บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง "การรับรู้และทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)" ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาในเขตนครหลวง ทั้งหมด 18 สาขา จำนวน 200 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)

ส่วนที่ 3 ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)

3.1 ด้านทัศนคติ

3.2 ด้านพฤติกรรม

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และคำแนะนำในการปฏิบัติงานตามโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา(Good Customer Service)

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

5.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)

5.2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	107	53.5
ชาย	93	46.5
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานเป็นเพศหญิง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 และเพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2

จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
31 – 40 ปี	70	35.0
20 – 30 ปี	57	28.5
41 – 50 ปี	40	20.0
มากกว่า 50 ปี	33	16.5
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา อายุ 20- 30 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 อายุระหว่าง 41- 50 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5

ตารางที่ 4.3
จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	179	89.5
อนุปริญญา / ป.ว.ส.	14	7.0
สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.5
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า มากที่สุด จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 89.5 รองลงมา ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4
จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 5 ปี	62	31.0
6 – 10 ปี	18	9.0
11 – 15 ปี	43	21.5
16 – 20 ปี	28	14.0
21 – 25 ปี	7	3.5
25 ปีขึ้นไป	42	21.0
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 1 – 5 ปี มากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมา ระยะเวลา 11 – 15 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ระยะเวลา 25 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ระยะเวลา 16 – 20 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ระยะเวลา 6 -10 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และระยะเวลา 21 – 25 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5

จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ 7 – 8	63	31.5
ระดับ 9 - 10	23	11.5
ระดับ 11	57	28.5
ระดับอาวุโส	57	28.5
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานมีตำแหน่งระดับ 7 - 8 มากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมา ระดับ 11 และระดับอาวุโส จำนวนกลุ่มละ 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 และระดับ 9 - 10 จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6

จำนวนและร้อยละ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ตำแหน่งหน้าที่	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่อำนวยบริการ CSO.	64	32.0
เจ้าหน้าที่การตลาด MO.	58	29.0
เจ้าหน้าที่อำนวยบริการอาวุโส SCSO.	26	13.0
เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส SMO.	29	14.5
พนักงานทั่วไป	23	11.5
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานเป็นเจ้าหน้าที่อำนวยบริการ CSO. มากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา เจ้าหน้าที่การตลาด MO. จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส SMO. จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 เจ้าหน้าที่อำนวยบริการอาวุโส SCSO. จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และเป็นพนักงานทั่วไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7

จำนวนและร้อยละ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
10,000 – 20,000 บาท	78	39.0
20,001 – 30,000 บาท	70	35.0
30,001 – 40,000 บาท	25	12.5
40,001 บาทขึ้นไป	27	13.5
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 1 0,000 – 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมา รายได้ 20,001–30,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รายได้ 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และรายได้ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8

จำนวนและร้อยละ จำแนกตามสังกัด

สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ภาคนครหลวง 1	33	16.5
ภาคนครหลวง 2	33	16.5
ภาคนครหลวง 3	33	16.5
ภาคนครหลวง 4	33	16.5
ภาคนครหลวง 5	34	17.0
ภาคนครหลวง 6	34	17.0
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า เป็นพนักงานสังกัดภาคนครหลวง 5 - 6จำนวนกลุ่มละ 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 สังกัดภาคนครหลวง 1 – 4 จำนวนกลุ่มละ 33 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0

ส่วนที่ 2

ความรู้เกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา

(Good Customer Service)

ตารางที่ 4.9

จำนวนและร้อยละ จำแนกตามแหล่งรับรู้ข้อมูล

แหล่งรับรู้ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ผู้จัดการสาขา	168	24.9
การอบรม	128	18.9
วารสาร “ข่าวสารของเรา”	101	14.9
ผู้จัดการภาค	93	13.8
บอร์ดประกาศภายในหน่วยงาน	78	11.5
ทีมบริการของสาขา	57	8.5
การพูดคุยระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน	36	5.3
Intranet , BBL Website	15	2.2
รวม	676	100.00

*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) จากผู้จัดการสาขา มากที่สุด จำนวน 168 คิดเป็นร้อยละ 24.9 รองลงมา จากการอบรม จำนวน 128 คิดเป็นร้อยละ 18.9 จากวารสาร “ข่าวสารของเรา” จำนวน 101 คิดเป็นร้อยละ 14.9 จากผู้จัดการภาค จำนวน 93 คิดเป็นร้อยละ 13.8 จากบอร์ดประกาศภายในหน่วยงาน จำนวน 78 คิดเป็นร้อยละ 11.5 จากทีมบริการของสาขา จำนวน 57 คิดเป็นร้อยละ 8.5 จากการพูดคุยระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน จำนวน 36 คิดเป็นร้อยละ 5.3 และจาก Intranet , BBL Website จำนวน 15 คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10

จำนวนและร้อยละ จำแนกตามการรับรู้วัตถุประสงค์โครงการ

การรับรู้วัตถุประสงค์โครงการ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อรักษาลูกค้าเดิมและสร้างฐานลูกค้าใหม่	133	20.8
เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการมาสาขา	126	19.7
เพื่อสร้างจิตสำนึกให้พนักงานเห็นความสำคัญของลูกค้า	116	18.1
เพื่อสร้างการทำงานเป็นทีม	103	16.1
เพื่อภาพลักษณ์ของธนาคาร	103	16.1
เพื่อพัฒนาคุณภาพเข้าสู่ระบบ Q-MARK	59	9.2
รวม	640	100.00

*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานทราบว่าวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อรักษาลูกค้าเดิมและสร้างฐานลูกค้าใหม่ มากที่สุด จำนวน 133 คิดเป็นร้อยละ 20.8 รองลงมา เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการมาสาขา จำนวน 126 คิดเป็นร้อยละ 19.7 เพื่อสร้างจิตสำนึกให้พนักงานเห็นความสำคัญของลูกค้า จำนวน 116 คิดเป็นร้อยละ 18.1 เพื่อสร้างการทำงานเป็นทีม จำนวน 103 คิดเป็นร้อยละ 16.1 เพื่อภาพลักษณ์ของธนาคาร จำนวน 103 คิดเป็นร้อยละ 16.1 และเพื่อพัฒนาคุณภาพเข้าสู่ระบบ Q-MARK จำนวน 59 คิดเป็นร้อยละ 9.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11

จำนวนและร้อยละ จำแนกตามการรับรู้การให้บริการโครงการผ่านสื่อบุคคล

การรับรู้การให้บริการโครงการผ่านสื่อบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ทีมบริการของสาขา	179	43.9
ผู้จัดการสาขา	124	30.4
เจ้าหน้าที่สายลูกค้าบุคคลนครหลวง	55	13.5
เจ้าหน้าที่สายบริหารการเรียนรู้เพื่อพัฒนาบุคคลากร	50	12.2
รวม	408	100.0

*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานให้บริการผ่านสื่อบุคคล ได้จากทีมบริการของสาขา มากที่สุด จำนวน 179 คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมา จากผู้จัดการสาขา จำนวน 124 คิดเป็นร้อยละ 30.4 จากเจ้าหน้าที่สายลูกค้าบุคคลนครหลวง จำนวน 55 คิดเป็นร้อยละ 13.5 และจากเจ้าหน้าที่สายบริหารการเรียนรู้เพื่อพัฒนาบุคคลากร จำนวน 50 คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12

จำนวนและร้อยละ จำแนกตามการรับรู้การให้บริการโครงการผ่านสื่อเฉพาะกิจ

การรับรู้การให้บริการโครงการผ่านสื่อเฉพาะกิจ	จำนวน	ร้อยละ
วารสารข่าวสารของเรา	187	66.8
โปสเตอร์ต่างๆ	93	33.2
รวม	280	100.0

*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานให้บริการผ่านสื่อเฉพาะกิจ ได้จากวารสารข่าวสารของเรา มากที่สุด จำนวน 187 คิดเป็นร้อยละ 66.8 และจากโปสเตอร์ต่าง ๆ จำนวน 93 คิดเป็นร้อยละ 33.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13
จำนวนและร้อยละ จำแนกตามการรับรู้การให้บริการโครงการ
ผ่านสื่ออินเทอร์เนต

การรับรู้การให้บริการโครงการผ่านสื่ออินเทอร์เนต	จำนวน	ร้อยละ
Intranet	157	75.5
BBL Website	51	24.5
รวม	208	100.0

*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เนต ได้จาก Intranet จำนวน 157 คิดเป็นร้อยละ 75.5 และจาก BBL Website จำนวน 51 คิดเป็นร้อยละ 24.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14
จำนวนและร้อยละ จำแนกตามการรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการ
โครงการมาตรฐานการให้บริการ

การรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการ โครงการมาตรฐานการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
5 ประการ	118	59.0
4 ประการ	61	30.5
6 ประการ	17	8.5
3 ประการ	4	2.0
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานรับรู้ว่าองค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ ว่ามี 5 ประการ ซึ่งเป็นคำตอบที่ถูกต้อง มากที่สุด จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมา รู้ว่ามี 4 ประการ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รู้ว่ามี 6 ประการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และรู้ว่ามี 3 ประการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15
จำนวนและร้อยละ จำแนกตามความถี่ในการรับรู้ข้อมูล
เกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ

ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
3-4 ครั้ง ต่อสัปดาห์	90	45.0
1-2 ครั้ง ต่อสัปดาห์	67	33.5
ทุกวัน	43	21.5
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) 3 – 4 ครั้งต่อสัปดาห์ มากที่สุด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา รับรู้ 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 และรับรู้ทุกวัน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16
จำนวนและร้อยละ จำแนกตามการรับรู้กลุ่มเป้าหมายของ
โครงการมาตรฐานการให้บริการ

การรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานสาขาทั่วประเทศ	82	41.0
พนักงานสาขาในเขตนครหลวง 1-6 และสาขาไมโครบรานช์	60	30.0
พนักงานธนาคารกรุงเทพ	58	29.0
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานทราบว่า กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) คือ พนักงานสาขาทั่วประเทศ มากที่สุด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมา คือ พนักงานสาขาในเขตนครหลวง 1-6 และสาขาไมโครบรานช์ ซึ่งเป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3
ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา
(Good Customer Service)

ตารางที่ 4.17
แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐาน

ด้านความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					Mean	Std. Deviation	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)	9 4.5%	151 75.5%	32 16.0%	8 4.0%	-	3.81	.573	เห็นด้วยมาก
หลังจากที่เข้ารับการอบรมโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) แล้วสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น	13 6.5%	141 70.5%	38 19.0%	6 3.0%	2 1.0%	3.79	.649	เห็นด้วยมาก
การให้บริการที่ดีมีความจำเป็นในการทำงานสาขา	35 17.5%	140 70.0%	22 11.0%	3 1.5%	-	4.04	.588	เห็นด้วยมาก
เห็นด้วยกับการจัดให้มีโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)	15 7.5%	126 63.0%	53 26.5%	4 2.0%	2 1.0%	3.74	.667	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ด้านความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					Mean	Std. Deviation	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สื่อบุคคล ซึ่งได้แก่ ผู้จัดการสาขาและทีมบริการมีส่วนกระตุ้นและเป็นแบบอย่างในการให้บริการที่ดี	8 4.0%	138 69.0%	48 24.0%	6 3.0%	-	3.74	.578	เห็นด้วยมาก
มีทัศนคติที่เปลี่ยนไปจากเดิมหรือไม่ หลังจากเข้ารับการอบรมโครงการมาตรฐานการให้บริการ (Good Customer Service)	6 3.0%	116 58.0%	68 34.0%	10 5.0%	-	3.59	.636	เห็นด้วยมาก
โครงการมาตรฐานการให้บริการ (Good Customer Service) ทำให้ต้องปรับตัวในการทำงานมากขึ้น	14 7.0%	109 54.5%	71 35.5%	6 3.0%	-	3.66	.654	เห็นด้วยมาก
ถ้ามีจำนวนพนักงานเพิ่มมากขึ้นจะทำให้การบริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น	54 27.0%	79 39.5%	64 32.0%	3 1.5%	-	3.92	.804	เห็นด้วยมาก
การอบรมพนักงานโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) แล้วธนาคารจะสามารถแข่งขันกับธนาคารคู่แข่งได้	24 12.0%	97 48.5%	62 31.0%	12 6.0%	5 2.5%	3.62	.866	เห็นด้วยมาก
ภาพรวมด้านทัศนคติ	24 12.0%	151 75.5%	22 11.0%	3 1.5%	-	3.76	.407	เชิงบวก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) โดยภาพรวม อยู่ในเชิงบวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และเมื่อพิจารณารายประเด็นหรือรายข้อ พบว่า มีทัศนคติในเชิงบวกทุกข้อ โดยจะมีความเห็นว่าการให้บริการที่ดีมีความจำเป็นในการทำงานสาขา มากที่สุด รองลงมา เห็นว่าถ้ามีจำนวนพนักงานเพียงพอจะบริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ39.5 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และ

เห็นด้วยน้อยที่สุดกับเรื่องการมีทัศนคติที่เปลี่ยนไปจากเดิมหรือไม่ หลังจากเข้ารับการอบรมโครงการมาตรฐานการให้บริการ (Good Customer Service) จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และเรื่องการอบรมพนักงานโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) แล้วธนาคารจะสามารถแข่งขันกับธนาคารคู่แข่งได้ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ48.5 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

ตารางที่ 4.18

แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านพฤติกรรม
ของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐาน

ด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น					Mean	Std. Deviation	ระดับความคิดเห็น
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
การกล่าวคำว่า “สวัสดี/ขอบคุณ” เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้า	39 19.5%	151 75.5%	10 5.0%	-	-	4.15	.474	เห็นด้วย
การรับฟังปัญหาของลูกค้า และแก้ปัญหาให้ลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ	45 22.5%	149 74.5%	6 3.0%	-	-	4.20	.467	เห็นด้วย
การมีความรู้ใน Product ของธนาคาร จะทำให้สามารถแนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	33 16.5%	161 80.5%	6 3.0%	-	-	4.14	.422	เห็นด้วย
พนักงานแนะนำเสนอทางเลือกให้กับลูกค้ารู้จักวิธีใช้บริการจากเครื่อง Self Service เพื่อไม่ให้ลูกค้ามาเสียเวลาคอยหน้าเคาน์เตอร์	35 17.5%	135 67.5%	30 15.0%	-	-	4.03	.571	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น					Mean	Std. Deviation	ระดับความคิดเห็น
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
ควรกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะถูกหรือผิด	46 23.0%	64 32.0%	51 25.5%	16 8.0%	23 11.5%	3.47	1.252	เห็นด้วย
การมี Floor Supervisor แนะนำบริการต่างๆ จะทำให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	32 16.0%	108 54.0%	50 25.0%	8 4.0%	2 1.0%	3.80	.789	เห็นด้วย
การทำงานอย่างกระตือรือร้นของพนักงานจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการมาใช้บริการที่ธนาคาร	37 18.5%	110 55.0%	52 26.0%	1 0.5%	-	3.92	.678	เห็นด้วย
ภาพรวมด้านพฤติกรรม	45 22.5%	132 66.0%	23 11.5%	-	-	3.95	.499	เชิงบวก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) โดยภาพรวมด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับมาก ซึ่งพนักงานเห็นด้วยมาก มากที่สุด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เช่นกัน โดยจะเห็นด้วยกับเรื่องการรับฟังปัญหาของลูกค้า และแก้ปัญหาให้ลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ มากที่สุด จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมา เรื่องการกล่าวคำว่า “สวัสดี/ขอบคุณ” เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้า จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และเห็นด้วยน้อยที่สุดกับเรื่อง ควรกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะถูกหรือผิด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

ส่วนที่ 4
ปัญหา อุปสรรค และคำแนะนำในการปฏิบัติงานตามโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)

ตารางที่ 4.19

จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามโครงการ

อุปสรรคในการปฏิบัติงานตามโครงการ	จำนวน	ร้อยละ
ลูกค้ามีความคาดหวังในเรื่องของการบริการมากขึ้นเนื่องจากมีการเปรียบเทียบกับธนาคารคู่แข่งที่ลงทุนใช้สื่อโฆษณาเพื่อเรียกลูกค้ามากขึ้น	139	25.2
จำนวนพนักงานสาขามีน้อยทำให้ไม่เพียงพอต่อการบริการลูกค้า	128	23.2
การประชาสัมพันธ์ของโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ยังมีน้อยเกินไป	128	23.2
จำนวนลูกค้าของธนาคารมีจำนวนมากและไม่นิยมใช้เครื่อง Self Service	112	20.4
พนักงานมีทัศนคติเชิงลบในการทำงาน	44	8.0
รวม	551	100.00

*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.19 พบว่า อุปสรรคในการปฏิบัติงานตามโครงการของพนักงาน คือ การที่ลูกค้ามีความคาดหวังในเรื่องของการบริการมากขึ้นเนื่องจากมีการเปรียบเทียบกับธนาคารคู่แข่งที่ลงทุนใช้สื่อโฆษณาเพื่อเรียกลูกค้ามากขึ้น เป็นอุปสรรค มากที่สุด จำนวน 139 คิดเป็นร้อยละ 25.2 รองลงมา การประชาสัมพันธ์ของโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)ยังมีน้อยเกินไป จำนวน 128 คิดเป็นร้อยละ 23.2 จำนวนพนักงานสาขามีน้อยทำให้ไม่เพียงพอต่อการบริการลูกค้า จำนวน 128 คิดเป็นร้อยละ 23.2 จำนวนลูกค้าของธนาคารมีจำนวนมากและไม่นิยมใช้เครื่อง Self Service จำนวน 112 คิดเป็นร้อยละ 20.4 และพนักงานมีทัศนคติเชิงลบในการทำงาน จำนวน 44 คิดเป็นร้อยละ 8.0

ส่วนที่ 5
การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)

H_1 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติทดสอบค่า Chi – Square Test ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ตารางที่ 4.20

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศของพนักงานกับการรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ

เพศ	การรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ		χ^2	Sig
	ตอบผิด	ตอบถูก		
ชาย	47 50.5%	46 49.5%	6.537	.011*
หญิง	35 32.7%	72 67.3%		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า χ^2 = 6.537 (Sig = .011) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า พนักงานที่มีเพศของพนักงานมีความสัมพันธ์การรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยพนักงานเพศหญิงจะมีการรับรู้ถึงองค์ประกอบของการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ มากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.21

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุของพนักงานกับการรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ

อายุ	การรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ		χ^2	Sig
	ตอบผิด	ตอบถูก		
20 – 30 ปี	17 29.8%	40 70.2%	5.257	.154
31 – 40 ปี	30 42.9%	40 57.1%		
41 – 50 ปี	21 52.5%	19 47.5%		
มากกว่า 50 ปี	14 42.4%	19 57.6%		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า χ^2 = 5.257 (Sig = .154) ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ว่า อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา นั่นคือ อายุไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ

ตารางที่ 4.22

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของพนักงานกับการรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ

ระดับการศึกษา	การรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ		χ^2	Sig
	ตอบผิด	ตอบถูก		
อนุปริญญา/ปวส.	4 28.6%	10 71.4%	6.249	.044*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	78 43.6%	101 56.4%		
สูงกว่าปริญญาตรี	0 .0%	7 100.0%		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า Sig = .044 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้องค์ประกอบการดำเนินโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา

ตารางที่ 4.23

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของพนักงานกับการรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	การรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ		χ^2	Sig
	ตอบผิด	ตอบถูก		
1 – 5 ปี	19 30.6%	43 69.4%	14.173	.015*
6 – 10 ปี	10 55.6%	8 44.4%		
11 – 15 ปี	12 27.9%	31 72.1%		
16 – 20 ปี	15 53.6%	13 46.4%		
21 – 25 ปี	2 28.6%	5 71.4%		
25 ปีขึ้นไป	24 57.1%	18 42.9%		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า χ^2 = 14.173 (Sig = .015) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ว่าระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้องค์ประกอบโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขาของพนักงาน

ตารางที่ 4.24

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งของพนักงานกับการรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ

ระดับตำแหน่ง	การรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ		χ^2	Sig
	ตอบผิด	ตอบถูก		
ระดับ 7 – 8	23 36.5%	40 63.5%	2.735	.434
ระดับ 9 - 10	7 30.4%	16 69.6%		
ระดับ 11	25 43.9%	32 56.1%		
ระดับอาวุโส	27 47.4%	30 52.6%		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า χ^2 = 2.735 (Sig = .434) ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ตำแหน่งของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ

ตารางที่ 4.25

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานกับการรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ

ตำแหน่งหน้าที่	การรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ		χ^2	Sig
	ตอบผิด	ตอบถูก		
เจ้าหน้าที่อำนวยบริการ CSO.	14 21.9%	50 78.1%	24.585	.000*
เจ้าหน้าที่การตลาด MO	23 39.7%	35 60.3%		
เจ้าหน้าที่อำนวยบริการอาวุโส SCSO	12 46.2%	14 53.8%		
เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส SMO.	15 51.7%	14 48.3%		
พนักงานทั่วไป	18 78.3%	5 21.7%		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า χ^2 = 24.585 (Sig = .000) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานมีความสัมพันธ์การรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่อำนวยการบริการ CSO. จะมีการรับรู้ถึงองค์ประกอบของการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่การตลาด MO. และพนักงานทั่วไป จะมีการรับรู้ น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.26

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนของพนักงานกับการรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ

รายได้ต่อเดือน	การรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ		χ^2	Sig
	ตอบผิด	ตอบถูก		
10,000 – 20,000 บาท	25 32.1%	53 67.9%	9.951	.019*
20,001 – 30,000 บาท	29 41.4%	41 58.6%		
30,001 – 40,000 บาท	10 40.0%	15 60.0%		
40,001 บาทขึ้นไป	18 66.7%	9 33.3%		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า χ^2 = 9.951 (Sig = .019) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า รายได้ต่อเดือนของพนักงาน มีความสัมพันธ์การรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยพนักงานรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จะมีการรับรู้ถึงองค์ประกอบของการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จะมีการรับรู้ น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.27

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศของพนักงานกับความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ

เพศ	ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ			χ^2	Sig
	1-2 ครั้ง/สัปดาห์	3-4 ครั้ง/สัปดาห์	ทุกวัน		
ชาย	28 30.1%	44 47.3%	21 22.6%	.898	.638
หญิง	39 36.4%	46 43.0%	22 20.6%		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า χ^2 = .898 (Sig = .638) ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า เพศของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.28

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุของพนักงานกับความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ

อายุ	ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ			χ^2	Sig
	1-2 ครั้ง/สัปดาห์	3-4 ครั้ง/สัปดาห์	ทุกวัน		
20 – 30 ปี	24 42.1%	21 36.8%	12 21.1%	12.366	.054
31 – 40 ปี	27 38.6%	34 48.6%	9 12.9%		
41 – 50 ปี	7 17.5%	19 47.5%	14 35.0%		
มากกว่า 50 ปี	9 27.3%	16 48.5%	8 24.2%		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า χ^2 = 12.366 (Sig = .054) ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่าอายุของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.29

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของพนักงานกับความถี่

ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ

ระดับการศึกษา	ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ			χ^2	Sig
	1-2 ครั้ง/สัปดาห์	3-4 ครั้ง/สัปดาห์	ทุกวัน		
อนุปริญญา/ปวส.	6 42.9%	1 7.1%	7 50.0%	14.784	.005*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	58 32.4%	88 49.2%	33 18.4%		
สูงกว่าปริญญาตรี	3 42.9%	1 14.3%	3 42.9%		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า χ^2 = 14.784 (Sig = .005) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ระดับการศึกษาของพนักงาน มีความสัมพันธ์ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส.จะมีการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ ทุกวัน ในขณะที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จะมีการรับรู้ 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จะมีการรับรู้ 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4.30

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของพนักงานกับ
ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ			χ^2	Sig
	1-2 ครั้ง/สัปดาห์	3-4 ครั้ง/สัปดาห์	ทุกวัน		
1 – 5 ปี	28 45.2%	22 35.5%	12 19.4%	13.783	.183
6 – 10 ปี	5 27.8%	9 50.0%	4 22.2%		
11 – 15 ปี	16 37.2%	20 46.5%	7 16.3%		
16 – 20 ปี	7 25.0%	16 57.1%	5 17.9%		
21 – 25 ปี	1 14.3%	2 28.6%	4 57.1%		
25 ปีขึ้นไป	10 23.8%	21 50.0%	11 26.2%		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า χ^2 = 13.783 (Sig = .183) ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.31

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งของพนักงานกับความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ

ระดับตำแหน่ง	ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ			χ^2	Sig
	1-2 ครั้ง/สัปดาห์	3-4 ครั้ง/สัปดาห์	ทุกวัน		
ระดับ 7 – 8	27 42.9%	20 31.7%	16 25.4%	9.502	.147
ระดับ 9 - 10	5 21.7%	11 47.8%	7 30.4%		
ระดับ 11	18 31.6%	31 54.4%	8 14.0%		
ระดับอาวุโส	17 29.8%	28 49.1%	12 21.1%		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า χ^2 = 9.502 (Sig = .147) ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ระดับตำแหน่งของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.32

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานกับความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ

ตำแหน่งหน้าที่	ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ			χ^2	Sig
	1-2 ครั้ง/สัปดาห์	3-4 ครั้ง/สัปดาห์	ทุกวัน		
เจ้าหน้าที่อำนวยบริการ CSO.	22 34.4%	30 46.9%	12 18.8%	13.852	.086
เจ้าหน้าที่การตลาด MO	21 36.2%	27 46.6%	10 17.2%		
เจ้าหน้าที่อำนวยบริการอาวุโส SCSO	9 34.6%	9 34.6%	8 30.8%		
เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส SMO.	6 20.7%	19 65.5%	4 13.8%		
พนักงานทั่วไป	9 39.1%	5 21.7%	9 39.1%		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า χ^2 = 13.852 (Sig = .086) ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.33

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนของพนักงานกับความถี่

ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ

รายได้ต่อเดือน	ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ			χ^2	Sig
	1-2 ครั้ง/สัปดาห์	3-4 ครั้ง/สัปดาห์	ทุกวัน		
10,000 – 20,000 บาท	31 39.7%	27 34.6%	20 25.6%	18.313	.005*
20,001 – 30,000 บาท	23 32.9%	36 51.4%	11 15.7%		
30,001 – 40,000 บาท	12 48.0%	9 36.0%	4 16.0%		
40,001 บาทขึ้นไป	1 3.7%	18 66.7%	8 29.6%		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า χ^2 = 18.313 (Sig = .005) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า รายได้ต่อเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยพนักงานรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จะมีการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ มากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาทจะมีการรับรู้ 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์ มากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท

ตารางที่ 4.34

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศของพนักงานกับการรับรู้กลุ่มเป้าหมาย
ของโครงการมาตรฐานการให้บริการ

เพศ	การรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ		χ^2	Sig
	ตอบผิด	ตอบถูก		
ชาย	62 66.7%	31 33.3%	.920	.338
หญิง	78 72.9%	29 27.1%		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4. 34 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า χ^2 = .920 (Sig = .338) ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า เพศของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์การรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.35

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุของพนักงานกับการรับรู้กลุ่มเป้าหมาย ของโครงการมาตรฐานการให้บริการ

อายุ	การรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ		χ^2	Sig
	ตอบผิด	ตอบถูก		
20 – 30 ปี	34 59.6%	23 40.4%	5.359	.147
31 – 40 ปี	55 78.6%	15 21.4%		
41 – 50 ปี	28 70.0%	12 30.0%		
มากกว่า 50 ปี	23 69.7%	10 30.3%		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า χ^2 = 5.359 (Sig = .147) ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า อายุของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์การรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.36

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของพนักงานกับการรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ

ระดับการศึกษา	การรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ		χ^2	Sig
	ตอบผิด	ตอบถูก		
อนุปริญญา/ปวส.	13 92.9%	1 7.1%	4.798	.091
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	121 67.6%	58 32.4%		
สูงกว่าปริญญาตรี	6 85.7%	1 14.3%		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า χ^2 = 4.798 (Sig = .091) ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ระดับการศึกษาของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์การรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.37

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของพนักงานกับการรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	การรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ		χ^2	Sig
	ตอบผิด	ตอบถูก		
1 – 5 ปี	38 61.3%	24 38.7%	13.337	.020*
6 – 10 ปี	18 100.0%	0 .0%		
11 – 15 ปี	29 67.4%	14 32.6%		
16 – 20 ปี	20 71.4%	8 28.6%		
21 – 25 ปี	7 100.0%	0 .0%		
25 ปีขึ้นไป	28 66.7%	14 33.3%		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า χ^2 = 13.337 (Sig = .020) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์การรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี และ 21 – 25 ปี จะไม่รู้ว่ากลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการคือกลุ่มใด สำหรับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี จะรู้ว่ากลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการคือกลุ่มใด มากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.38

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งของพนักงานกับการรับรู้

กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ

ระดับตำแหน่ง	การรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ		χ^2	Sig
	ตอบผิด	ตอบถูก		
ระดับ 7 – 8	41 65.1%	22 34.9%	3.770	.287
ระดับ 9 - 10	17 73.9%	6 26.1%		
ระดับ 11	45 78.9%	12 21.1%		
ระดับอาวุโส	37 64.9%	20 35.1%		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า χ^2 = 3.770 (Sig = .287) ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ระดับตำแหน่งของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์การรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.39

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานกับการรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ

ตำแหน่งหน้าที่	การรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ		χ^2	Sig
	ตอบผิด	ตอบถูก		
เจ้าหน้าที่อำนวยบริการ CSO.	48 75.0%	16 25.0%	7.354	.118
เจ้าหน้าที่การตลาด MO	44 75.9%	14 24.1%		
เจ้าหน้าที่อำนวยบริการอาวุโส SCSO	19 73.1%	7 26.9%		
เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส SMO.	15 51.7%	14 48.3%		
พนักงานทั่วไป	14 60.9%	9 39.1%		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า χ^2 = 7.354 (Sig = .118) ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ตำแหน่งหน้าที่ของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์การรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.40

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนของพนักงานกับการรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ

รายได้ต่อเดือน	การรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ		χ^2	Sig
	ตอบผิด	ตอบถูก		
10,000 – 20,000 บาท	53 67.9%	25 32.1%	9.717	.021*
20,001 – 30,000 บาท	53 75.7%	17 24.3%		
30,001 – 40,000 บาท	21 84.0%	4 16.0%		
40,001 บาทขึ้นไป	13 48.1%	14 51.9%		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.40 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า χ^2 = 9.717 (Sig = .021) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า รายได้ต่อเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์การรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยพนักงานรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จะรู้ว่ากลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการคือกลุ่มใด มากที่สุด และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จะรู้ว่ากลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการคือกลุ่มใด น้อยที่สุด

<u>สมมติฐานที่ 2</u> ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)

H_1 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม สำหรับผู้ใช้บริการ 2 กลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบค่า t- test และสำหรับผู้ใช้บริการที่มากกว่า 2 กลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบค่า F- test (One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_O) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ตารางที่ 4.41

เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) กับพนักงานที่มีเพศต่างกัน

เพศ	N	$(\bar{X})$	SD.	t	Sig
ชาย	93	3.76	.313	.030	.976
หญิง	107	3.76	.475		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.41 ผลการทดสอบ t-test ได้ค่า t = .030 (sig = .976) ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า เพศของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.42
เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการ
มาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)
กับพนักงานที่มีอายุต่างกัน

อายุ	N	$(\bar{x})$	SD	F	Sig
20 – 30 ปี	57	3.71	.441	2.760	.043*
31 – 40 ปี	70	3.69	.403		
41 – 50 ปี	40	3.88	.415		
มากกว่า 50 ปี	33	3.86	.294		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

ตารางที่ 4.43
เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการ
มาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)
ของพนักงานที่มีอายุต่างกัน

อายุ		$(\bar{\bar{x}})$	(1)	(2)	(3)	(4)
20 – 30 ปี	(1)	3.71				
31 – 40 ปี	(2)	3.69	.738			
41 – 50 ปี	(3)	3.88	.051	.020*		
มากกว่า 50 ปี	(4)	3.86	.098	.046*	.862	

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.42 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า F = 2.760 (sig = .043) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึง สรุปผลได้ว่า อายุของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากการตรวจสอบโดยวิธี LSD Multiple Comparisons (ดังแสดงในตารางที่ 4.43) พบว่า พนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี จะมีความคิดเห็นว่าเห็นด้วยน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 41 – 50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4. 44

เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการ
มาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)
กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	N	$(\bar{x})$	SD	F	Sig
อนุปริญญา / ป.ว.ส.	14	3.99	.388	3.411	.035*
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	179	3.74	.392		
สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.95	.641		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

ตารางที่ 4. 45

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการ
มาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)
ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา		$(\bar{x})$	(1)	(2)	(3)
อนุปริญญา / ป.ว.ส.	(1)	3.99			
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	(2)	3.74	.024*		
สูงกว่าปริญญาตรี	(3)	3.95	.831	.167	

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4. 44 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า F = 3.411 (sig = .035) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึง สรุปผลได้ว่า ระดับการศึกษาของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากการตรวจสอบโดยวิธี LSD Multiple Comparisons (ดังแสดงในตารางที่ 4. 45) พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าจะมีความคิดเห็นว่าเห็นด้วยน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาตรี/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4. 46
เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐาน
การให้บริการของสาขา (Good Customer Service) กับพนักงาน
ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกัน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	N	$(\bar{x})$	SD	F	Sig
1 – 5 ปี	62	3.69	.424	2.019	.078
6 – 10 ปี	18	3.70	.201		
11 – 15 ปี	43	3.81	.384		
16 – 20 ปี	28	3.78	.537		
21 – 25 ปี	7	4.16	.496		
25 ปีขึ้นไป	42	3.78	.319		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4. 46 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า F = 2.019 (sig = .078) ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึง สรุปผลได้ว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4. 47
เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการ
มาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)
กับพนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน

ระดับตำแหน่ง	N	$(\bar{x})$	SD	F	Sig
ระดับ 7 – 8	63	3.70	.402	.647	.586
ระดับ 9 - 10	23	3.81	.437		
ระดับ 11	57	3.78	.372		
ระดับอาวุโส	57	3.79	.436		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4. 47 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า F = .647 (sig = .586) ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึง สรุปผลได้ว่า ระดับตำแหน่งของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4. 48
เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐาน
การให้บริการของสาขา (Good Customer Service)
กับพนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน

ตำแหน่งหน้าที่	N	$(\bar{X})$	SD	F	Sig
เจ้าหน้าที่อำนวยบริการ CSO.	64	3.72	.435	3.364	.011*
เจ้าหน้าที่การตลาด MO.	58	3.86	.333		
เจ้าหน้าที่อำนวยบริการอาวุโส SCSO.	26	3.90	.237		
เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส SMO.	29	3.67	.496		
พนักงานทั่วไป	23	3.58	.441		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4. 48 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า F = 3.364 (sig = .011) ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึง สรุปผลได้ว่า ตำแหน่งหน้าที่ของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4. 49

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ของพนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน

ตำแหน่งหน้าที่		($\bar{x}$)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
เจ้าหน้าที่อำนวยบริการ CSO.	(1)	3.72					
เจ้าหน้าที่การตลาด MO.	(2)	3.86	.048*				
เจ้าหน้าที่อำนวยบริการอาวุโส SCSO.	(3)	3.90	.060	.736			
เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส SMO.	(4)	3.67	.599	.037*	.040*		
พนักงานทั่วไป	(5)	3.58	.159	.005*	.007*	.419	

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4. 48 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า F = 3.364 (sig = .011) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึง สรุปผลได้ว่า ตำแหน่งหน้าที่ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากการตรวจสอบโดยวิธี LSD Multiple Comparisons (ดังแสดงในตารางที่ 4.49) พบว่า พนักงานที่เป็นเจ้าหน้าที่อำนวยบริการ CSO. จะมีความคิดเห็นว่าเห็นด้วยน้อยกว่า พนักงานที่เป็นเจ้าหน้าที่การตลาด MO. ส่วนเจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส SMO. และพนักงานทั่วไป ก็จะมีความคิดเห็นว่าเห็นด้วยน้อยกว่า พนักงานที่เป็นเจ้าหน้าที่การตลาด MO. และเจ้าหน้าที่อำนวยบริการอาวุโส SCSO.

ตารางที่ 4.50

เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐาน
การให้บริการของสาขา (Good Customer Service)
กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน

รายได้ต่อเดือน	N	$(\bar{x})$	SD	F	Sig
10,000 – 20,000 บาท	78	3.71	.416	.786	.503
20,001 – 30,000 บาท	70	3.79	.437		
30,001 – 40,000 บาท	25	3.82	.309		
40,001 บาทขึ้นไป	27	3.80	.379		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.50 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า F = .786 (sig = .503) ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึง สรุปผลได้ว่า รายได้ต่อเดือนของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.51

เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการ
มาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)
กับพนักงานที่มีเพศต่างกัน

เพศ	N	$(\bar{x})$	SD	t	Sig
ชาย	93	3.92	.425	-1.017	.310
หญิง	107	3.99	.556		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.51 ผลการทดสอบ t-test ได้ค่า t = -1.017 (sig = .310) ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึง สรุปผลได้ว่า เพศของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.52

เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) กับพนักงานที่มีอายุต่างกัน

อายุ	N	$(\bar{x})$	SD	F	Sig
20 – 30 ปี	57	4.06	.491	4.163	.007*
31 – 40 ปี	70	3.81	.403		
41 – 50 ปี	40	4.10	.568		
มากกว่า 50 ปี	33	3.90	.540		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

ตารางที่ 4.53

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ของพนักงานที่มีอายุต่างกัน

อายุ		$(\bar{x})$	(1)	(2)	(3)	(4)
20 – 30 ปี	(1)	4.06				
31 – 40 ปี	(2)	3.81	.005*			
41 – 50 ปี	(3)	4.10	.659	.003*		
มากกว่า 50 ปี	(4)	3.90	.157	.363	.089	

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.52 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า F = 4.163 (sig = .007) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึง สรุปผลได้ว่า อายุของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากการตรวจสอบโดยวิธี LSD Multiple Comparisons (ดังแสดงในตารางที่ 4.53) พบว่า พนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี จะมีความคิดเห็นว่าเห็นด้วยน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 – 50 ปี

ตารางที่ 4.54

เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	N	$(\bar{x})$	SD	F	Sig
อนุปริญญา / ป.ว.ส.	14	4.16	.482	2.093	.126
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	179	3.93	.492		
สูงกว่าปริญญาตรี	7	4.16	.630		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.54 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า F = 2.093 (sig = .126) ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึง สรุปผลได้ว่า ระดับการศึกษาของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.55

เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐาน
การให้บริการของสาขา (Good Customer Service) กับพนักงาน
ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกัน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	N	$(\bar{x})$	SD	F	Sig
1 – 5 ปี	62	4.04	.471	1.144	.338
6 – 10 ปี	18	3.86	.419		
11 – 15 ปี	43	3.92	.439		
16 – 20 ปี	28	3.95	.595		
21 – 25 ปี	7	4.18	.552		
25 ปีขึ้นไป	42	3.86	.545		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.55 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า F = 1.144 (sig = .338) ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึง สรุปผลได้ว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.56

เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐาน
การให้บริการของสาขา (Good Customer Service)
กับพนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน

ระดับตำแหน่ง	N	$(\bar{x})$	SD	F	Sig
ระดับ 7 – 8	63	3.97	.465	1.553	.202
ระดับ 9 - 10	23	4.13	.528		
ระดับ 11	57	3.95	.442		
ระดับอาวุโส	57	3.87	.566		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.56 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า F = 1.553 (sig = .202) ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึง สรุปผลได้ว่า ระดับตำแหน่งของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.57

เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐาน
การให้บริการของสาขา (Good Customer Service)
กับพนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน

ตำแหน่งหน้าที่	N	$(\bar{x})$	SD	F	Sig
เจ้าหน้าที่อำนวยบริการ CSO.	64	4.03	.496	.785	.536
เจ้าหน้าที่การตลาด MO.	58	3.97	.478		
เจ้าหน้าที่อำนวยบริการอาวุโส SCSO.	26	3.86	.500		
เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส SMO.	29	3.91	.587		
พนักงานทั่วไป	23	3.88	.447		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.57 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า F = .785 (sig = .536) ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึง สรุปผลได้ว่า ตำแหน่งหน้าที่ของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.58

เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการ
มาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service)
กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกกัน

รายได้ต่อเดือน	N	$(\bar{x})$	SD	F	Sig
10,000 – 20,000 บาท	78	4.01	.486	.799	.496
20,001 – 30,000 บาท	70	3.94	.483		
30,001 – 40,000 บาท	25	3.83	.482		
40,001 บาทขึ้นไป	27	3.94	.592		

*มีนัยสำคัญที่ α 0.05

จากตารางที่ 4.58 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า F = .799 (sig = .496) ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึง สรุปผลได้ว่า รายได้ต่อเดือนของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05