

ภาคผนวก ก
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

Descriptives

ตาราง 9

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.93	.773
เทคโนโลยีทันสมัย	3.47	.786
บริการมีความถูกต้องครบถ้วน	3.83	.843
มีอัตราศักยภาพที่ดีในการให้บริการ	3.97	.952
ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า	4.03	.786
การให้ข้อมูลข่าวสาร	3.66	.828
มารยาทการพูดและการกล่าวทักทาย	3.91	.851
การให้คำแนะนำปรึกษา และการแก้ไขปัญหา	3.83	.825
ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และความเต็มใจบริการ	3.91	.768
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.17	.704
การอธิบายรายละเอียดของบริการในแต่ละด้าน	3.79	.819
ความพร้อมในการปฏิบัติงาน	3.92	.682
สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้	3.71	.783
ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.86	.732
สามารถอธิบายเรื่องที่ลูกค้าไม่เข้าใจได้	3.80	.746
การบันทึกข้อความ ตัวเลข ในเอกสาร ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	3.89	.763
การเก็บความลับของลูกค้า	3.89	.737
ตั้งอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	4.24	.814
สภาพภายในและภายนอกเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดและ สวยงาม	3.76	.752

ตาราง 9 (ต่อ)

	Mean	Std. Deviation
มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าเพียงพอ	3.58	.923
มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ สิ่งพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น	3.65	.874
ความกว้างขวางภายในอาคารที่ทำการ	3.35	.933
ความเพียงพอของเครื่องบริการอัตโนมัติ เช่น เอทีเอ็ม เครื่องปรับสมุด เครื่องฝากเงินสด	3.36	1.001
ความรวดเร็วและความถูกต้องของเครื่องบริการอัตโนมัติ เอทีเอ็ม เครื่องปรับสมุด เครื่องฝากเงินสด	3.51	.934
สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกสาขาและทุกธนาคาร	3.57	.880

Frequency Table

ตาราง 10

Frequency Table

เพศ		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	147	49.0	49.0	49.0
	หญิง	153	51.0	51.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

อายุ		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	12	4.0	4.0	4.0
	20-30 ปี	127	42.3	42.3	46.3
	31-40 ปี	97	32.3	32.3	78.7
	41-50 ปี	52	17.3	17.3	96.0
	51-60 ปี	12	4.0	4.0	100.0
	มากกว่า 60 ปี	0	0	0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ตาราง 10 (ต่อ)

ระดับการศึกษา					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา	12	4.0	4.0	4.0
	มัธยมศึกษา	86	28.7	28.7	32.7
	อาชีวศึกษา ปวช. ปวส.	12	4.0	4.0	36.7
	อนุปริญญา	14	4.7	4.7	41.3
	ปริญญาตรี	168	56.0	56.0	97.3
	อื่น ๆ	8	2.7	2.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

อาชีพ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	นักเรียน/นักศึกษา	10	3.3	3.3	3.3
	พนักงานบริษัทเอกชน	198	66.0	66.0	69.3
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	3.0	3.0	72.3
	ข้าราชการ	11	3.7	3.7	76.0
	ธุรกิจส่วนตัว	65	21.7	21.7	97.7
	อื่น ๆ	7	2.3	2.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ตาราง 10 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 10,000 บาท	124	41.3	41.3	41.3
	10,000-20,000 บาท	93	31.0	31.0	72.3
	20,001-30,000 บาท	39	13.0	13.0	85.3
	30,001-40,000 บาท	13	4.3	4.3	89.7
	40,001-50,000 บาท	13	4.3	4.3	94.0
	มากกว่า 50,000 บาท	18	6.0	6.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ระยะเวลาที่ใช้บริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 3 ปี	201	67.0	67.0	67.0
	3-5 ปี	65	21.7	21.7	88.7
	6-8 ปี	21	7.0	7.0	95.7
	มากกว่า 9 ปี	13	4.3	4.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ด้านฝาก/ถอน/โอนเงิน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่ใช้	37	12.3	12.3	12.3
	ใช้	263	87.7	87.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ตาราง 10 (ต่อ)

ด้านสินเชื่อ		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่ใช่	247	82.3	82.3	82.3
	ใช่	53	17.7	17.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ด้านต่างประเทศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่ใช่	282	94.0	94.0	94.0
	ใช่	18	6.0	6.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ชำระค่าบริการต่าง ๆ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่ใช่	191	63.7	63.7	63.7
	ใช่	109	36.3	36.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ตาราง 10 (ต่อ)

อื่น ๆ		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่ใช้	275	91.7	91.7	91.7
	ใช้	25	8.3	8.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อสัปดาห์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 ครั้ง	194	64.7	64.7	64.7
	3-4 ครั้ง	83	27.7	27.7	92.3
	5 ครั้งขึ้นไป	23	7.7	7.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8.30-11.00 น.	105	35.0	35.0	35.0
	11.01-13.00 น.	131	43.7	43.7	78.7
	13.01-15.30 น.	64	21.3	21.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ตาราง 10 (ต่อ)

ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	46	15.3	15.3	15.3
	เลือก	254	84.7	84.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

มีที่จอดรถสะดวก		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	235	78.3	78.3	78.3
	เลือก	65	21.7	21.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

เดินทางสะดวก		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	201	67.0	67.0	67.0
	เลือก	99	33.0	33.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

ตาราง 10 (ต่อ)

มีบริการที่ดี		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	168	56.0	56.0	56.0
	เลือก	132	44.0	44.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

อาคารสถานที่เหมาะสม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	275	91.7	91.7	91.7
	เลือก	25	8.3	8.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

อื่น ๆ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	277	92.3	92.3	92.3
	เลือก	23	7.7	7.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Crosstabs

ตาราง 11

Crosstabs

เพศ *ด้านการให้บริการ		ด้านการให้บริการ				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
เพศ	ชาย	3	40	69	35	147
	หญิง	2	42	75	34	153
Total		5	82	144	69	300

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.393(a)	3	.942
Likelihood Ratio	.395	3	.941
Linear-by-Linear Association	.002	1	.967
N of Valid Cases	300		

a 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.45.

ตาราง 11 (ต่อ)

อายุ *ด้านการให้บริการ		ด้านการให้บริการ				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	0	4	5	3	12
	20-30 ปี	4	36	59	28	127
	31-40 ปี	1	26	43	27	97
	41-50 ปี	0	12	33	7	52
	51-60 ปี	0	4	4	4	12
	มากกว่า 60 ปี	0	0	0	0	0
Total		5	82	144	69	300

Chi-Square Tests

	Value	<i>df</i>	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.130(a)	12	.518
Likelihood Ratio	12.151	12	.434
Linear-by-Linear Association	.362	1	.547
N of Valid Cases	300		

a 9 cells (45.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .20.

ตาราง 11 (ต่อ)

ระดับการศึกษา *ด้านการให้บริการ		ด้านการให้บริการ				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
ระดับ	ประถมศึกษา	0	8	0	4	12
	มัธยมศึกษา	0	22	34	30	86
	อาชีวศึกษา ปวช. ปวส.	0	0	4	8	12
	อนุปริญญา	0	0	14	0	14
	ปริญญาตรี	5	52	84	27	168
	อื่น ๆ	0	0	8	0	8
Total		5	82	144	69	300

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	65.383(a)	15	.000
Likelihood Ratio	78.754	15	.000
Linear-by-Linear Association	6.631	1	.010
N of Valid Cases	300		

a 15 cells (62.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .13.

ตาราง 11 (ต่อ)

อาชีพ *ด้านการให้บริการ		ด้านการให้บริการ				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	0	5	2	3	10
	พนักงานบริษัทเอกชน	5	51	97	45	198
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0	0	9	9
	ข้าราชการ	0	5	6	0	11
	ธุรกิจส่วนตัว	0	14	39	12	65
	อื่น ๆ	0	7	0	0	7
Total		5	82	144	69	300

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	62.282(a)	15	.000
Likelihood Ratio	61.808	15	.000
Linear-by-Linear Association	.643	1	.423
N of Valid Cases	300		

a 17 cells (70.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .12.

ตาราง 11 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน *ด้านการให้บริการ		ด้านการให้บริการ				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
รายได้	น้อยกว่า 10,000 บาท	0	27	58	39	124
	10,000-20,000 บาท	5	31	31	26	93
	20,001-30,000 บาท	0	19	16	4	39
	30,001-40,000 บาท	0	0	13	0	13
	40,001-50,000 บาท	0	5	8	0	13
	มากกว่า 50,000 บาท	0	0	18	0	18
Total		5	82	144	69	300

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	69.623(a)	15	.000
Likelihood Ratio	84.062	15	.000
Linear-by-Linear Association	4.178	1	.041
N of Valid Cases	300		

a 12 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .22.

ตาราง 11 (ต่อ)

เพศ *ด้านพนักงาน		ด้านพนักงาน				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
เพศ	ชาย	2	46	70	29	147
	หญิง	2	45	73	33	153
Total		4	91	143	62	300

Chi-Square Tests

	Value	<i>df</i>	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.212(a)	3	.976
Likelihood Ratio	.212	3	.976
Linear-by-Linear Association	.200	1	.655
N of Valid Cases	300		

a 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.96.

ตาราง 11 (ต่อ)

อายุ *ด้านพนักงาน		ด้านพนักงาน				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	0	4	4	4	12
	20-30 ปี	2	45	52	28	127
	31-40 ปี	2	28	56	11	97
	41-50 ปี	0	13	23	16	52
	51-60 ปี	0	1	8	3	12
	มากกว่า 60 ปี	0	0	0	0	0
Total		4	91	143	62	300

Chi-Square Tests

	Value	<i>df</i>	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.679(a)	12	.126
Likelihood Ratio	19.594	12	.075
Linear-by-Linear Association	2.495	1	.114
N of Valid Cases	300		

a 9 cells (45.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .16.

ตาราง 11 (ต่อ)

ระดับการศึกษา *ด้านพนักงาน		ด้านพนักงาน				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
ระดับ	ประถมศึกษา	0	6	4	2	12
	มัธยมศึกษา	0	20	44	22	86
	อาชีวศึกษา ปวช. ปวส.	0	2	2	8	12
	อนุปริญญา	0	2	7	5	14
	ปริญญาตรี	4	61	79	24	168
	อื่น ๆ	0	0	7	1	8
Total		4	91	143	62	300

Chi-Square Tests

	Value	<i>df</i>	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	36.762(a)	15	.001
Likelihood Ratio	36.738	15	.001
Linear-by-Linear Association	5.691	1	.017
N of Valid Cases	300		

a 15 cells (62.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .11.

ตาราง 11 (ต่อ)

อาชีพ *ด้านพนักงาน		ด้านพนักงาน				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	0	5	3	2	10
	พนักงานบริษัทเอกชน	0	67	88	43	198
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	1	3	5	9
	ข้าราชการ	0	2	9	0	11
	ธุรกิจส่วนตัว	4	11	40	10	65
	อื่น ๆ	0	5	0	2	7
Total		4	91	143	62	300

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	44.819(a)	15	.000
Likelihood Ratio	45.886	15	.000
Linear-by-Linear Association	.113	1	.737
N of Valid Cases	300		

a 17 cells (70.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .09.

ตาราง 11 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน *ด้านพนักงาน		ด้านพนักงาน				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
รายได้	น้อยกว่า 10,000 บาท	0	43	48	33	124
	10,000-20,000 บาท	0	29	51	13	93
	20,001-30,000 บาท	2	10	16	11	39
	30,001-40,000 บาท	2	0	10	1	13
	40,001-50,000 บาท	0	6	5	2	13
	มากกว่า 50,000 บาท	0	3	13	2	18
Total		4	91	143	62	300

Chi-Square Tests

	Value	<i>df</i>	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	49.501(a)	15	.000
Likelihood Ratio	41.835	15	.000
Linear-by-Linear Association	.219	1	.639
N of Valid Cases	300		

a 11 cells (45.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .17.

ตาราง 11 (ต่อ)

เพศ *ด้านการปฏิบัติงาน		ด้านการปฏิบัติงาน				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
เพศ	ชาย	0	37	86	24	147
	หญิง	0	35	92	26	153
Total		0	72	178	50	300

Chi-Square Tests

	Value	<i>df</i>	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.218(a)	2	.897
Likelihood Ratio	.218	2	.897
Linear-by-Linear Association	.163	1	.686
N of Valid Cases	300		

a 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 24.50.

ตาราง 11 (ต่อ)

อายุ *ด้านการปฏิบัติงาน		ด้านการปฏิบัติงาน				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	0	2	6	4	12
	20-30 ปี	0	34	69	24	127
	31-40 ปี	0	25	64	8	97
	41-50 ปี	0	10	31	11	52
	51-60 ปี	0	1	8	3	12
	มากกว่า 60 ปี	0	0	0	0	0
Total		0	72	178	50	300

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.699(a)	8	.165
Likelihood Ratio	12.527	8	.129
Linear-by-Linear Association	.293	1	.588
N of Valid Cases	300		

a 4 cells (26.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.00.

ตาราง 11 (ต่อ)

ระดับการศึกษา *ด้านการปฏิบัติงาน		ด้านการปฏิบัติงาน				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
ระดับ	ประถมศึกษา	0	6	4	2	12
	มัธยมศึกษา	0	9	55	22	86
	อาชีวศึกษา ปวช. ปวส.	0	0	6	6	12
	อนุปริญญา	0	0	14	0	14
	ปริญญาตรี	0	57	91	20	168
	อื่น ๆ	0	0	8	0	8
Total		0	72	178	50	300

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	51.799(a)	10	.000
Likelihood Ratio	59.880	10	.000
Linear-by-Linear Association	13.392	1	.000
N of Valid Cases	300		

a 9 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.33.

ตาราง 11 (ต่อ)

อาชีพ *ด้านการปฏิบัติงาน		ด้านการปฏิบัติงาน				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	0	2	6	2	10
	พนักงานบริษัทเอกชน	0	53	110	35	198
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	2	2	5	9
	ข้าราชการ	0	0	11	0	11
	ธุรกิจส่วนตัว	0	10	49	6	65
	อื่น ๆ	0	5	0	2	7
Total		0	72	178	50	300

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	37.469(a)	10	.000
Likelihood Ratio	41.179	10	.000
Linear-by-Linear Association	.043	1	.836
N of Valid Cases	300		

a 9 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.17.

ตาราง 11 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน *ด้านการปฏิบัติงาน		ด้านการปฏิบัติงาน				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
รายได้	น้อยกว่า 10,000 บาท	0	29	65	30	124
	10,000-20,000 บาท	0	27	53	13	93
	20,001-30,000 บาท	0	10	22	7	39
	30,001-40,000 บาท	0	2	11	0	13
	40,001-50,000 บาท	0	4	9	0	13
	มากกว่า 50,000 บาท	0	0	18	0	18
Total		0	72	178	50	300

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	25.778(a)	10	.004
Likelihood Ratio	35.911	10	.000
Linear-by-Linear Association	1.065	1	.302
N of Valid Cases	300		

a 6 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.17.

ตาราง 11 (ต่อ)

เพศ *ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
		ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
เพศ	ชาย	2	63	57	25	147
	หญิง	2	59	66	26	153
Total		4	122	123	51	300

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.690(a)	3	.876
Likelihood Ratio	.690	3	.876
Linear-by-Linear Association	.257	1	.612
N of Valid Cases	300		

a 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.96.

ตาราง 11 (ต่อ)

อายุ *ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	0	4	2	6	12
	20-30 ปี	2	54	51	20	127
	31-40 ปี	2	41	43	11	97
	41-50 ปี	0	18	21	13	52
	51-60 ปี	0	5	6	1	12
	มากกว่า 60 ปี	0	0	0	0	0
Total		4	122	123	51	300

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.632(a)	12	.164
Likelihood Ratio	15.564	12	.212
Linear-by-Linear Association	.011	1	.917
N of Valid Cases	300		

a 11 cells (55.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .16.

ตาราง 11 (ต่อ)

ระดับการศึกษา *ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
ระดับ	ประถมศึกษา	0	6	4	2	12
	มัธยมศึกษา	2	32	29	23	86
	อาชีวศึกษา ปวช. ปวส.	0	0	6	6	12
	อนุปริญญา	0	4	8	2	14
	ปริญญาตรี	2	80	68	18	168
	อื่น ๆ	0	0	8	0	8
Total		4	122	123	51	300

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	39.448(a)	15	.001
Likelihood Ratio	44.605	15	.000
Linear-by-Linear Association	5.094	1	.024
N of Valid Cases	300		

a 16 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .11.

ตาราง 11 (ต่อ)

อาชีพ *ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	0	5	0	5	10
	พนักงานบริษัทเอกชน	3	68	96	31	198
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	2	2	5	9
	ข้าราชการ	0	5	6	0	11
	ธุรกิจส่วนตัว	0	38	17	10	65
	อื่น ๆ	1	4	2	0	7
Total		4	122	123	51	300

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	48.103(a)	15	.000
Likelihood Ratio	45.563	15	.000
Linear-by-Linear Association	8.152	1	.004
N of Valid Cases	300		

a 18 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .09.

ตาราง 11 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน *ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
		ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
รายได้	น้อยกว่า 10,000 บาท	2	41	54	27	124
	10,000-20,000 บาท	2	45	33	13	93
	20,001-30,000 บาท	0	17	13	9	39
	30,001-40,000 บาท	0	6	7	0	13
	40,001-50,000 บาท	0	6	7	0	13
	มากกว่า 50,000 บาท	0	7	9	2	18
Total		4	122	123	51	300

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.703(a)	15	.402
Likelihood Ratio	20.995	15	.137
Linear-by-Linear Association	2.014	1	.156
N of Valid Cases	300		

a 9 cells (37.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .17.

ตาราง 11 (ต่อ)

เพศ *ด้านเทคโนโลยี		ด้านเทคโนโลยี				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
เพศ	ชาย	20	61	46	20	147
	หญิง	21	57	52	23	153
Total		41	118	98	43	300

Chi-Square Tests

	Value	<i>df</i>	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.617(a)	3	.893
Likelihood Ratio	.617	3	.893
Linear-by-Linear Association	.272	1	.602
N of Valid Cases	300		

a 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 20.09.

ตาราง 11 (ต่อ)

อายุ *ด้านเทคโนโลยี		ด้านเทคโนโลยี				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	2	0	4	6	12
	20-30 ปี	20	48	42	17	127
	31-40 ปี	9	52	28	8	97
	41-50 ปี	10	13	18	11	52
	51-60 ปี	0	5	6	1	12
	มากกว่า 60 ปี	0	0	0	0	0
Total		41	118	98	43	300

Chi-Square Tests

	Value	<i>df</i>	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	34.047(a)	12	.001
Likelihood Ratio	36.255	12	.000
Linear-by-Linear Association	.024	1	.876
N of Valid Cases	300		

a 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.64.

ตาราง 11 (ต่อ)

ระดับการศึกษา *ด้านเทคโนโลยี		ด้านเทคโนโลยี				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
ระดับ	ประถมศึกษา	2	6	2	2	12
	มัธยมศึกษา	3	33	29	21	86
	อาชีวศึกษา ปวช. ปวส.	0	0	6	6	12
	อนุปริญญา	0	8	6	0	14
	ปริญญาตรี	36	68	50	14	168
	อื่น ๆ	0	3	5	0	8
Total		41	118	98	43	300

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	54.233(a)	15	.000
Likelihood Ratio	63.294	15	.000
Linear-by-Linear Association	17.504	1	.000
N of Valid Cases	300		

a 15 cells (62.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.09.

ตาราง 11 (ต่อ)

อาชีพ *ด้านเทคโนโลยี		ด้านเทคโนโลยี				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	2	0	3	5	10
	พนักงานบริษัทเอกชน	34	75	62	27	198
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	3	1	5	9
	ข้าราชการ	0	3	8	0	11
	ธุรกิจส่วนตัว	4	31	24	6	65
	อื่น ๆ	1	6	0	0	7
Total		41	118	98	43	300

Chi-Square Tests

	Value	<i>df</i>	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	49.842(a)	15	.000
Likelihood Ratio	52.045	15	.000
Linear-by-Linear Association	.151	1	.697
N of Valid Cases	300		

a 16 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .96.

ตาราง 11 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน *ด้านเทคโนโลยี		ด้านเทคโนโลยี				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
รายได้	น้อยกว่า 10,000 บาท	14	43	40	27	124
	10,000-20,000 บาท	15	44	25	9	93
	20,001-30,000 บาท	8	15	9	7	39
	30,001-40,000 บาท	0	7	6	0	13
	40,001-50,000 บาท	4	2	7	0	13
	มากกว่า 50,000 บาท	0	7	11	0	18
Total		41	118	98	43	300

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	35.953(a)	15	.002
Likelihood Ratio	44.414	15	.000
Linear-by-Linear Association	1.238	1	.266
N of Valid Cases	300		

a 8 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.78.

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารนครหลวงไทย

จำกัด (มหาชน) สาขาประชาอุทิศ (ห้วยขวาง)

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ข้อมูลที่ได้จะเก็บเป็นความลับและนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้นขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของธนาคารต่อไป

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะทั่วไป

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 20-30 ปี

☐ 31-40 ปี

☐ 41-50 ปี

☐ 51-60 ปี

☐ มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษา

☐ อาชีวศึกษา ปวช. ปวส.

☐ อนุปริญญา

☐ ปริญญาตรี

☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ พนักงานบริษัทเอกชน

☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ ข้าราชการ

☐ ธุรกิจส่วนตัว

☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ น้อยกว่า 10,000 บาท

☐ 10,000-20,000 บาท

☐ 20,001-30,000 บาท

☐ 30,001-40,000 บาท

☐ 40,001-50,000 บาท

☐ มากกว่า 50,000 บาท

6. ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการ กับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประชาอุทิศ (ห้วยขวาง) เป็นเวลา.....ปี

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประชาอุทิศ (ห้วยขวาง)

1. ท่านใช้บริการใดของ ธนาคารนครหลวงไทย สาขาประชาอุทิศ (ห้วยขวาง) บ้าง

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ด้านฝาก/ถอน/โอนเงิน ☐ ด้านสินเชื่อ ☐ ด้านต่างประเทศ
☐ ชำระค่าบริการต่างๆ ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อสัปดาห์

- ☐ 1-2 ครั้ง ☐ 3-4 ครั้ง ☐ 5 ครั้งขึ้นไป

3. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการ ธนาคารนครหลวงไทย สาขาประชาอุทิศ (ห้วยขวาง) บ่อยที่สุด

- ☐ 08.30-11.00 น. ☐ 11.01-13.00 น. ☐ 13.01-15.30 น.

4. เหตุผลที่ท่านใช้บริการ ธนาคารนครหลวงไทย สาขาประชาอุทิศ (ห้วยขวาง)

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน ☐ มีที่จอดรถสะดวก ☐ เดินทางสะดวก
☐ มีบริการที่ดี ☐ อาคารสถานที่เหมาะสม ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ

ด้านการให้บริการ

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. เทคโนโลยีทันสมัย					
3. บริการมีความถูกต้องครบถ้วน					
4. มีอัยยาศัยไมตรีที่ดีในการให้บริการ					
5. ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า					
6. การให้ข้อมูลข่าวสาร					

ด้านพนักงาน

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มารยาทการพูดและการกล่าวทักทาย					
2. การให้คำแนะนำปรึกษา และการแก้ไขปัญหา					
3. ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และความเต็มใจบริการ					
4. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
5. การอธิบายรายละเอียดของบริการในแต่ละด้าน					

ด้านการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพร้อมในการปฏิบัติงาน					
2. สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้					
3. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
4. สามารถอธิบายเรื่องที่ลูกค้าไม่เข้าใจได้					
5. การบันทึกข้อความ ตัวเลข ในเอกสารได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ					
6. การเก็บความลับของลูกค้า					

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ตั้งอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน					
2. สภาพภายในและภายนอกเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดและสวยงาม					
3. ที่จอดรถสำหรับลูกค้าเพียงพอ					
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ สิ่งพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น					
5. ความกว้างขวางภายในอาคารที่ทำการ					

ด้านเทคโนโลยี

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเพียงพอของเครื่องบริการอัตโนมัติ เช่น เอทีเอ็ม เครื่องปรับสมุด เครื่องรับฝากเงินสด					
2. ความรวดเร็วและความถูกต้องของเครื่องบริการอัตโนมัติ เช่น เอทีเอ็ม เครื่องปรับสมุด เครื่องฝากเงินสด					
3. สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกสาขาและทุกธนาคาร					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....