

บทที่ 4
ผลการศึกษาลักษณะและพฤติกรรมของผู้เข้าใช้
บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

การศึกษาเรื่อง “การเปรียบเทียบการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า กับ สาขาปกติ” เป็นการศึกษาถึงลักษณะ ความแตกต่าง และ พฤติกรรม ของผู้ที่เข้ามาใช้บริการธนาคารพาณิชย์ที่เปิดทำการในห้างสรรพสินค้าและในสาขาที่ เปิดทำการตามเวลาปกติ

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 500 ชุดโดยแบ่งเป็นการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการธนาคารภายในห้างสรรพสินค้าจำนวน 250 ชุดและกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในสาขาปกติจำนวน 250 ชุด สถานที่ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่

สาขาในห้างสรรพสินค้า	สาขาปกติ
สยามพารากอน	สภากาชาดไทย
มาบุญครอง	บรรทัดทอง
เซ็นทรัลพลาซ่าปิ่นเกล้า	ปิ่นเกล้า
เทสโก้โลตัสพาด้าปิ่นเกล้า	บางพลัด
เทสโก้โลตัสจรัญสนิทวงศ์	ศิริราช

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window Version 13.0 สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาแบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1

4.1 ข้อมูลทั่วไป

- 4.1.1 ลักษณะและพฤติกรรมของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์
- 4.1.2 ธุรกรรมของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ
- 4.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้เข้าใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้า
- 4.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้เข้าใช้บริการธนาคารในสาขาปกติทั่วไป
- 4.1.5 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้เข้าใช้บริการในห้างสรรพสินค้าและสาขาปกติทั่วไป

ส่วนที่ 2

4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ

ส่วนที่ 3

4.3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคาร

รายละเอียดของการวิเคราะห์จะนำเสนอด้วยตารางแสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการอธิบายความหมายของข้อมูลที่ได้จากตารางที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของผลการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไป

4.1.1 ลักษณะและพฤติกรรมของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสาขาในห้างสรรพสินค้า

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ (N=250)
เพศ	ชาย	84	33.6
	หญิง	166	66.4
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	116	46.4
	25-35 ปี	107	42.8
	36-45 ปี	25	10.0
	45 ปีขึ้นไป	2	0.8
สถานภาพ	โสด	220	88.0
	สมรส	24	9.6
	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	6	2.4
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	79	31.6
	ปริญญาตรี	124	49.6
	สูงกว่าปริญญาตรี	37	14.8
	อื่น ๆ	10	4.0
อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	5.2
	พนักงานบริษัทเอกชน	116	46.4
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	37	14.8
	นักศึกษา	71	28.4
	อื่น ๆ	13	5.2
รายได้ (ต่อเดือน)	ต่ำกว่า 10,000 บาท	98	39.2
	10,001-20,000 บาท	67	26.8
	20,001-30,000 บาท	38	15.2
	30,001-40,000 บาท	18	7.2
	40,001 ขึ้นไป	29	11.6

ที่มา : จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างโดยแยกจำแนกตามแต่ละประเภทของ ปัจจัยที่ทำการเก็บข้อมูล ดังนี้

เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเพศของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาในห้างสรรพสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็น เพศชาย จำนวน 84 คนคิดเป็นร้อยละ 33.6 แสดงว่าเพศหญิงมีส่วน การใช้บริการธนาคารที่เปิดทำการในห้างสรรพสินค้ามากกว่าในเพศชาย

ส่วนกลุ่มตัวอย่าง เมื่อจำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาในห้างสรรพสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 116 คนคิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาคือ อายุ 25-35 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 และ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานภาพ เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามสถานภาพของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาในห้างสรรพสินค้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 88.0 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 ส่วนกลุ่ม ตัวอย่างที่มีสถานภาพ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ มีน้อยที่สุดจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

โดยระดับการศึกษา เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาในห้างสรรพสินค้าพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 79 คนคิดเป็น ร้อยละ31.6 และกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ14.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับอื่นมีน้อยที่สุด จำนวน10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ประเภทอาชีพ เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)สาขาในห้างสรรพสินค้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาคือ นักศึกษา จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 และอาชีพอื่นๆ มีน้อยที่สุดโดยมีสัดส่วนที่เท่า กันคือจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านรายได้ เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามรายได้ของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)สาขาในห้างสรรพสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน

67 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาทมีจำนวน 38 คนคิดเป็นร้อยละ 15.2 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 40,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท มีน้อยที่สุดคือจำนวน 18 คน โดยมีเพียงร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

จากข้อมูลดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่นิยมเข้ามาใช้บริการธนาคารภายในห้างสรรพสินค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุโดยเฉลี่ยต่ำกว่า 25 ปี และ 25-35 ปี เป็นส่วนใหญ่ สถานภาพโสด วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นพนักงานบริษัทเอกชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จนถึง 10,000-20,000 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสาขาปกติ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ (N=250)
เพศ	ชาย	88	35.2
	หญิง	162	64.8
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	67	26.8
	25-35 ปี	129	51.6
	36-45 ปี	34	13.6
	45 ปีขึ้นไป	20	8.0
สถานภาพ	โสด	194	77.6
	สมรส	49	19.6
	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	7	2.8
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	56	22.4
	ปริญญาตรี	165	66.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	26	10.4
	อื่น ๆ	3	1.2
อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงาน	35	14.0
	รัฐวิสาหกิจ	142	56.8
	พนักงานบริษัทเอกชน	15	6.0
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	42	16.8
	นักศึกษา	16	6.4
	อื่น ๆ		
รายได้ (ต่อเดือน)	ต่ำกว่า 10,000 บาท	76	30.4
	10,001-20,000 บาท	111	44.4
	20,001-30,000 บาท	34	13.6
	30,001-40,000 บาท	16	6.4
	40,001 ขึ้นไป	13	5.2

ที่มา : จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างโดยแยกจำแนกตามแต่ละประเภทของ ปัจจัยที่ทำการเก็บข้อมูล ดังนี้

เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเพศของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปกติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็น เพศชาย จำนวน 88 คนคิดเป็นร้อยละ 35.2 แสดงว่าเพศหญิงมีสัดส่วนการให้บริการธนาคารที่เปิดทำการในสาขาปกติมากกว่าในเพศชาย และเมื่อเปรียบเทียบกับสาขาที่เปิดในห้างสรรพสินค้าพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเช่นเดียวกัน

ส่วนกลุ่มตัวอย่าง เมื่อจำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปกติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมา คือ อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-45 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานภาพ เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามสถานภาพของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปกติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 77.6 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ มีน้อยที่สุดจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

โดยระดับการศึกษา เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปกติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และ กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับอื่น มีน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

ประเภทอาชีพ เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปกติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมาคือ นักศึกษา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมีจำนวนน้อยที่สุดคือ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านรายได้ เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามรายได้ของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)สาขาปกติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 -20,000 บาท จำนวน 111 คน

คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 34 คนคิดเป็นร้อยละ 13.6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาทมีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีน้อยที่สุดโดยมีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

จากข้อมูลดังกล่าวสรุปได้ว่าส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการสาขาปกตินั้นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายเช่นเดียวกัน อายุ 25-35 ปี มีสถานภาพโสด วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ที่มีรายได้โดยเฉลี่ย 10,001-20,000 บาทต่อเดือน

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสาขาในห้างสรรพสินค้าสาขาปกติพบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการเป็นเพศหญิง สถานภาพโสด วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นพนักงานบริษัทเอกชน เช่นเดียวกัน ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในด้านของช่วงอายุและรายได้โดยเมื่อเปรียบเทียบสาขาในห้างสรรพสินค้าช่วงอายุ และ รายได้ ของผู้เข้าใช้บริการจะน้อยกว่าในสาขาปกติทั่วไปคือ อายุโดยเฉลี่ย ต่ำกว่า 25 ปี และมีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท สาขาปกติอายุโดยเฉลี่ยจะอยู่ที่ 25-35 ปี รายได้ 10,001-20,000 บาท

ตารางที่ 4.3

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า	สาขาในห้างสรรพสินค้า		สาขาปกติ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ(n=250)	จำนวน (คน)	ร้อยละ(n=250)
น้อยกว่า 1 ปี	56	22.4	60	24.0
1-5 ปี	147	58.8	121	48.4
6-10 ปี	27	10.8	38	15.2
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	20	8.0	31	12.4

ที่มา : จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

จากตารางที่ 4.3 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามระยะเวลาการเป็นลูกค้าของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาในห้างสรรพสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้า 1-5 ปีมากที่สุดจำนวน 147 คนคิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมาคือน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้า 6-10 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้ามากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุดคือจำนวน 20 คน โดยมีเพียงร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ส่วนผู้ให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปกติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้า 1-5 ปีมากที่สุดเช่นกัน จำนวน 121 คนคิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาคือน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้า 6-10 ปี มีจำนวน 38 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้ามากกว่า 10 ปีขึ้นไปมีน้อยที่สุดคือจำนวน 31 คน โดยมีเพียงร้อยละ 12.4 ตามลำดับ

ในด้านกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการภายในห้างสรรพสินค้าที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าประมาณ 6-10 ปี และ มากกว่า 10 ปีขึ้นไปนั้น เนื่องจากว่ากลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นลูกค้าของธนาคารมานานแล้วตั้งแต่ธนาคารในห้างสรรพสินค้ายังไม่ได้เริ่มก่อตั้ง จึงทำให้ผลการสำรวจจะมีกลุ่มลูกค้าอยู่กลุ่มหนึ่งที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าที่ยาวนานและเป็นกลุ่มที่เข้าใช้บริการทั้งในสาขาปกติและสาขาในห้างสรรพสินค้า

ตารางที่ 4.4

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ/สัปดาห์

ความถี่ในการใช้บริการ/ สัปดาห์	สาขาในห้างสรรพสินค้า		สาขาปกติ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ(n=250)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n=250)
ทุกวันทำการ	15	6.0	5	2.0
1-2 วันทำการ	68	27.2	44	17.6
3-4 วันทำการ	26	10.4	22	8.8
นาน ๆ ครั้ง	127	50.8	178	71.2
อื่น ๆ	14	5.6	1	0.4

ที่มา : จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

จากตารางที่ 4.4 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามความถี่ในการใช้บริการ/สัปดาห์ของผู้ใช้ บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาในห้างสรรพสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการนาน ๆ ครั้ง จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือ 1-2 วันทำการ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 ส่วน กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการ 3-4 วันทำการมีจำนวน 26 คนคิดเป็นร้อยละ 10.4 และกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการทุกวัน มีจำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 6.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่อื่น ๆ ในการใช้บริการ มีน้อยที่สุด คือจำนวน 14 คนโดยมีเพียงร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ส่วนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)สาขาปกติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการนาน ๆ ครั้งมากที่สุดเช่นกันจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 71.2 รองลงมาคือ 1-2 วันทำการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการ 3-4 วันทำการ มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และ กลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการทุกวัน มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่อื่น ๆ ในการใช้บริการมีน้อยที่สุด คือจำนวน 1 คน โดยมีเพียงร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่นิยมเข้ามาใช้บริการ

วันที่นิยมเข้ามาใช้บริการ	สาขาในห้างสรรพสินค้า		สาขาปกติ	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ (n=250)	จำนวน(คน)	ร้อยละ (n=250)
วันจันทร์-วันศุกร์	114	45.6	250	100
วันเสาร์-วันอาทิตย์	136	54.4		

ที่มา : จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

จากตารางที่ 4.5 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามวันที่นิยมเข้ามาใช้บริการในห้างสรรพสินค้าของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาในห้างสรรพสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการวัน เสาร์-วันอาทิตย์ จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการวัน จันทร์-วันศุกร์ มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6

ส่วนผู้ให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปกติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเข้ามาใช้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ จำนวน 250 คน คิดเป็น 100 %

ตารางที่ 4.6

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงเวลาที่นิยมเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่นิยมเข้ามาใช้บริการ	สาขาในห้างสรรพสินค้า		สาขาปกติ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ(n=250)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n=250)
8.30-10.00น.	10	4.0	20	8.0
10.01-12.00น.	20	8.0	51	20.4
12.01-14.00น.	63	25.2	127	50.8
14.01-16.00น.	40	16.0	52	20.8
16.01-18.00น.	48	19.2		
18.01-20.00น.	69	27.6		

ที่มา : จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

จากตารางที่ 4.6 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามช่วงเวลาที่นิยมเข้ามาใช้บริการของผู้ให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)สาขาในห้างสรรพสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลา 18.01-20.00 น. จำนวน 69 คนคิดเป็นร้อยละ 27.6 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 12.01-14.00 น.จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการ 16.01-18.00น. จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการ 14.01 -16.00 น. จำนวน 40 คนคิดเป็นร้อยละ 16.0 และ กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการ 10.01-12.00 น. มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลา 8.30-10.00 น. มีน้อยที่สุดคือจำนวน 10 คนโดยมีเพียงร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ส่วนผู้ให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปกติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลา 12.01-14.00 น.จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 14.01-16.00 น. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการ

10.01-12.00น. มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลา 8.30-10.00 น. มีน้อยที่สุด คือจำนวน 20 คน โดยมีเพียงร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลหลักที่เลือกใช้บริการกับธนาคาร

เหตุผลหลักที่เลือกใช้ บริการกับธนาคาร	สาขาในห้างสรรพสินค้า		สาขาปกติ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n=250)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n=250)
อยู่ใกล้และสะดวก	152	60.8	154	61.8
พนักงานให้บริการดีเป็น กันเอง	39	15.6	54	21.7
ให้บริการรวดเร็ว	51	20.4	48	19.3
เป็นที่น่าเชื่อถือ	40	16.0	33	13.3
มีโปรโมชั่นที่ดีกว่า ธนาคารอื่นๆ	8	3.2	9	3.6
เทคโนโลยีทันสมัย	20	8.0	19	7.6
มีสาขาจำนวนมาก	77	30.8	84	33.7
อื่นๆ	9	3.6	1	0.4

ที่มา : จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

จากตารางที่ 4.7 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเหตุผลหลักที่เลือกใช้บริการกับธนาคารของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาในห้างสรรพสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการกับธนาคารเพราะอยู่ใกล้และสะดวก จำนวน 152 คนคิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมาคือมีสาขาจำนวนมากจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้เพราะบริการรวดเร็วมีจำนวน 51 คนคิดเป็นร้อยละ 20.4 กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการเพราะธนาคารเป็นที่น่าเชื่อถือมีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้เพราะพนักงานให้บริการดีเป็นกันเองมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการกับธนาคารเพราะมีโปรโมชั่นที่ดีกว่าธนาคารอื่นๆ มีน้อยที่สุดคือจำนวน 9 คน โดยมีเพียงร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

ส่วนผู้ให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปกติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการกับธนาคารเพราะอยู่ใกล้และสะดวกเช่นกัน มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมาคือ มีสาขาจำนวนมาก จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้เพราะพนักงานให้บริการดีเป็นกันเอง มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้เพราะบริการรวดเร็วมีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการเพราะธนาคารเป็นที่น่าเชื่อถือ มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการเพราะเทคโนโลยีทันสมัยมีจำนวน 19 คนคิดเป็นร้อยละ 7.6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการกับธนาคารเพราะเหตุผลอื่นๆ มีน้อยที่สุดโดยมีเพียงร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้ากับสาขาปกติทั่วไป พบว่า เหตุผลหลักที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการในห้างสรรพสินค้าเนื่องจากอยู่ใกล้และสะดวกเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ มีสาขาจำนวนมาก ซึ่งเป็นเหตุผลเดียวกันกับการเลือกใช้บริการธนาคารที่เปิดในสาขาปกติทั่วไป

ตารางที่ 4.8

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลที่มาใช้บริการที่นี้เป็นประจำ

เหตุผลในการมาใช้ บริการที่นี้เป็นประจำ	สาขาในห้างสรรพสินค้า		สาขาปกติ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ(n=250)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n=250)
ใกล้ที่พักอาศัย	68	22.7	72	25.4
ใกล้สถานที่ทำงาน	55	18.4	106	37.5
ใกล้สถานศึกษา	24	8.0	12	4.2
เดินทางมาสะดวก	69	23.1	89	31.4
สะดวกเพราะมา Shopping	77	25.8	3	1.1
อื่น ๆ	6	2.0	1	0.4

ที่มา : จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

จากตารางที่ 4.8 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเหตุผลที่มาใช้บริการที่นี้เป็นประจำของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ในห้างสรรพสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่

เลือกใช้บริการเป็นประจำเพราะสะดวกและมา Shopping จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมาคือ เดินทางมาสะดวก จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการเพราะใกล้ที่พักอาศัย มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการเพราะใกล้สถานที่ทำงานมีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการเป็นประจำเพราะเหตุผลอื่นๆ มีน้อยที่สุด คือจำนวน 6 คน โดยมีเพียงร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ส่วนผู้ให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปกติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเป็นประจำเพราะใกล้สถานที่ทำงาน จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ เดินทางมาสะดวก จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการเพราะใกล้ที่พักอาศัย มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการเพราะใกล้สถานศึกษามีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการเป็นประจำเพราะเหตุผลอื่น ๆ มีน้อยที่สุด คือจำนวน 1 คน โดยมีเพียงร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

ทั้งนี้หากเปรียบเทียบการเข้าใช้บริการในห้างสรรพสินค้าของกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ พบว่าจะเข้าใช้บริการเนื่องจากความสะดวกเพราะเดินทางมา Shopping เป็นอันดับแรก ซึ่งสาขาในห้างสรรพสินค้านั้นก็เปิดให้บริการเพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจับจ่ายใช้สอยในห้างสรรพสินค้าและเข้ามาใช้บริการของธนาคารไปในเวลาเดียวกันด้วย เป็นการเพิ่มฐานลูกค้าให้กับทางธนาคารอีกทั้งยังเป็นการขยายฐานลูกค้าที่มาใช้บริการอีกด้วย

ในส่วนของสาขาปกติทั่วไปนั้น จะพบว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่นิยมเลือกใช้บริการกับธนาคารเพราะใกล้สถานที่ทำงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ที่นิยมใช้บริการสาขาที่เปิดทำการใกล้เคียงกับสถานที่ทำงานของตนเอง โดยจะมาใช้บริการในเวลาพักกลางวัน เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นเวลาที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทว่างจากการทำงาน คือช่วงเวลา 12.01-14.00 น.

ตารางที่ 4.9

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแรงจูงใจที่ทำให้มาใช้บริการ

แรงจูงใจที่ทำให้ มาใช้บริการ	สาขาในห้างสรรพสินค้า		สาขาปกติ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n=250)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n=250)
เดินทางสะดวก	99	39.6	156	62.4
ที่จอดรถสะดวก	10	4.0	3	1.2
เวลาเปิดทำการที่ มากกว่าสาขาปกติ	107	42.8	17	6.8
ความทันสมัยของ เทคโนโลยี	13	5.2	3	1.2
พนักงานมีมนุษย สัมพันธ์ที่ดีเป็นกันเอง	17	6.8	31	12.4
มีการส่งเสริมการขายที่ มากกว่า	1	0.4	40	16.0
อื่น ๆ	3	1.2		

ที่มา : จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

จากตารางที่ 4.9 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามแรงจูงใจที่ทำให้มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ที่เปิดในห้างสรรพสินค้าของผู้ใช้บริการสาขาในห้างสรรพสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการมาใช้บริการจากเวลาเปิดทำการที่มากกว่าสาขาปกติ จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาคือ เดินทางมาสะดวก จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการเพราะพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นกันเอง มีจำนวน 17 คนคิดเป็นร้อยละ 6.8 กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้เพราะความทันสมัยของเทคโนโลยี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 และกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้เพราะสถานที่จอดรถสะดวก มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจจากการส่งเสริมการขายที่มากกว่า มีน้อยที่สุด คือจำนวน 3 คนโดยมีเพียงร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

ส่วนผู้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปกติ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการมาใช้บริการจากการเดินทางสะดวก จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4

รองลงมาคือ มีการส่งเสริมการขายที่มากกว่าจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการเพราะพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นกันเอง มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจจากการที่มีที่จอดรถสะดวกและความทันสมัยของเทคโนโลยี มีน้อยที่สุดโดยมีสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบสาขาที่เปิดทำการในห้างสรรพสินค้าในกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่จะมีแรงจูงใจในการเข้าใช้บริการเนื่องจากเวลาในการเปิดทำการที่มากกว่าสาขาปกติ นั่นคือเวลา 10.30 – 20.00 น. จะสอดคล้องกับเวลาที่กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่นิยมเข้าใช้บริการในเวลา 18.01-20.00 น. ซึ่งเวลาดังกล่าวเป็นเวลาที่สาขาปกติได้ปิดทำการไปแล้ว

ทางด้านสาขาปกติทั่วไปนั้นแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการคือ การเดินทางที่สะดวก โดยอาจเลือกใช้บริการกับสาขาที่อยู่ใกล้สถานที่ทำงานมากที่สุด ใกล้ที่พักอาศัย เป็นต้น สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ที่จะเป็นพนักงานบริษัทเอกชน เลือกใช้เพราะใกล้สถานที่ทำงานมากที่สุดเดินทางสะดวกและมักจะเข้าใช้บริการในเวลาที่ยังว่างจากการทำงานหรือเวลาพักกลางวันคือเวลา 12.01-14.00 น.

4.1.2 ธุรกรรมที่ลูกค้ามาใช้บริการที่ธนาคาร

ข้อมูลด้านธุรกรรมที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการกับทางธนาคารนั้นสามารถสรุปได้ดังนี้

1) การเลือกใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างในการทำธุรกรรมที่สาขาในห้างสรรพสินค้า

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการธนาคารภายในห้างสรรพสินค้าโดยส่วนใหญ่จะเน้นการทำธุรกรรมที่เครื่องอัตโนมัติมากกว่าการทำธุรกรรมที่หน้าเคาน์เตอร์ อาจเนื่องจากว่าสาขาที่เปิดทำการภายในห้างสรรพสินค้านั้น ปริมาณลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีเป็นจำนวนมากหากต้องรอคิวการทำธุรกรรมที่หน้าเคาน์เตอร์จะต้องเสียเวลารอคิวนาน จึงเล็งเข้ามาใช้บริการที่เครื่องอัตโนมัติแทนเพื่อต้องการความสะดวกรวดเร็ว อีกทั้งเครื่องอัตโนมัติที่ตั้งอยู่ที่หน้าสาขาก็สามารถให้บริการได้หลากหลายไม่ว่าจะเป็นการฝาก ถอน โอน ชำระค่าสินค้าและบริการ สอบถามยอด ปรับยอดสมุดบัญชี เป็นต้น

2) การเลือกใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างในการทำธุรกรรมที่สาขาปกติทั่วไป

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการธนาคารที่สาขาปกตินั้นโดยส่วนใหญ่จะเน้นการทำธุรกรรมที่หน้าเคาน์เตอร์มากกว่า อาจเนื่องจากว่าสาขาปกติเป็นสาขาที่ค่อนข้างมีขนาดใหญ่ จำนวนพนักงานมีปริมาณที่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า ช่องเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการที่มากกว่า สาขาในห้างสรรพสินค้า จึงส่งผลให้กลุ่มลูกค้านิยมทำธุรกรรมที่หน้าเคาน์เตอร์ รายการธุรกรรมที่สามารถติดต่อทำที่หน้าเคาน์เตอร์ ได้แก่ บริการฝาก ถอน โอน ชำระค่าสินค้าและบริการ แลกเงินตราต่างประเทศ ซื้อขายตราสารทางการเงิน ปรับยอดสมุดบัญชี เป็นต้น

ตารางที่ 4.10

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกใช้บริการ
หน้าเคาน์เตอร์หรือใช้บริการเครื่องอัตโนมัติเป็นหลัก

จุดที่ใช้บริการ	สาขาในห้างสรรพสินค้า		สาขาปกติ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n=250)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n=250)
หน้าเคาน์เตอร์	59	23.6	129	51.6
เครื่องอัตโนมัติ	191	76.4	121	48.4

ที่มา : จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

จากตารางที่ 4.10 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามจุดที่ใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาในห้างสรรพสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการจากเครื่องอัตโนมัติ จำนวน 191 คนคิดเป็นร้อยละ 76.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6

ส่วนผู้ให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปกติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการจากเครื่องอัตโนมัติ มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4

ตารางที่ 4.11

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการบริการที่ใช้ผ่านหน้าเคาน์เตอร์

การบริการที่ใช้ผ่าน หน้าเคาน์เตอร์	สาขาในห้างสรรพสินค้า		สาขาปกติ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n=250)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n=250)
ฝาก/ถอน/โอน	155	62.0	183	73.2
เปิดบัญชี	67	26.8	47	18.8
ชำระค่าสินค้าและ บริการ	42	16.8	59	23.6
ซื้อขายตราสารทาง การเงิน	4	1.6	11	4.4
อื่นๆ			2	0.8

ที่มา : จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

จากตารางที่ 4.11 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามการบริการที่ใช้ผ่านหน้าเคาน์เตอร์ของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาในห้างสรรพสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการฝาก/ถอน/โอน ผ่านหน้าเคาน์เตอร์จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาคือเปิดบัญชีจำนวน 67 คนคิดเป็นร้อยละ 26.8 และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการซื้อขายตราสารทางการเงินผ่านหน้าเคาน์เตอร์มีน้อยที่สุดคือจำนวน 4 คนโดยมีเพียงร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ส่วนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปกติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการฝาก/ถอน/โอน ผ่านหน้าเคาน์เตอร์ มีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 73.2 รองลงมาคือชำระค่าสินค้าและบริการ มีจำนวน 59 คนคิดเป็นร้อยละ 23.6 และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการเปิดบัญชีมีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการอื่นๆ ผ่านหน้าเคาน์เตอร์ มีน้อยที่สุดโดยมีเพียงร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการบริการที่ใช้ผ่านเครื่องอัตโนมัติ

การบริการที่ใช้ผ่าน เครื่องอัตโนมัติ	สาขาในห้างสรรพสินค้า		สาขาปกติ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ(n=250)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n=250)
ฝาก/ถอน/โอน	216	86.4	177	71.1
ปรับยอดสมุดบัญชี	75	30.0	111	44.6
ชำระค่าสินค้าและบริการ	31	12.4	32	12.9
สอบถามยอด	43	17.2	60	24.1
อื่น ๆ	1	0.4	1	0.4

ที่มา : จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

จากตารางที่ 4.12 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามการบริการที่ใช้ผ่านเครื่องอัตโนมัติของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาในห้างสรรพสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการฝาก/ถอน/โอน ผ่านเครื่องอัตโนมัติ จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 86.4 รองลงมาคือปรับยอดสมุดบัญชี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสอบถามยอดมีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการอื่นๆ ผ่านเครื่องอัตโนมัติ มีน้อยที่สุดโดยมีเพียงร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

ส่วนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปกติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการฝาก/ถอน/โอน ผ่านเครื่องอัตโนมัติเช่นกัน มีจำนวน 177 คนคิดเป็นร้อยละ 71.1 รองลงมาคือ ปรับยอดสมุดบัญชี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสอบถามยอด มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 คน กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการมีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการอื่นๆ ผ่านเครื่องอัตโนมัติ มีน้อยที่สุดโดยมีเพียงร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภท
ของบริการ(ธุรกรรม)ของธนาคารที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ประเภทของบริการ	สาขาในห้างสรรพสินค้า		สาขาปกติ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ(n=250)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n=250)
ด้านเงินฝาก	216	86.4	219	87.6
ด้านสินเชื่อ	5	2.0	17	6.8
ด้านต่างประเทศ	10	4.0	7	2.8
ชำระค่าบริการต่างๆ	62	24.8	72	28.8
ด้านบัตรเครดิต	74	29.6	62	24.8
ด้านประกันภัย	11	4.4	6	2.4
บริการด้านการโอนเงิน	83	33.2	84	33.6
อื่นๆ	5	2.0	2	0.8

ที่มา : จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

จากตารางที่ 4.13 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามประเภทของบริการ (ธุรกรรม) ของธนาคารที่ใช้อยู่ในปัจจุบันของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาในห้างสรรพสินค้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำธุรกรรมกับธนาคารด้านเงินฝากมากที่สุด จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 86.4 รองลงมาคือ บริการด้านการโอนเงิน มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 กลุ่มตัวอย่างที่ทำธุรกรรมด้านบัตรเครดิต มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการชำระค่าบริการต่างๆ มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการด้านประกันภัย มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ด้านต่างประเทศมีจำนวน 10คนคิดเป็นร้อยละ4.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ทำธุรกรรมกับธนาคารด้านด้านสินเชื่อและอื่นๆ มีน้อยที่สุด โดยมีสัดส่วนเท่ากันเพียงร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ส่วนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปกติ พบว่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำธุรกรรมกับธนาคารด้านเงินฝากมากที่สุดเช่นกัน คือจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 87.6 รองลงมาคือ บริการด้านการโอนเงิน มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการชำระค่าบริการต่างๆ มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 กลุ่มตัวอย่างที่ทำธุรกรรมด้านบัตร

เครดิต มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ด้านสินเชื่อ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ทำธุรกรรมกับธนาคารด้านอื่นๆ มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้บริการ
ในสาขาของธนาคารที่เปิดในเวลาปกติ

การใช้บริการ	สาขาในห้างสรรพสินค้า	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n=250)
เคย	224	89.6
ไม่เคย	26	10.4

ที่มา : จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

ตารางที่ 4.14 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามการใช้บริการของธนาคารที่เปิดเวลาปกติของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาในห้างสรรพสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเข้ามาใช้บริการของธนาคารในช่วงที่เปิดเวลาปกติ จำนวน 224 คนคิดเป็นร้อยละ 89.6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้ามาใช้บริการของธนาคารในช่วงที่เปิดเวลาปกติมีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการธนาคารภายในห้างสรรพสินค้านั้น โดยส่วนใหญ่ลูกค้ากลุ่มนี้โดยส่วนใหญ่มักจะเคยเข้าไปใช้บริการในสาขาปกติด้วย

ตารางที่ 4.15

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้บริการ
ในสาขาของธนาคารที่เปิดในห้างสรรพสินค้า

การใช้บริการ	สาขาปกติ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n=250)
เคย	208	83.2
ไม่เคย	42	16.8

ที่มา : จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

จากตารางที่ 4.15 ส่วนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปกติ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเข้ามาใช้บริการของธนาคารในช่วงที่เปิดในห้างสรรพสินค้า จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 83.2 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้ามาใช้บริการของธนาคารในช่วงห้างสรรพสินค้ามีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการธนาคารภายในสาขานี้โดยส่วนใหญ่ลูกค้ากลุ่มนี้โดยส่วนใหญ่มักจะเคยเข้าไปใช้บริการสาขาภายในห้างสรรพสินค้า ซึ่งอาจจะเป็นในช่วงที่เวลาสาขานี้ปิดทำการไปแล้ว

ตารางที่ 4.16

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความชอบในการไปใช้บริการ

ความชอบในการไปใช้บริการ	สาขาในห้างสรรพสินค้า	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ(n=250)
สาขาปกติ	63	25.2
สาขาในห้างสรรพสินค้า	187	74.8

ที่มา : จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

จากตารางที่ 4.16 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามสถานที่ตั้งของสาขาที่ขอไปใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาในห้างสรรพสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ขอไปใช้บริการที่สาขาในห้างสรรพสินค้า มีจำนวน 187 คนคิดเป็นร้อยละ 74.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ขอไปใช้บริการที่สาขาปกติ มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2

จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการภายในห้างสรรพสินค้านั้นมักจะมี ความชอบในการเข้าใช้บริการภายในสาขาที่เปิดภายในห้างสรรพสินค้ามากกว่าสาขาปกติ เนื่องด้วยความสะดวกสบาย เวลาที่เปิดทำการที่มากกว่าสาขาปกติ

ตารางที่ 4.17

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความชอบในการไปใช้บริการ

ความชอบในการไปใช้บริการ	สาขาปกติ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ(n=250)
สาขาปกติ	136	54.4
สาขาในห้างสรรพสินค้า	114	45.6

ที่มา : จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

จากตารางที่ 4.17 ส่วนผู้ให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปกติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ขอไปใช้บริการที่สาขาปกติ มีจำนวน 136 คนคิดเป็นร้อยละ 54.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ขอไปใช้บริการที่สาขาในห้างสรรพสินค้า มีจำนวน 114 คนคิดเป็นร้อยละ 45.6

จากกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการในสาขาปกตินั้น มักจะมีความชอบสาขาปกติมากกว่า อาจด้วยเหตุผลที่ว่า ได้รับความสะดวกมากกว่า หรือ ใกล้สถานที่ทำงาน

ตารางที่ 4.18

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาที่พบจากการไปใช้บริการที่ธนาคาร

ปัญหาที่พบจากการไปใช้บริการ	สาขาในห้างสรรพสินค้า		สาขาปกติ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ(n=250)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n=250)
พนักงาน	35	14.0	25	10.0
เวลาในการให้บริการ	115	46.0	88	35.2
บริการของธนาคาร	10	4.0	19	7.6
ข้อมูลข่าวสารของธนาคาร	34	13.6	19	7.6
สถานที่จอดรถ	27	10.8	47	18.8
อื่น ๆ	29	11.6	52	20.8

ที่มา : จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

จากตารางที่ 4.18 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามปัญหาที่พบจากการไปใช้บริการที่ธนาคารของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาในห้างสรรพสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบปัญหาจากการไปใช้บริการที่ธนาคารในด้านเวลาในการให้บริการ มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ ด้านพนักงาน มีจำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 14.0 ต่อมาคือด้านข่าวสารของธนาคาร มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 ด้านสถานที่จอดรถ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่พบปัญหาจากการไปใช้บริการที่ธนาคารในด้านบริการของธนาคาร มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ส่วนผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปกติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบปัญหาจากการไปใช้บริการที่ธนาคารในด้านเวลาในการให้บริการเช่นกัน จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมาคือ ด้านอื่น ๆ (ไม่พบปัญหา) มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และกลุ่มตัวอย่างที่พบปัญหาด้านสถานที่จอดรถ มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 พบปัญหาด้านพนักงาน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่พบปัญหาจากการไปใช้บริการที่ธนาคารในด้านบริการของธนาคารและข้อมูลข่าวสารของธนาคาร มีน้อยที่สุด โดยมีสัดส่วนที่เท่ากันคือจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 ตามลำดับ

4.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้เข้าใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ที่เปิดในห้างสรรพสินค้า

กลุ่มตัวอย่างที่นิยมเข้ามาใช้บริการธนาคารภายในห้างสรรพสินค้านั้นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย อายุโดยเฉลี่ยต่ำกว่า 25 ปี และ 25-35 ปี เป็นส่วนใหญ่ สถานภาพโสด วุฒิ การศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นพนักงานบริษัท เอกชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จนถึง 10,000-20,000 บาท ตามลำดับ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าจะอยู่ที่ประมาณ 1-5 ปี โดยเฉลี่ยและกลุ่มตัวอย่างจะมีพฤติกรรมในการเข้าใช้บริการนาน ๆ ครั้ง เป็นส่วนใหญ่คือภายใน 1 เดือน อาจจะใช้บริการที่ธนาคารประมาณ 4-5 ครั้ง รองลงมา คือกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการภายใน 1 สัปดาห์เฉลี่ย 1-2 วันทำการ วันที่มาใช้บริการของธนาคารบ่อยที่สุด จะเป็นวันเสาร์-อาทิตย์ มากกว่าเนื่องด้วยจะเป็นวันหยุดที่ไม่ต้องทำงานหรือกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มเดินทางมาเพื่อจับจ่ายใช้สอยกับทางห้างสรรพสินค้าเลย เข้ามาใช้บริการของธนาคาร ส่วนเหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการไทยพาณิชย์เนื่องจากเป็นธนาคารที่อยู่ใกล้และสะดวกในการเดินทางที่สุด อีกทั้งยังมีสาขาเป็นจำนวนมากจึงสะดวกที่จะเข้ามาใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างอีกกลุ่มที่นิยมใช้บริการธนาคารภายในห้างสรรพสินค้านั้น เป็นพนักงานบริษัท เอกชนที่ส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้บริการกับทางธนาคารในช่วงที่เลิกจากการทำงานคือในช่วงเวลาเย็นคือ 18.00-20.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่สะดวก หรือ อาจจะมาเดินซื้อของภายในห้างสรรพสินค้า และเข้ามาใช้บริการกับทางธนาคาร เป็นต้น

ส่วนทางด้านแรงจูงใจที่เข้ามาใช้บริการภายในห้างสรรพสินค้าของกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ เป็นเพราะสาขาภายในห้างสรรพสินค้ามีเวลาในการเปิดทำการที่มากกว่าสาขาปกติ คือ จะเปิดเลยเวลาสาขาปกติไปจนถึงช่วง 20.00 น. และ อีกเหตุผลคือการเดินทางมาที่สะดวก อย่างที่ได้กล่าวไปแล้วในตอนต้น

กลุ่มตัวอย่างในห้างสรรพสินค้าโดยส่วนใหญ่มักจะนิยมใช้บริการที่เครื่องอัตโนมัติมากกว่า เนื่องด้วยเพราะสาขาที่เปิดภายในห้างสรรพสินค้านั้นเป็นสาขาขนาดเล็ก ค่อนข้างคับแคบ ปริมาณลูกค้าค่อนข้างมาก หากจะรอทำรายการหน้าเคาน์เตอร์อาจจะต้องเสียเวลาในการรอคิวค่อนข้างนาน

จึงใช้บริการเครื่องอัตโนมัติที่มีให้บริการอยู่ประมาณ 4-5 เครื่องโดยธุรกรรมหลักในการใช้บริการที่เครื่องอัตโนมัติส่วนใหญ่จะเป็นรายการฝาก-ถอน มากที่สุด รองลงมาจะเป็นด้านการโอนเงิน

ในการทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์กลุ่มตัวอย่างมักจะทำรายการฝาก-ถอน มากที่สุดเช่นเดียวกันกับการทำผ่านเครื่องอัตโนมัติ รองลงมาคือ การเปิดบัญชี เนื่องจากเหตุผลทางด้านเวลาที่อาจจะไม่

สะดวกไปเปิดในสาขาที่เปิดทำการปกติไม่ว่าจะเป็น พนักงานบริษัท นักเรียน นักศึกษา ที่ใช้เวลาส่วนใหญ่อหลังเลิกงาน เลิกจากการเรียนหนังสือ หรือ ในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ เป็นต้น

ด้านปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่พบมากที่สุดในการไปใช้บริการภายในห้างสรรพสินค้าจะพบปัญหาทางด้านเวลาในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านพนักงาน เนื่องจากทางด้านสาขาภายในห้างสรรพสินค้า จะมีปริมาณลูกค้าที่มากและจำนวนของพนักงานที่คอยให้ บริการน้อยไม่เพียงพอต่อการบริการ จึงเกิดปัญหาด้านเวลาในการรอคิววน อีกทั้งพนักงานที่มีจำนวนน้อยจะต้องคอยรับลูกค้าในปริมาณที่มาก ทำให้พนักงานคอยดูแลลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้ไม่ทั่วถึง บางครั้งพนักงานอาจจะเหนื่อย ไม่ค่อยยิ้มแย้ม ทำให้การบริการไม่เป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ

4.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้เข้าใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ในสาขาปกติ

กลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการสาขาปกตินั้นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เช่นเดียวกัน อายุ 25-35 ปี มีสถานภาพโสด วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ที่มีรายได้โดยเฉลี่ย 10,000-20,000 บาทต่อเดือน

ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ประมาณ 1-5 ปี การเข้ามาใช้บริการกับธนาคารกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเข้ามาใช้นานๆ ครั้ง คือ ภายใน 1 เดือน จะมาติดต่อกับทางธนาคารประมาณ 3-4 ครั้ง และรองลงมาภายใน 1 สัปดาห์ จะมาติดต่อกับ 1-2 วันทำการ

ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างเข้ามาใช้บริการบ่อยที่สุดจะอยู่ในช่วง 12.00-14.00 น ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ที่จะเป็นพนักงานบริษัทเอกชน อาจจะเข้ามาใช้บริการในช่วงที่พักกลางวัน ช่วงว่างจากการทำงาน

เหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ ให้เหตุผลว่าอยู่ใกล้และสะดวกมากที่สุด รองลงมาเป็นเพราะธนาคารมีสาขาเปิดให้บริการอยู่เป็นจำนวนมาก และสาเหตุที่มาใช้บริการที่สาขานี้เป็นประจำเพราะใกล้สถานที่ทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ การเดินทางที่สะดวก

กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์มากกว่า อาจเนื่องมาจากสาขาปกติจะมีสถานที่เพียงพอต่อการรับลูกค้า อีกทั้งปริมาณพนักงานจะมีจำนวน 11-12 คน (ตามขนาดของสาขา) ซึ่งเพียงพอต่อปริมาณลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ธุรกรรมหลักที่กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่มักใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ได้แก่ การฝาก-ถอน และการโอนเงิน มากที่สุดตามลำดับ รองลงมาจะเป็นการชำระค่าสินค้าและบริการ

ด้านการให้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติกลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้ธุรกรรมเกี่ยวกับ การฝาก-ถอน-โอน มากที่สุด รองลงมาคือการปรับยอดสมุดบัญชี และการสอบถามยอด ตามลำดับ

ส่วนปัญหาที่พบในการเข้าไปใช้บริการธนาคารในสาขาปกติจะเป็นด้านเวลา ซึ่งอาจเกิดจากการที่ลูกค้าท่านหนึ่งมาติดต่อทำหลายรายการ ทำให้ลูกค้าด้านหลังต้องรอคิวนาน หรือ อาจเกิดจากการที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากในช่วงต้นเดือน และ สิ้นเดือน ปัญหาด้านที่จอดรถ ซึ่งบางสาขาจะไม่มีคีย์มีสถานที่จอดรถให้กับลูกค้าอย่างเพียงพอ รองลงมาจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาในการให้บริการ

4.1.5 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้เข้าใช้บริการในห้างสรรพสินค้าและสาขาปกติทั่วไป

ตารางที่ 4.19

สรุปผลการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้เข้าใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้าและสาขาปกติ

สาขาในห้างสรรพสินค้า	สาขาปกติ
ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้)	
กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าใช้บริการโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และ อายุ 25-30 ปี ตามลำดับ สถานภาพโสด และเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี ระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนจะอยู่ที่ ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000-20,000 บาท ตามลำดับ	กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าใช้บริการโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุ 25-30 ปี ตามลำดับ สถานภาพโสด และเป็นพนักงานบริษัท เอกชนที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี ระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนจะอยู่ที่ 10,000-20,000 บาท ตามลำดับ
ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าและระยะเวลาในการมาติดต่อใช้บริการ	
กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าประมาณ 1-5 ปี และจะมาติดต่อใช้บริการกับทางธนาคารนาน ๆ ครั้ง มากที่สุดคือภายใน 1 เดือนกลุ่มตัวอย่างจะมาติดต่อ 3-4 ครั้ง รองลงมาจะเป็นภายใน 1 สัปดาห์ มาติดต่อกับธนาคาร 1-2 วันทำการ	กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าประมาณ 1-5 ปี และจะมาติดต่อใช้บริการกับทางธนาคารนาน ๆ ครั้ง มากที่สุดคือภายใน 1 เดือนกลุ่มตัวอย่างจะมาติดต่อ 3-4 ครั้ง รองลงมาจะเป็นภายใน 1 สัปดาห์ มาติดต่อกับธนาคาร 1-2 วันทำการ
ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการ	
กลุ่มตัวอย่างจะเข้ามาใช้บริการในเวลา 18.00-20.00 น. จำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ 12.00-14.00 น.	กลุ่มตัวอย่างจะเข้ามาใช้บริการในเวลา 12.00-14.00 น. จำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ 14.00-16.00 น.
เหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์	
เหตุผลหลักที่กลุ่มตัวอย่างนิยมเข้าใช้บริการกับธนาคารคือ อยู่ใกล้และสะดวก	เหตุผลหลักที่กลุ่มตัวอย่างนิยมเข้าใช้บริการกับธนาคารคือ อยู่ใกล้และสะดวก

สาขาในห้างสรรพสินค้า	สาขาปกติ
เหตุผลในการมาใช้บริการที่สาขาเป็นประจำ	
กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า สะดวก เพราะมา Shopping	กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าใกล้สถานที่ทำงานสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน
แรงจูงใจในการเข้าใช้บริการที่ธนาคารไทยพาณิชย์	
โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการเข้าใช้บริการที่สาขาในห้างสรรพสินค้าคือเวลาเปิดทำการที่มากกว่าสาขาปกติ	โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการเข้าใช้บริการที่สาขาปกติ คือ เดินทางสะดวก
การเลือกใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์หรือเครื่องอัตโนมัติ	
กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการที่เครื่องอัตโนมัติเป็นหลัก เนื่องจากสาขาในห้างสรรพสินค้าจะมีปริมาณลูกค้าที่มากกว่าในสาขาปกติ ซึ่งจะทำให้เสียเวลาในการรอคิว	กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์เป็นหลัก เนื่องจากว่าสาขาปกตินั้นจำนวนพนักงานจะมีมากกว่าสาขาในห้างสรรพสินค้าจึงเพียงพอต่อการให้บริการ
ธุรกรรมที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการผ่านหน้าเคาน์เตอร์	
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะใช้บริการ ผาก ถอน โอนมากที่สุด รองลงมาคือ เปิดบัญชี	กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะใช้บริการ ผาก ถอน โอนมากที่สุด รองลงมาคือ ชำระค่าสินค้าและบริการ
ธุรกรรมที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ	
ธุรกรรมที่กลุ่มตัวอย่างใช้ผ่านเครื่องอัตโนมัติมากที่สุด คือ ผาก ถอน โอน รองลงมา คือ ปรับยอดสมุดบัญชี	ธุรกรรมที่กลุ่มตัวอย่างใช้ผ่านเครื่องอัตโนมัติมากที่สุด คือ ผาก ถอน โอน รองลงมา คือ ปรับยอดสมุดบัญชี
ปัญหาที่พบจากการไปใช้บริการกับทางธนาคาร	
กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ที่เข้าใช้บริการในห้างสรรพสินค้ามักจะมีปัญหา ด้านเวลาในการให้บริการเนื่องจากพนักงานที่สาขาจะมีประมาณ 5-7 คน ซึ่งไม่สามารถรองรับกับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมากได้อย่างทั่วถึง จึงทำให้ลูกค้าต้องเสียเวลาในการรอคิว	กลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการในสาขาปกติจะพบปัญหาด้านเวลา มากที่สุดเช่นกันอาจเป็นเพราะว่าลูกค้ามาทำรายการที่หน้าเคาน์เตอร์ต้องยืนรอคิวลูกค้าที่มาทำรายการหลายรายการ จึงทำให้ต้องเสียเวลาในการรอคิว รองลงมา คือ สถานที่จอดรถในบางสาขาจะไม่ค่อยมีสถานที่จอดรถไว้คอยบริการลูกค้า

ที่มา : สรุปลงโดยผู้วิจัย

ตารางที่ 4.20

ตารางเปรียบเทียบลักษณะและพฤติกรรมส่วนใหญ่ของผู้ที่เข้าใช้
บริการธนาคารภายในห้างสรรพสินค้าและสาขาปกติทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	สาขาในห้างสรรพสินค้า	สาขาปกติ
เพศ	หญิง	หญิง
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี
อาชีพ	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานบริษัทเอกชน
รายได้(ต่อเดือน)	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท
สถานภาพ	โสด	โสด
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี
ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า	1-5 ปี	1-5 ปี
เวลาในการเข้าใช้บริการ	12.01-14.00 น.	18.01-20.00 น.
เหตุผลหลักในการใช้บริการ	อยู่ใกล้และสะดวก	อยู่ใกล้และสะดวก
เหตุผลที่เข้ามาใช้บริการประจำ	สะดวกเพราะมา Shopping	ใกล้สถานที่ทำงาน
แรงจูงใจ	เวลาเปิดที่มากกว่าสาขาปกติ	เดินทางสะดวก
การเลือกใช้บริการ	เครื่องอัตโนมัติ	หน้าเคาน์เตอร์
การใช้บริการผ่านหน้าเคาน์เตอร์	ฝาก/ถอน/โอน	ฝาก/ถอน/โอน
การใช้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ	ฝาก/ถอน/โอน	ฝาก/ถอน/โอน
ประเภทธุรกรรม	ด้านเงินฝาก	ด้านเงินฝาก
ปัญหาที่พบ	เวลาในการให้บริการ	เวลาในการให้บริการ

ที่มา : สรุปรโดยผู้วิจัย

4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจในบริการ

ตารางที่ 4.21

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์โดยรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ในห้างสรรพสินค้า			สาขาปกติ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านพนักงาน	3.91	0.62	มาก	4.02	0.61	มาก
ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	3.95	0.56	มาก	3.93	0.59	มาก
การเข้าใจถึงความรู้สึกและความต้องการ ของลูกค้า	3.77	0.62	มาก	3.84	0.66	มาก
รวม	3.88	0.54	มาก	3.93	0.56	มาก

ที่มา : จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

จากตารางที่ 4.21 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.88$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 และเมื่อทำการศึกษา พบว่า ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 1 ($\bar{x}=3.95$) ด้านพนักงาน เป็นอันดับ 2 ($\bar{x}=3.91$) และการเข้าใจถึงความรู้สึกและความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับสุดท้าย ($\bar{x}=3.77$) ตามลำดับ

ส่วนผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์สาขาปกติ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.93$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 และเมื่อทำการศึกษา พบว่า ด้านพนักงาน เป็นอันดับ 1 ($\bar{x}=4.02$) ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 2 ($\bar{x}=3.93$) การเข้าใจถึงความรู้สึกและความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับสุดท้าย ($\bar{x}=3.84$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ด้านพนักงาน

ประเด็นความพึงพอใจ	ในห้างสรรพสินค้า			สาขาปกติ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1.มารยาทในการพูดจาของพนักงาน	4.00	0.84	มาก	4.14	0.76	มาก
2.ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ให้การบริการ	3.90	0.80	มาก	4.08	0.74	มาก
3.การให้บริการอย่างรวดเร็วทันความ ต้องการของลูกค้า	3.80	0.82	มาก	3.94	0.78	มาก
4.ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิด ข้อผิดพลาด	3.74	0.78	มาก	3.70	0.79	มาก
5.ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	4.02	0.74	มาก	4.04	0.72	มาก
6.ความพร้อม บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	3.96	0.86	มาก	4.11	0.70	มาก
7.จัดให้มีพนักงานคอยให้บริการอย่าง เพียงพอ	3.71	0.92	มาก	3.88	0.83	มาก
8.ความสุภาพ เรียบร้อย สะอาด เหมาะสม ในการแต่งกาย	4.14	0.87	มาก	4.28	0.73	มากที่สุด
รวม	3.91	0.62	มาก	4.02	0.61	มาก

ที่มา : จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ด้านพนักงานในห้างสรรพสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.91 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 ส่วนสาขาปกติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 4.02 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 และเมื่อทำการศึกษาจำแนกย่อยลงไปในรายละเอียดพบว่า

“มารยาทในการพูดจาของพนักงาน” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการใน
ห้างสรรพสินค้ามีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 4.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานเท่ากับ 0.84 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในสาขาปกติมีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลข
คณิตเท่ากับ 4.14 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76

“ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ให้การบริการ” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการใน
ห้างสรรพสินค้ามีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.90 และค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานเท่ากับ 0.80 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในสาขาปกติมีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลข
คณิตเท่ากับ 4.08 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

“การให้บริการอย่างรวดเร็วทันความต้องการของลูกค้า” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่
ใช้บริการในห้างสรรพสินค้ามีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.80 และค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในสาขาปกติมีความพึงพอใจมาก โดยมี
ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.94 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78

“ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาด” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่
ใช้บริการในห้างสรรพสินค้ามีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.74 และค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในสาขาปกติมีความพึงพอใจมาก โดยมี
ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.70 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79

“ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการใน
ห้างสรรพสินค้ามีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 4.02 และค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานเท่ากับ 0.74 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในสาขาปกติมีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลข
คณิตเท่ากับ 4.04 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

“ความพร้อม บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการใน
ห้างสรรพสินค้ามีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.96 และค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานเท่ากับ 0.86 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในสาขาปกติมีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลข
คณิตเท่ากับ 4.11 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70

“จัดให้มีพนักงานคอยให้บริการอย่างเพียงพอ” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ
ในห้างสรรพสินค้ามีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.71 และค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานเท่ากับ 0.92 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในสาขาปกติมีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลข
คณิตเท่ากับ 3.88 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

“ความสุภาพ เรียบร้อย สะอาด เหมาะสมในการแต่งกาย” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในห้างสรรพสินค้ามีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 4.14 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในสาขาปกติมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 4.28 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

ตารางที่ 4.23

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ
ในบริการของธนาคารพาณิชย์ ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ	ในห้างสรรพสินค้า			สาขาปกติ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ	4.25	0.68	มากที่สุด	4.19	0.75	มาก
2.การตกแต่งสถานที่สะอาด สวยงาม	4.10	0.70	มาก	4.13	0.72	มาก
ทันสมัย						
3.มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม	3.65	0.90	มาก	3.74	0.85	มาก
ห้องน้ำ						
4.มีสถานที่จอดรถ	3.62	0.84	มาก	3.52	0.90	มาก
5.มีการจัดเตรียมเอกสาร และอุปกรณ์ในการให้บริการดี	3.95	0.76	มาก	3.95	0.73	มาก
6.ความปลอดภัยในการมาใช้บริการ	4.10	0.79	มาก	4.05	0.75	มาก
รวม	3.95	0.56	มาก	3.93	0.59	มาก

ที่มา : จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ในห้างสรรพสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.95 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 ส่วนสาขาปกติ

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.93 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 และเมื่อทำการศึกษาคำแนะนำย่อยลงไปในเรื่องละเอียดพบว่า

“ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในห้างสรรพสินค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 4.25 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในสาขาปกติมีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 4.19 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

“การตกแต่งสถานที่สะอาด สวยงาม” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในห้างสรรพสินค้ามีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 4.10 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในสาขาปกติมีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 4.13 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

“มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในห้างสรรพสินค้ามีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.65 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในสาขาปกติมีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.74 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85

“มีสถานที่จอดรถ” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในห้างสรรพสินค้ามีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.62 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในสาขาปกติมีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.52 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90

“มีการจัดเตรียมเอกสาร และอุปกรณ์ในการให้บริการดี” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในห้างสรรพสินค้ามีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.95 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในสาขาปกติมีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.95 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

“ความปลอดภัยในการมาใช้บริการ” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในห้างสรรพสินค้ามีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 4.10 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในสาขาปกติมีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 4.05 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

ตารางที่ 4.24

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ
ของธนาคารพาณิชย์ ด้านการเข้าถึงความรู้สึกและความต้องการของลูกค้า

ประเด็นความพึงพอใจ	ในห้างสรรพสินค้า			สาขาปกติ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1.การให้เกียรติและความสำคัญของลูกค้า	4.02	0.87	มาก	4.21	0.76	มากที่สุด
2.การให้ความสนใจ และเอาใจใส่ต่อลูกค้า	3.95	0.87	มาก	4.13	0.78	มาก
3.การให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.85	0.97	มาก	3.92	0.91	มาก
4.ความเต็มใจรับฟังคำร้องเรียนของลูกค้า	3.80	0.94	มาก	3.89	0.86	มาก
5.ความเต็มใจของพนักงานที่จะให้ความช่วยเหลือ	3.87	0.90	มาก	4.06	0.78	มาก
6.การให้บริการในรูปแบบที่หลากหลาย	3.93	0.78	มาก	3.99	0.72	มาก
7.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.91	0.78	มาก	3.97	0.76	มาก
8.การให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคาร	3.65	0.85	มาก	3.69	0.84	มาก
9.อัตราดอกเบี้ย	3.38	0.93	ปานกลาง	3.27	0.98	ปานกลาง
10.อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ	3.36	0.83	ปานกลาง	3.30	0.95	ปานกลาง
รวม	3.77	0.62	มาก	3.84	0.66	มาก

ที่มา : จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ด้านการเข้าถึงความรู้สึกและความต้องการของลูกค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.77 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 ส่วนสาขาปกติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.84 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 และเมื่อทำการศึกษาจำแนกย่อยลงไปในรายละเอียดพบว่า

“การให้เกียรติและความสำคัญของลูกค้า” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในห้างสรรพสินค้ามีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 4.02 และค่าส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานเท่ากับ 0.85 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในสาขาปกติมีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.69 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84

“อัตราดอกเบี้ย” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในห้างสรรพสินค้ามีความพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.38 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในสาขาปกติมีความพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.27 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98

“อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในห้างสรรพสินค้ามีความพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.36 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในสาขาปกติมีความพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.30 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95

จากการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการของธนาคารที่เปิดภายในห้างสรรพสินค้าและสาขาปกติพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการธนาคารภายในห้างสรรพสินค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ด้านพนักงาน ในเรื่องของความสุภาพ เรียบร้อย สะอาด มีความเหมาะสมในการแต่งกาย รองลงมาคือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ และ มารยาทในการพูดจาของพนักงาน

ด้านสาขาปกติพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ด้านพนักงาน ในเรื่องของความสุภาพ เรียบร้อย สะอาด มีความเหมาะสมในการแต่งกายมากที่สุด รองลงมาคือ มารยาทในการพูดจาของพนักงาน และความพร้อมบุคลากรที่น่าเชื่อถือ

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ด้านพนักงานในภาพรวมจะพบว่าสิ่งเหล่านี้เป็นพื้นฐานในงานด้านการบริการของธนาคาร ที่พนักงานทุกคนจะต้องมีและถือปฏิบัติ การแต่งกายที่สะอาด มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ การพูดจายิ้มแย้มและมีมารยาทที่ดีแก่ลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการ ดังนั้นธนาคารจึงควรเน้นในด้านเหล่านี้ให้มาก มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะเป็นการแสดงออกได้ถึงภาพลักษณ์ของธนาคาร ละทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

ในส่วนของความพึงพอใจในบริการของธนาคารพาณิชย์ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งในส่วนของสาขาที่เปิดทำการภายในห้างสรรพสินค้าและสาขาที่เปิดตามปกติ กลุ่มตัวอย่างจะรู้สึกพึงพอใจในการเข้าใช้บริการในสาขาที่มีทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมากที่สุด รองลงมาจะเป็นในด้านการตกแต่งสถานที่ สะอาด สวยงาม ทันสมัย และ ความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ

และทางด้านความพึงพอใจในบริการของธนาคารพาณิชย์ ด้านการเข้าถึงความรู้สึกและความต้องการของลูกค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างจะรู้สึกพึงพอใจในด้านการให้เกียรติและความสำคัญของลูกค้ามากที่สุด รองลงมาคือ การให้ความสนใจและความเอาใจใส่ต่อลูกค้า เนื่องจากสิ่งเหล่านี้จะเป็นความรู้สึกของผู้เข้าใช้บริการเมื่อเข้ามาภายในธนาคารและมีพนักงานที่คอยต้อนรับ เอาใจใส่ดูแล ซึ่งแสดงออกถึงว่าลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญ ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกเป็นเกียรติ ภาคภูมิใจ ที่ธนาคารไม่ได้เลือกที่จะบริการเพียงลูกค้าบางกลุ่มเท่านั้น

ดังนั้น ทางธนาคารควรมีการอบรมพนักงานในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ เนื่องจากจะทำให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจมากที่สุด และเป็นการรักษาลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการและเป็นลูกค้ากับธนาคารตลอดไป

ตารางที่ 4.25

ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม 3 อันดับแรกของผู้ที่เข้าใช้
บริการธนาคารภายในห้างสรรพสินค้าและสาขาปกติทั่วไป

ความพึงพอใจ	สาขาในห้างสรรพสินค้า	สาขาปกติ
ด้านพนักงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1.ความสุภาพ เรียบร้อย สะอาด เหมาะสมในการแต่งกาย 2.ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ 3.มารยาทในการพูดจาของพนักงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1.ความสุภาพ เรียบร้อย สะอาด เหมาะสมในการแต่งกาย 2.มารยาทในการพูดจาของพนักงาน 3.ความพร้อม บุคลิกภาพ น่าเชื่อถือ
ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	<ol style="list-style-type: none"> 1.ทำเลที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ 2.การตกแต่งสถานที่ สะอาด สวยงาม ทันสมัย และ ความปลอดภัยในการมาใช้บริการ 3.มีการจัดเตรียมเอกสาร และ อุปกรณ์ในการให้บริการดี 	<ol style="list-style-type: none"> 1.ทำเลที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ 2.การตกแต่งสถานที่ สะอาด สวยงาม ทันสมัย 3.ความปลอดภัยในการมาใช้บริการ
ด้านการเข้าถึงความรู้สึกและความต้องการของลูกค้า	<ol style="list-style-type: none"> 1.การให้เกียรติและความสำคัญของลูกค้า 2.การให้ความสนใจ และเอาใจใส่ต่อลูกค้า 3.การให้บริการในรูปแบบที่หลากหลาย 	<ol style="list-style-type: none"> 1.การให้เกียรติและความสำคัญของลูกค้า 2.การให้ความสนใจ และเอาใจใส่ต่อลูกค้า 3.ความเต็มใจของพนักงานที่จะให้ความช่วยเหลือ

ที่มา: สรุปโดยผู้วิจัย

4.3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคาร

การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ

สมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดสมมติฐาน ดังนี้

4.3.1 ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

4.3.2 ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

4.3.3 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

4.3.4 ลูกค้าที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

4.3.5 ลูกค้าที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคาร

คู่ความสัมพันธ์	ในห้างสรรพสินค้า			สาขาปกติ		
	χ^2	P	ความสัมพันธ์	χ^2	P	ความสัมพันธ์
เพศของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านพนักงาน	0.801	0.670	ไม่มีความสัมพันธ์	2.791	0.248	ไม่มีความสัมพันธ์
เพศของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	1.503	0.472	ไม่มีความสัมพันธ์	5.092	0.078	ไม่มีความสัมพันธ์
เพศของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านการเข้าถึงความรู้สึกและความต้องการของลูกค้า	3.440	0.179	ไม่มีความสัมพันธ์	0.751	0.687	ไม่มีความสัมพันธ์
เพศของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคารโดยรวม	1.730	0.421	ไม่มีความสัมพันธ์	1.224	0.542	ไม่มีความสัมพันธ์

ที่มา: จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

H_0 : เพศของกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการบริการที่เท่าเทียมกัน

H_1 : เพศของกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการบริการที่แตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลตารางที่ 4.26 ค่าสถิติ Chi-Square แสดงว่ายอมรับในสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งแสดงได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจต่อการให้บริการเมื่อพิจารณาพบว่า ความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านพนักงาน ความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และ ความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านการเข้าถึงความรู้สึกและความต้องการของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กัน คือ เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ที่เท่าเทียมกัน

สรุปได้ว่าทั้งสาขาในห้างสรรพสินค้า และ สาขาปกติ เพศมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ที่เท่าเทียมกัน หรือ อายุของผู้เข้าใช้บริการทั้งสาขาในห้างสรรพสินค้า และ สาขาปกติไม่มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจในบริการของธนาคาร

ตารางที่ 4.27

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคาร

คู่ความสัมพันธ์	ในห้างสรรพสินค้า			สาขาปกติ		
	χ^2	P	ความสัมพันธ์	χ^2	P	ความสัมพันธ์
อายุของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านพนักงาน	4.720	0.580	ไม่มีความสัมพันธ์	11.318	0.079	ไม่มีความสัมพันธ์
อายุของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	13.724*	0.033	มีความสัมพันธ์	2.305	0.890	ไม่มีความสัมพันธ์
อายุของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านการเข้าถึงความรู้สึกและความต้องการของลูกค้า	20.186*	0.003	มีความสัมพันธ์	10.089	0.121	ไม่มีความสัมพันธ์
อายุของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคารโดยรวม	7.281	0.296	ไม่มีความสัมพันธ์	6.853	0.335	ไม่มีความสัมพันธ์

ที่มา: จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

H_0 : อายุของกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการบริการที่เท่าเทียมกัน

H_1 : อายุของกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการบริการที่แตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตารางที่ 4.27 ค่าสถิติ Chi-Square แสดงว่า ปฏิเสธข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาสาขาในห้างสรรพสินค้า แสดงได้ว่า อายุของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับ

ความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึง ความรู้สึกและความต้องการของลูกค้ามีความสัมพันธ์กัน คือ อายุของกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการบริการที่แตกต่างกัน

และจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสาขาในห้างสรรพสินค้า เมื่อพิจารณาพบว่า ยอมรับข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการด้านพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กัน คือ อายุที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านพนักงานที่เท่าเทียมกัน

ทางด้านสาขาปกติ จากผลการวิเคราะห์ค่าสถิติ Chi-Square แสดงว่ายอมรับข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านพนักงาน ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการเข้าถึงความรู้สึกและความต้องการของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์ คือ อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการบริการที่เท่าเทียมกัน

ตารางที่ 4.28

ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคาร

คู่ความสัมพันธ์	ในห้างสรรพสินค้า			สาขาปกติ		
	χ^2	P	ความสัมพันธ์	χ^2	P	ความสัมพันธ์
สถานภาพของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านพนักงาน	6.218	0.183	ไม่มีความสัมพันธ์	1.775	0.777	ไม่มีความสัมพันธ์
สถานภาพของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านอาคาร	5.419	0.247	ไม่มีความสัมพันธ์	1.105	0.893	ไม่มีความสัมพันธ์
สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก						
สถานภาพของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านการเข้าถึงความรู้สึกและความต้องการของลูกค้า	7.460	0.113	ไม่มีความสัมพันธ์	0.392	0.983	ไม่มีความสัมพันธ์
สถานภาพของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคารโดยรวม	3.398	0.494	ไม่มีความสัมพันธ์	0.883	0.927	ไม่มีความสัมพันธ์

ที่มา: จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

H_0 : สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการบริการที่เท่าเทียมกัน

H_1 : สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการบริการที่แตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตารางที่ 4.28 ค่าสถิติ Chi-Square แสดงว่ายอมรับข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งแสดงได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านพนักงาน ความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และ ความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านการเข้าถึงความรู้สึกและความต้องการของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กัน คือ สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ที่เท่าเทียมกัน

สรุปได้ว่าทั้งสาขาในห้างสรรพสินค้า และ สาขาปกติ สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อกรบริการในด้านต่าง ๆ ที่เท่าเทียมกัน หรือ สถานภาพของผู้เข้าใช้บริการทั้งสาขาในห้างสรรพสินค้า และ สาขาปกติไม่มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจในบริการของธนาคาร

ตารางที่ 4.29

ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคาร

คู่ความสัมพันธ์	ในห้างสรรพสินค้า			สาขาปกติ		
	χ^2	P	ความสัมพันธ์	χ^2	P	ความสัมพันธ์
อาชีพของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านพนักงาน	5.687	0.682	ไม่มีความสัมพันธ์	10.278	0.246	ไม่มีความสัมพันธ์
อาชีพของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	24.501*	0.002	มีความสัมพันธ์	4.470	0.812	ไม่มีความสัมพันธ์
อาชีพของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านการเข้าถึงความรู้สึกและความต้องการของลูกค้า	17.378*	0.026	มีความสัมพันธ์	8.349	0.400	ไม่มีความสัมพันธ์
อาชีพของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคารโดยรวม	9.994	0.265	ไม่มีความสัมพันธ์	9.694	0.287	ไม่มีความสัมพันธ์

ที่มา: จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

H_0 : อาชีพของกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการบริการที่เท่าเทียมกัน

H_1 : อาชีพของกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการบริการที่แตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตารางที่ 4.29 ค่าสถิติ Chi-Square แสดงว่า ปฏิเสธข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาสาขาในห้างสรรพสินค้า แสดงได้ว่า อาชีพของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึงความรู้ สึก และความต้องการของลูกค้ามีความสัมพันธ์กัน คือ อาชีพของกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการบริการที่แตกต่างกัน

และจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสาขาในห้างสรรพสินค้า พบว่า ยอมรับข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการด้านพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กัน คือ อาชีพที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านพนักงานที่เท่าเทียมกัน

ทางด้านสาขาปกติ จากผลการวิเคราะห์ค่าสถิติ Chi-Square แสดงว่ายอมรับข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านพนักงาน ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการเข้าถึงความรู้สึกและความต้องการของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์ คือ อาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในบริการที่เท่าเทียมกัน

ตารางที่ 4.30

ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคาร

คู่ความสัมพันธ์	ในห้างสรรพสินค้า			สาขาปกติ		
	χ^2	P	ความสัมพันธ์	χ^2	P	ความสัมพันธ์
รายได้ของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านพนักงาน	11.614	0.169	ไม่มีความสัมพันธ์	2.841	0.944	ไม่มีความสัมพันธ์
รายได้ของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	8.895	0.351	ไม่มีความสัมพันธ์	16.656	0.034	มีความสัมพันธ์
รายได้ของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านการเข้าถึงความรู้ดีและความต้องการของลูกค้า	13.351	0.100	ไม่มีความสัมพันธ์	9.479	0.304	ไม่มีความสัมพันธ์
รายได้ของผู้เข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในบริการของธนาคารโดยรวม	11.070	0.198	ไม่มีความสัมพันธ์	3.532	0.897	ไม่มีความสัมพันธ์

ที่มา: จากการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม 2551

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

H_0 : รายได้ของกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการบริการที่เท่าเทียมกัน

H_1 : รายได้ของกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการบริการที่แตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตารางที่ 4.30 ค่าสถิติ Chi-Square แสดงว่ายอมรับข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งแสดงได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านพนักงาน ความพึงพอใจในบริการของธนาคาร

ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และ ความพึงพอใจในบริการของธนาคารด้านการเข้าถึง ความรู้สึกและความต้องการของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กัน คือ รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ที่เท่าเทียมกัน

สรุปได้ว่าทั้งสาขาในห้างสรรพสินค้า และ สาขาปกติ รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ที่เท่าเทียมกันหรือรายได้ของผู้เข้าใช้บริการทั้งสาขาในห้างสรรพสินค้า และ สาขาปกติไม่มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจในบริการของธนาคาร