

ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการระหว่างธนาคารของรัฐและเอกชน ในปัจจัยการบริการด้านต่าง ๆ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการบริการระหว่างธนาคารของรัฐ และเอกชนในปัจจัยการบริการด้านต่าง ๆ และโดยรวม ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ด้านการพนักงานและการต้อนรับ พบว่าธนาคารของรัฐ และเอกชนได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่ากัน ด้านระบบการให้บริการ ธนาคารของรัฐมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง ขณะที่ธนาคารของเอกชนได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่ากัน ด้านผลิตภัณฑ์ ธนาคารของรัฐได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนธนาคารของเอกชนได้รับความพึงพอใจในระดับมากด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ธนาคารของรัฐได้รับความพึงพอใจระดับน้อย ธนาคารของเอกชนได้รับความพึงพอใจระดับมาก ด้านการประชาสัมพันธ์ และภาพพจน์ของธนาคาร พบว่าธนาคารของเอกชนได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนธนาคารของรัฐได้รับความพึงพอใจระดับมาก

ส่วนการทดสอบความแตกต่างของคะแนนปัจจัยทุกด้านจากธนาคารทั้งสองกลุ่มด้วยสถิติค่าที (t-test) พบว่ามีความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยในปัจจัยทุกปัจจัยระหว่างธนาคารของรัฐกับธนาคารของเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ