ แนะนำแก้ไขปัญหา การตัดสินใจ และการตอบคำถาม	3.51	0.73	มาก
4. ความคล่องตัว ความชำนาญของพนักงานในการบริการ	3.80	0.66	มาก
5. ความกระตือรือร้นและตั้งใจในการบริการ	3.93	0.90	มาก
6. การให้บริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน	3.56	0.67	มาก
7. การอนุโลมให้กับลูกค้าในบางกรณี	3.65	0.77	มาก
8. มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	3.39	0.91	ปานกลาง
รวม	3.73	0.33	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ตามความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร ด้านพนักงานและการต้อนรับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก 7 ข้อ และอยู่ในระดับ ปานกลาง 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ การต้อนรับ ทักทาย กริยามารยาทการยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.05$) การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงาน ($\bar{X} = 4.04$) และความกระตือรือร้นและตั้งใจในการบริการ ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ด้านสถานที่ประกอบการ เป็นรายชื่อ

ด้านสถานที่ประกอบการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ความมั่นคงของอาคารสำนักงาน	3.74	0.84	มาก
2. ทำเลที่ตั้งของสำนักงาน	3.25	0.81	ปานกลาง
3. ความสะดวกของที่จอดรถ(มีที่จอดรถเพียงพอ)	2.97	0.86	ปานกลาง
4. ห้องน้ำสะอาด สะดวก	3.62	0.76	มาก
5. มีการจัดแผนก การบริการออกเป็นสัดส่วนเหมาะสม	3.31	0.65	ปานกลาง
6. การจัดและตกแต่งภายนอกอาคาร (สะอาด สะดวก และเป็นระเบียบ)	3.49	0.62	ปานกลาง
7. มีที่นั่งของลูกค้าขณะรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.28	0.57	ปานกลาง
8. หนังสือพิมพ์/วารสาร/สิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่ธนาคารจัดให้กับลูกค้าอ่านขณะรอรับบริการ	3.30	0.57	ปานกลาง
9. ป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการต่างๆ	3.53	0.71	มาก
10. สถานที่มีความปลอดภัยสำหรับลูกค้า	3.54	0.55	มาก
รวม	3.50	0.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขา มหาสารคาม ตามความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร ด้านสถานที่ประกอบการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับ มาก 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ความมั่นคงของอาคารสำนักงาน ($\bar{X} = 3.74$) ห้องน้ำสะอาด สะดวก ($\bar{X} = 3.62$) และสถานที่มีความปลอดภัยสำหรับลูกค้า ($\bar{X} = 3.54$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ด้านความสะดวก เป็นรายข้อ

ด้านความสะดวก	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ระบบการจัดคิวให้บริการลูกค้า	3.66	0.54	มาก
2. การจัดเอกสารแบบฟอร์มต่างๆและตัวอย่างการกรอกข้อมูล	3.43	0.76	ปานกลาง
3. การประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนในการให้บริการต่างๆ	3.47	0.58	ปานกลาง
4. ความสะดวกในการฝาก-ถอน-โอนเงินที่เคาน์เตอร์	3.75	0.57	มาก
5. ความสะดวกในการเปิดบัญชีเงินฝาก	3.29	0.77	ปานกลาง
6. การถอนเงินด้วยระบบ ATM	3.57	0.65	มาก
7. ความสะดวกในการติดต่อสินเชื่อ	3.29	0.54	ปานกลาง
8. ความสะดวกในการติดต่อด้านแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	3.61	0.64	มาก
9. ความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการสินค้าพิเศษต่างๆ	3.42	0.55	ปานกลาง
รวม	3.47	0.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขา มหาสารคาม ตามความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร ด้านความสะดวก โดยรวม อยู่ใน ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และอยู่ใน ระดับ ปานกลาง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ความสะดวกใน การฝาก-ถอน-โอนเงินที่เคาน์เตอร์ ($\bar{X} = 3.75$) ระบบการจัดคิวให้บริการลูกค้า ($\bar{X} = 3.66$) และ ความสะดวกในการติดต่อด้านแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ($\bar{X} = 3.61$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์

ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ความทันสมัยของข้อมูล	3.64	0.59	มาก
2. การให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัย	3.46	0.58	ปานกลาง
3. การแจ้งข่าวสารบริการพิเศษในช่วงเทศกาลต่างๆ	3.58	0.58	มาก
4. มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อโฆษณา คิดเป็นร้อยละ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และทางหน้าจอเครื่อง ATM	3.52	0.58	มาก
5. แผ่นพับของธนาคารน่าสนใจและมีความเหมาะสมในการแจ้งข่าวสารบริการใหม่ๆของธนาคาร ได้เพียงพอต่อความต้องการ	3.42	0.56	ปานกลาง
6. ธนาคารได้มีการจัดบอร์ดแจ้งข่าวสารอย่างเหมาะสม	3.40	0.68	ปานกลาง
7. มีการบริการเกี่ยวกับวารสาร หนังสือพิมพ์และโทรทัศน์	3.61	0.57	มาก
รวม	3.49	0.38	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา มหาสารคาม ตามความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และอยู่ในระดับ ปานกลาง 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ความทันสมัยของข้อมูล ($\bar{X} = 3.64$) มีการบริการเกี่ยวกับวารสาร หนังสือพิมพ์และโทรทัศน์ ($\bar{X} = 3.61$) และการแจ้งข่าวสารบริการพิเศษในช่วงเทศกาลต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.58$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ด้านระยะเวลาในการบริการ

ด้านระยะเวลาในการบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา	3.55	0.54	มาก
2. ความรวดเร็ว ถูกต้อง ในการบริการลูกค้า	3.35	0.79	ปานกลาง
3. การจัดลำดับก่อนหลัง ของการให้บริการ	3.58	0.55	มาก
4. การลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับลูกค้า	3.56	0.57	มาก
รวม	3.51	0.44	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ตามความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร ด้านระยะเวลาในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ และอยู่ในระดับ ปานกลาง 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ การจัดลำดับก่อนหลังของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.58$) การลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับลูกค้า ($\bar{X} = 3.56$) และการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 3.55$)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของการบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลครอบคลุมเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก บริการด้านสินเชื่อ บริการด้านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) บริการด้านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ บริการด้านเครื่องปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัติ บริการด้านธนาคารออนไลน์ จากแบบสอบถามตอนที่ 3 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 โดยวิธีการหาค่าความถี่ แล้วสรุปออกมาเป็นคำร้อยละ ผลปรากฏดังตารางที่ 8-13

ตารางที่ 8 ความถี่ และค่าร้อยละ ประเภทของการบริการด้านเงินฝากตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม

บริการด้านเงินฝาก	ใช่		ไม่ใช่		คุณภาพประเภทบริการ		
	n	%	N	%	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. ท่านใช้บริการเงินฝากกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม มากกว่าสถาบันการเงินอื่น ๆ ใช่หรือไม่	377	94.72	21	5.28	0.95	0.22	สูง
2. ท่านคิดว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากแต่ละประเภทที่ท่านใช้บริการอยู่มีความเหมาะสมหรือไม่	284	71.36	93	23.37	0.71	0.45	ต่ำ
3. ผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากที่ท่านใช้บริการอยู่ในปัจจุบันท่านพึงพอใจหรือไม่	324	81.41	53	13.32	0.81	0.39	สูง
4. ท่านมีความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานด้านเงินฝากหรือไม่	274	68.84	124	31.16	0.69	0.46	ต่ำ
5. ผลิตภัณฑ์ที่ท่านใช้บริการอยู่สามารถตอบสนองความต้องการของท่านหรือไม่	332	83.42	66	16.58	0.83	0.37	สูง
6. ข้อเสนอแนะและเงื่อนไขที่มีในผลิตภัณฑ์เงินฝากเช่น อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ท่านคิดว่ามีความเหมาะสมหรือไม่	310	77.89	88	22.11	0.78	0.42	ต่ำ
รวมเฉลี่ย					.80	.27	

จากตารางที่ 8 พบว่า ประเภทบริการที่ท่านใช้บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม พบว่า

ด้านบริการเงินฝาก โดยรวม ($\bar{x} = 0.80$; S.D. = 0.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการเงินฝากกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม มากกว่าสถาบันการเงินอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 94.72 รองลงมาคือผลิตภัณฑ์ที่ท่านใช้บริการอยู่สามารถตอบสนองความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 83.42 และน้อยที่สุดคือ มีความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานด้านเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 68.84

ตารางที่ 9 ความถี่ และค่าร้อยละ ประเภทของการบริการด้านสินเชื่อตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม

บริการด้านสินเชื่อ	ใช่		ไม่ใช่		คุณภาพประเภทบริการ		
	n	%	n	%	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. ขั้นตอนการขอกู้และการพิจารณาค่าขอกู้ ท่านคิดว่ามีความยุ่งยากหรือไม่	252	63.32	146	36.68	0.63	0.48	ต่ำ
2. ท่านคิดว่าการอนุมัติเงินกู้ใช้เวลานาน เกินไปหรือไม่	246	61.81	152	38.19	0.62	0.49	ต่ำ
3. ท่านคิดว่าวงเงินที่ทางธนาคารให้กู้ในแต่ละ สินเชื่อมีความเหมาะสมหรือไม่	254	63.82	144	36.18	0.64	0.48	สูง
4. อัตราดอกเบี้ยของแต่ละสินเชื่อมีความ เหมาะสมแล้วหรือสูงเกินไป	247	62.06	151	37.94	0.62	0.49	ต่ำ
5. ท่านคิดว่าจำนวนเงินและระยะเวลาการ ผ่อนชำระสอดคล้องกันหรือไม่	262	65.83	136	34.17	0.66	0.47	สูง
6. ผลិតภัณฑ์สินเชื่อที่มีอยู่เหมาะสมกับ ความต้องการของท่านหรือไม่	259	65.08	139	34.92	0.65	0.48	สูง
7. เงื่อนไขในการค้าประกันทั้งในส่วนของ หลักทรัพย์และบุคคลมีความเหมาะสม หรือไม่	250	62.81	148	37.19	0.63	0.48	ต่ำ
รวมเฉลี่ย					0.64	0.42	

จากตารางที่ 9 พบว่า ประเภทบริการของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม พบว่า

การบริการด้านสินเชื่อโดยรวม ($\bar{x}=0.64$; S.D.= 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านคิดว่าจำนวนเงินและระยะเวลาการผ่อนชำระสอดคล้องกัน คิดเป็นร้อยละ 65.83 รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีอยู่เหมาะสมกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 65.08 และน้อยที่สุดคือ การอนุมัติเงินกู้ใช้เวลานานเกินไป คิดเป็นร้อยละ 61.81

ตารางที่ 10 ความดี และค่าร้อยละ ประเภทของการบริการด้านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM)
ตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม

บริการด้านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM)	ใช่		ไม่ใช่		คุณภาพประเภทบริการ		
	n	%	n	%	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. เครื่อง ATM ที่มีอยู่เพียงพอต่อการให้บริการของท่าน	328	82.41	70	17.59	0.82	0.38	สูง
2. รายการต่างที่มีอยู่ในเครื่อง ATM สนองตอบต่อความต้องการของท่าน	306	76.88	92	23.12	0.77	0.42	ต่ำ
3. เครื่อง ATM ที่ท่านใช้บริการอยู่เป็นประจำมักเกิดปัญหาบ่อย	323	81.16	75	18.84	0.81	0.39	สูง
4. ท่านคิดว่าเครื่อง ATM ของธนาคารมีความปลอดภัยและทำให้ท่านมั่นใจในการใช้บริการ	313	78.64	85	21.36	0.79	0.41	ต่ำ
5. ในการทำรายการต่างๆต่อวัน เช่น การโอนเงินไปยังต่างธนาคารและการชำระค่าสินค้าและบริการ ยกเว้นการถอนเงินมีระยะเวลาการให้บริการน้อยเกินไป	332	83.42	66	16.58	0.83	0.37	สูง
รวม					0.80	0.33	

จากตารางที่ 10 พบว่า คุณภาพของประเภทบริการที่ให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม พบว่า

บริการด้านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) โดยรวมมีค่า ($\bar{x}=0.80$; S.D.= 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในการทำรายการต่างๆต่อวัน เช่น การโอนเงินไปยังต่างธนาคารและการชำระค่าสินค้าและบริการ ยกเว้นการถอนเงินมีระยะเวลาการให้บริการน้อยเกินไป คิดเป็นร้อยละ 83.42 รองลงมา คือ เครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) ที่มีอยู่เพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.41 และน้อยที่สุดคือ รายการต่างที่มีอยู่ในเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) สนองตอบต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 76.88

ตารางที่ 11 ความดี และคำร้อยละ ประเภทของการบริการด้านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (ADM) ตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาวิทยาลัยราม

บริการด้านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (A.D.M)	ใช่		ไม่ใช่		คุณภาพประเภทบริการ		
	n	%	N	%	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. เครื่องฝากเงินอัตโนมัติที่ทางธนาคารมีไว้คอยบริการเพียงพอต่อการใช้บริการของท่านหรือไม่	155	38.94	243	61.06	0.39	0.49	สูง
2. ท่านพึงพอใจหรือไม่กับเมนูที่มีให้ในการทำการต่างๆของท่าน	165	41.46	233	58.54	0.41	0.49	สูง
3. เครื่องฝากเงินที่ท่านใช้บริการอยู่มีปัญหาเกิดขึ้นบ่อยครั้งหรือไม่	135	33.92	263	66.08	0.34	0.47	ต่ำ
4. ท่านคิดว่าเครื่องฝากเงินอัตโนมัติมีความปลอดภัยต่อเงินที่ฝากเข้าไปหรือเงินที่ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆหรือไม่	141	35.43	257	64.57	0.35	0.48	ต่ำ
5. ท่านคิดว่าระยะเวลาการให้บริการในการฝากเงินโดยผ่านเครื่องฝากเงินมีความเหมาะสมหรือไม่	165	41.46	233	58.54	0.41	0.49	สูง
รวมเฉลี่ย					0.38	0.46	

จากตารางที่ 11 พบว่า ประเภทบริการด้านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (ADM) ที่ให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาวิทยาลัยราม พบว่า

บริการด้านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (ADM) โดยรวมมีค่า ($\bar{x}=0.38$; S.D.=0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พึงพอใจหรือไม่กับเมนูที่มีให้ในการทำการต่างๆของท่าน และระยะเวลาการให้บริการในการฝากเงินโดยผ่านเครื่องฝากเงินมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 41.46 รองลงมาคือ เครื่องฝากเงินอัตโนมัติที่ทางธนาคารมีไว้คอยบริการเพียงพอต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 38.94 และน้อยที่สุดคือ ท่านคิดว่าเครื่องฝากเงินอัตโนมัติมีความปลอดภัยต่อเงินที่ฝากเข้าไปหรือเงินที่ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 33.92

ตารางที่ 12 ความถี่ และค่าร้อยละ ประเภทของการบริการด้านเครื่องปรับสมดุลเงินฝากตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม

บริการด้านเครื่องปรับสมดุลเงินฝาก	ใช่		ไม่ใช่		คุณภาพประเภทบริการ		
	n	%	n	%	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. ท่านคิดว่าเครื่องปรับสมดุลเงินฝากที่มีประจำในแต่ละสาขาเพียงพอต่อการให้บริการของท่านหรือไม่	147	36.93	251	63.07	0.37	0.48	ต่ำ
2. เครื่องปรับสมดุลเงินฝากที่ทางธนาคารมีไว้คอยบริการสนองต่อความต้องการของท่านหรือไม่	142	35.68	256	64.32	0.36	0.48	ต่ำ
3. ท่านมีปัญหากับการใช้เครื่องปรับสมดุลเงินฝากหรือไม่	161	40.45	237	59.55	0.40	0.49	สูง
4. ท่านมั่นใจในการใช้เครื่องปรับสมดุลเงินฝากหรือไม่	153	38.44	245	61.56	0.38	0.49	ต่ำ
5. ท่านคิดว่าเครื่องปรับสมดุลเงินฝากสร้างความสะดวกสบายเหมาะสมกับ Life Style ของท่านหรือไม่	165	41.46	233	58.54	0.41	0.49	สูง
รวมเฉลี่ย					0.39	0.45	

จากตารางที่ 12 พบว่า ประเภทบริการด้านเครื่องปรับสมดุลเงินฝากที่ให้บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม พบว่า

บริการด้านเครื่องปรับสมดุลเงินฝากโดยรวมมี ($\bar{X} = 0.39$; S.D.= 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เครื่องปรับสมดุลเงินฝากสร้างความสะดวกสบายเหมาะสมกับ Life Style ของท่าน คิดเป็นร้อยละ 41.46 รองลงมาคือ มีปัญหากับการใช้เครื่องปรับสมดุลเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 40.45 และน้อยที่สุดคือ เครื่องปรับสมดุลเงินฝากที่ทางธนาคารมีไว้คอยบริการสนองต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 35.68

ตารางที่ 13 ความถี่ และค่าร้อยละ ประเภทของการบริการด้านธนาคารออนไลน์ตามความคิดเห็น
ของลูกค้ายานาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม

บริการด้านธนาคารออนไลน์	ใช่		ไม่ใช่		คุณภาพประเภทบริการ		
	n	%	n	%	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. บริการธนาคารออนไลน์ที่ทางธนาคารมีไว้ให้บริการเหมาะสมกับชีวิตประจำวันของท่านหรือไม่	150	37.69	248	62.31	0.38	0.49	สูง
2. ท่านเคยประสบปัญหากับการใช้บริการธนาคารออนไลน์บ่อยหรือไม่	112	28.14	286	71.86	0.28	0.45	ต่ำ
3. ท่านคิดว่าบริการธนาคารออนไลน์เหมาะกับนักธุรกิจและบุคคลทั่วไปหรือไม่	140	35.18	258	64.82	0.35	0.48	สูง
4. ท่านคิดว่าบริการธนาคารออนไลน์ยังมีข้อบกพร่องหรือควรปรับปรุงหรือไม่	140	35.18	257	64.57	0.35	0.48	สูง
5. ท่านคิดว่า การขอใช้บริการธนาคารออนไลน์มีความยุ่งยากทำให้เสียเวลา และควรลดขั้นตอนในการขอใช้บริการบางอย่างลงหรือไม่	124	31.16	274	68.84	0.31	0.46	ต่ำ
รวมเฉลี่ย					0.33	0.44	

จากตารางที่ 13 พบว่า ประเภทบริการด้านธนาคารออนไลน์ที่ให้บริการลูกค้ายานาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม พบว่า

บริการด้านธนาคารออนไลน์ โดยรวม ($\bar{X} = 0.33$; S.D.= 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริการธนาคารออนไลน์ที่ทางธนาคารมีไว้ให้บริการเหมาะสมกับชีวิตประจำวัน คิดเป็นร้อยละ 37.69 รองลงมาคือ คิดว่าบริการธนาคารออนไลน์เหมาะกับนักธุรกิจและบุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 35.18 คิดว่าบริการธนาคารออนไลน์ยังมีข้อบกพร่องหรือควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 35.18 และน้อยที่สุดคือ ประสบปัญหากับการใช้บริการธนาคารออนไลน์บ่อย คิดเป็นร้อยละ 28.14

4. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับประเภทของการบริการ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับประเภทของการบริการ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 ด้วยการ ใช้ χ^2 test for Independent ในการหาความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการกับประเภทการให้บริการของธนาคารกรุงไทย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพของประเภทบริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลักษณะแบบสอบถามมีคำตอบให้เลือก 2 ลักษณะ คือ ใช่ และไม่ใช่ กำหนดเกณฑ์การใช้ให้นำหนักคะแนน คือ ใช่ นำหนักคะแนน เท่ากับ 2 และไม่ใช่ เท่ากับ 1 คะแนน แล้วหาค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อ แปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์คุณภาพของประเภทบริการของกลุ่มตัวอย่างโดยรวม เป็นเกณฑ์ในการแบ่งเป็นกลุ่มต่ำ และกลุ่มสูง โดยกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพประเภทบริการสูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมเป็นกลุ่มสูง และกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมจัดเป็นกลุ่มต่ำ ดังตาราง 14 - 19

ตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการ ตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม

คุณภาพการให้บริการ	คุณภาพประเภทบริการด้านเงินฝาก						χ^2	Sig.
	ต่ำ		สูง		รวม			
	n	%	n	%	n	%		
ด้านพนักงานและการต้อนรับ							0.34	0.85
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
น้อย	4	1.01	2	0.50	6	1.51		
ปานกลาง	56	14.07	35	8.79	91	22.86		
มาก	195	48.99	106	26.63	301	75.63		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	255	64.07	143	35.93	398	100.00		

คุณภาพการให้บริการ	คุณภาพประเภทบริการด้านเงินฝาก						χ^2	Sig.
	ต่ำ		สูง		รวม			
	n	%	n	%	n	%		
ด้านสถานที่ประกอบการ								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	12.83	0.01*
น้อย	3	0.75	0	0.00	3	0.75		
ปานกลาง	94	23.62	135	33.92	229	57.54		
มาก	46	11.56	120	30.15	166	41.71		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	143	35.93	255	64.07	398	100.00		
ด้านความสะดวก								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.52	0.77
น้อย	3	0.75	4	1.01	7	1.76		
ปานกลาง	63	15.83	105	26.38	168	42.21		
มาก	77	19.35	146	36.68	223	56.03		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	143	35.93	255	64.07	398	100.00		
ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.89	0.64
น้อย	2	0.50	7	1.76	9	2.26		
ปานกลาง	57	14.32	105	26.38	162	40.70		
มาก	84	21.11	143	35.93	227	57.04		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	143	35.93	255	64.07	398	100.00		
ด้านระยะเวลา								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1.99	0.36
น้อย	2	0.50	10	2.51	12	3.02		
ปานกลาง	85	21.36	147	36.93	232	58.29		
มาก	56	14.07	98	24.62	154	38.69		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	143	35.93	255	64.07	398	100.00		

คุณภาพการให้บริการ	คุณภาพประเภทบริการด้านเงินฝาก						χ^2	Sig.
	ต่ำ		สูง		รวม			
	n	%	n	%	n	%		
โดยรวม								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.54	0.46
น้อย	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
ปานกลาง	47	11.80	95	23.90	142	35.70		
มาก	96	24.10	160	40.10	256	64.35		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	143	35.93	255	64.07	398	100.00		

ค่าวิกฤตของ $\chi^2_{.05}$, $df=1$ มีค่าเท่ากับ 3.84

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการ ตามความคิดเห็นของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม พบว่า โดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ประกอบการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสะดวก ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ ด้านพนักงานและการต้อนรับ และด้านระยะเวลา ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการด้านสินเชื่อ ตามความคิดเห็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม

คุณภาพการให้บริการ	คุณภาพประเภทบริการด้านสินเชื่อ						χ^2	Sig.
	ต่ำ		สูง		รวม			
	n	%	n	%	n	%		
ด้านพนักงานและการต้อนรับ								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	7.35	.03*
น้อย	5	1.26	1	0.25	6	1.51		
ปานกลาง	41	10.30	50	12.56	91	22.86		
มาก	109	27.39	192	48.24	301	75.63		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	155	38.94	243	61.06	398	100.00		

คุณภาพการให้บริการบริการ	คุณภาพประเภทบริการด้านสินเชื่อ						χ^2	Sig
	ต่ำ		สูง		รวม			
	n	%	n	%	n	%		
ด้านสถานที่ประกอบการ								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	7.11	.03*
น้อย	1	0.25	2	0.50	3	0.75		
ปานกลาง	102	25.63	127	31.91	229	57.54		
มาก	52	13.07	114	28.64	166	41.71		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	155	38.94	243	61.06	398	100.00		
ด้านความสะดวก								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	16.40	.00
น้อย	6	1.51	1	0.25	7	1.76		
ปานกลาง	79	19.85	89	22.36	168	42.21		
มาก	70	17.59	153	38.44	223	56.03		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	155	38.94	243	61.06	398	100.00		
ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	14.72	.01*
น้อย	4	1.01	5	1.26	9	2.26		
ปานกลาง	81	20.35	81	20.35	162	40.70		
มาก	70	17.59	157	39.45	227	57.04		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	155	38.94	243	61.06	398	100.00		
ด้านระยะเวลา								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	16.63	.00*
น้อย	10	2.51	2	0.50	12	3.02		
ปานกลาง	99	24.87	133	33.42	232	58.29		
มาก	46	11.56	108	27.14	154	38.69		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	155	38.94	243	61.06	398	100.00		

คุณภาพการให้บริการ	คุณภาพประเภทบริการด้านสินเชื่อ						χ^2	Sig
	ต่ำ		สูง		รวม			
	n	%	n	%	n	%		
โดยรวม								
น้อยที่สุด								
น้อย	0	0.00	0	0.00	0	0.00	6.57	.01*
ปานกลาง	66	16.58	76	19.10	142	35.68		
มาก	89	22.36	167	41.96	256	64.32		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	155	38.94	243	61.06	398	100.00		

ค่าวิกฤตของ $\chi^2_{.05}$, df=1 มีค่าเท่ากับ 3.84

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการด้านสินเชื่อ ตามความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร โดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ประกอบการด้านความสะดวก ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ ด้านพนักงานและการต้อนรับ และด้านระยะเวลา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการบริการด้านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) ตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาธนาคาร

คุณภาพการให้บริการ	ประเภทบริการด้านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ						χ^2	Sig
	ต่ำ		สูง		รวม			
	n	%	n	%	n	%		
ด้านพนักงานและการต้อนรับ								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3.50	0.22
น้อย	4	1.01	2	0.50	6	1.51		
ปานกลาง	29	7.29	62	15.58	91	22.86		
มาก	106	26.63	195	48.99	301	75.63		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	139	34.92	259	65.08	398	100.00		

คุณภาพการให้บริการ	ประเภทบริการด้านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ						χ^2	Sig
	ต่ำ		สูง		รวม			
	n	%	n	%	n	%		
ด้านสถานที่ประกอบการ								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	10.35	0.01*
น้อย	3	0.75	0	0.00	3	0.75		
ปานกลาง	89	22.36	140	35.18	229	57.54		
มาก	47	11.81	119	29.90	166	41.71		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	139	34.92	259	65.08	398	100.00		
ด้านความสะดวก								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	13.51	0.00*
น้อย	7	1.76	0	0.00	7	1.76		
ปานกลาง	59	14.82	109	27.39	168	42.21		
มาก	73	18.34	150	37.69	223	56.03		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	139	34.92	259	65.08	398	100.00		
ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	9.32	0.01*
น้อย	6	1.51	3	0.75	9	2.26		
ปานกลาง	66	16.58	96	24.12	162	40.70		
มาก	67	16.83	160	40.20	227	57.04		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	139	34.92	259	65.08	398	100.00		
ด้านระยะเวลา								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	8.96	0.01*
น้อย	9	2.26	3	0.75	12	3.02		
ปานกลาง	76	19.10	156	39.20	232	58.29		
มาก	54	13.57	100	25.13	154	38.69		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	139	34.92	259	65.08	398	100.00		

คุณภาพการให้บริการ	ประเภทบริการด้านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ						χ^2	Sig
	ต่ำ		สูง		รวม			
	n	%	n	%	n	%		
โดยรวม								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	32.57	0.00*
น้อย	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
ปานกลาง	21	5.28	121	30.40	142	35.68		
มาก	118	29.65	138	34.67	256	64.32		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	139	34.92	259	65.08	398	100.00		

ค่าวิกฤตของ $\chi^2_{.05}$, $df=1$ มีค่าเท่ากับ 3.84

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่า ประเภทบริการด้านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) กับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวก ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ และด้านระยะเวลา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการบริการประเภทฝากอัตโนมัติ (ADM) ตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คุณภาพการให้บริการ	ประเภทบริการด้านเครื่องฝากอัตโนมัติ (ADM)						χ^2	Sig
	ต่ำ		สูง		รวม			
	n	%	n	%	n	%		
ด้านพนักงานและการต้อนรับ							0.35	0.83
น้อยที่สุด								
น้อย	4	1.01	2	0.50	6	1.51		
ปานกลาง	51	12.81	40	10.05	91	22.86		
มาก	176	44.22	125	31.41	301	75.63		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	231	58.04	167	41.96	398	100.00		

คุณภาพการให้บริการ	ประเภทบริการด้านเครื่องฟอกอัตโนมัติ (ADM)						χ^2	Sig
	ต่ำ		สูง		รวม			
	n	%	n	%	n	%		
ด้านสถานที่ประกอบการ								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.16	0.012*
น้อย	3	0.75	0	0.00	3	0.75		
ปานกลาง	139	34.92	90	22.61	229	57.54		
มาก	89	22.36	77	19.35	166	41.71		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	231	58.04	167	41.96	398	100.00		
ด้านความสะดวก								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	31.41	0.00*
น้อย	7	1.76	0	0.00	7	1.76		
ปานกลาง	121	30.40	47	11.81	168	42.21		
มาก	103	25.88	120	30.15	223	56.03		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	231	58.04	167	41.96	398	100.00		
ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	8.49	0.01*
น้อย	7	1.76	2	0.50	9	2.26		
ปานกลาง	106	26.63	56	14.07	162	40.70		
มาก	118	29.65	109	27.39	227	57.04		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	231	58.04	167	41.96	398	100.00		
ด้านระยะเวลา								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	33.63	0.00*
น้อย	10	2.51	2	0.50	12	3.02		
ปานกลาง	159	39.95	73	18.34	232	58.29		
มาก	62	15.58	92	23.12	154	38.69		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	231	58.04	167	41.96	398	100.00		

คุณภาพการให้บริการ	ประเภทบริการด้านเครื่องฝากอัตโนมัติ (ADM)						χ^2	Sig
	ต่ำ		สูง		รวม			
	n	%	n	%	n	%		
โดยรวม								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
น้อย	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
ปานกลาง	95	23.87	47	11.81	142	35.68	6.05	0.01*
มาก	136	34.17	120	30.15	256	64.32		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	231	58.04	167	41.96	398	100.00		

ค่าวิกฤตของ $\chi^2_{.05, df=1}$ มีค่าเท่ากับ 3.84

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 ประเภทบริการด้านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (ADM) กับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวก ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ และด้านระยะเวลา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านพนักงานและการต้อนรับ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทเครื่องปรับสมดุลเงินฝาก
อัตโนมัติ ตามความคิดเห็นของลูกค้ายธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา
มหาสารคาม

คุณภาพการให้บริการ	ประเภทบริการด้านเครื่องปรับสมดุลเงินฝาก อัตโนมัติ						χ^2	Sig
	ต่ำ		สูง		รวม			
	n	%	n	%	n	%		
ด้านพนักงานและการต้อนรับ							1.89	0.38
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
น้อย	5	1.26	1	0.25	6	1.51		
ปานกลาง	51	12.81	40	10.05	91	22.86		
มาก	166	41.71	135	33.92	301	75.63		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	222	55.78	176	44.22	398	100.00		
ด้านสถานที่ประกอบการ							8.50	0.01*
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
น้อย	3	0.75	0	0.00	3	0.75		
ปานกลาง	139	34.92	90	22.61	229	57.54		
มาก	80	20.10	86	21.61	166	41.71		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	222	55.78	176	44.22	398	100.00		
ด้านความสะดวก							35.63	0.00*
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
น้อย	7	1.76	0	0.00	7	1.76		
ปานกลาง	119	29.90	49	12.31	168	42.21		
มาก	96	24.12	127	31.91	223	56.03		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	222	55.78	176	44.22	398	100.00		

คุณภาพการให้บริการ	ประเภทบริการด้านเครื่องปรับสมดุลเงินฝากอัตโนมัติ						χ^2	Sig
	ต่ำ		สูง		รวม			
	n	%	n	%	n	%		
ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	17.67	0.00*
น้อย	6	1.51	3	0.75	9	2.26		
ปานกลาง	110	27.64	52	13.07	162	40.70		
มาก	106	26.63	121	30.40	227	57.04		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	222	55.78	176	44.22	398	100.00		
ด้านระยะเวลา								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	52.42	0.00*
น้อย	9	2.26	3	0.75	12	3.02		
ปานกลาง	162	40.70	70	17.59	232	58.29		
มาก	51	12.81	103	25.88	154	38.69		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	222	55.78	176	44.22	398	100.00		
โดยรวม								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3.28	0.07
น้อย	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
ปานกลาง	88	22.11	54	13.57	142	35.68		
มาก	134	33.67	122	30.65	256	64.32		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	222	55.78	176	44.22	398	100.00		

ค่าวิกฤตของ $\chi^2_{.05}$, df = 1 มีค่าเท่ากับ 3.84

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 พบว่า ประเภทบริการด้านเครื่องปรับสมดุลเงินฝากอัตโนมัติ กับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความ

สะดวก ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ และด้านระยะเวลา มีความสัมพันธ์กันอย่างมี
 ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านพนักงานและการต้อนรับ และด้านสถานที่ประกอบการไร
 ความสัมพันธ์กัน
 ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการบริการประเภทอาคาร
 ตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม

คุณภาพการให้บริการ	ประเภทบริการด้านธนาคารออนไลน์					
	ต่ำ		สูง		รวม	
	n	%	n	%	n	%
ด้านพนักงานและการต้อนรับ						
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00
น้อย	5	1.26	1	0.25	6	1.51
ปานกลาง	64	16.08	27	6.78	91	22.86
มาก	175	43.97	126	31.66	301	75.63
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00
รวม	244	61.31	154	38.69	398	100.00
ด้านสถานที่ประกอบการ						
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00
น้อย	3	0.75	0	0.00	3	0.75
ปานกลาง	152	38.19	77	19.35	229	57.54
มาก	89	22.36	77	19.35	166	41.71
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00
รวม	244	61.31	154	38.69	398	100.00
ด้านความสะดวก						
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00
น้อย	7	1.76	0	0.00	7	1.76
ปานกลาง	136	34.17	32	8.04	168	42.21
มาก	101	25.38	122	30.65	223	56.03
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00
รวม	244	61.31	154	38.69	398	100.00

คุณภาพการให้บริการ	ประเภทบริการด้านธนาคารออนไลน์						χ^2	Sig
	ต่ำ		สูง		รวม			
	n	%	n	%	n	%		
ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	54.77	0.00*
น้อย	9	2.26	0	0.00	9	2.26		
ปานกลาง	131	32.91	31	7.79	162	40.70		
มาก	104	26.13	123	30.90	227	57.04		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	244	61.31	154	38.69	398	100.00		
ด้านระยะเวลา								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	82.73	0.00*
น้อย	12	3.02	0	0.00	12	3.02		
ปานกลาง	180	45.23	52	13.07	232	58.29		
มาก	52	13.07	102	25.63	154	38.69		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	244	61.31	154	38.69	398	100.00		
โดยรวม								
น้อยที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3.20	0.07
น้อย	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
ปานกลาง	96	24.12	46	11.56	142	35.68		
มาก	148	37.19	108	27.14	256	64.32		
มากที่สุด	0	0.00	0	0.00	0	0.00		
รวม	244	61.31	154	38.69	398	100.00		

ค่าวิกฤตของ $\chi^2_{.05}$, df = 1 มีค่าเท่ากับ 3.84

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 พบว่า ประเภทบริการด้านธนาคารออนไลน์ กับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวก ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ และด้านระยะเวลา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านพนักงานและการต้อนรับ ไม่มีความสัมพันธ์กัน