

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง ภาพพจน์ธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาในเขตจังหวัด เพชรบุรี ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดจำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งสามารถสรุปและเสนอผลการศึกษาโดยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาวเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 4.1)

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาวเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านการรับรู้ข่าวสาร (ตารางที่ 4.2)

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาวเคราะห์ภาพพจน์ของธนาคารออมสิน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านความมั่นคง ด้านคุณภาพการบริการ และด้านบทบาททางสังคม (ตารางที่ 4.3)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย (ตารางที่ 4.4 – 4.24)

ส่วนที่ 5 ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการและด้านการรับรู้ข่าวสาร (ตารางที่ 4.25)

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	195	48.75
1.2 หญิง	205	51.25
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	21	5.25
2.2 20 - 35 ปี	168	42.00
2.3 36 – 45 ปี	147	36.75
2.4 45 ปีขึ้นไป	64	16.00
3. การศึกษาสูงสุด		
3.1 ประถมศึกษา	45	11.25
3.2 มัธยมศึกษา	102	25.50
3.3 อนุปริญญา	68	17.00
3.4 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	185	46.25
4. อาชีพ		
4.1 รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	113	28.25
4.2 พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง	153	38.25
4.3 กิจการส่วนตัว	52	13.00
4.4 เกษตรกรรม	36	9.00
4.5 นักเรียน/นักศึกษา	28	7.00
4.6 อื่นๆ	18	4.50
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
5.1 ไม่เกิน 10,000 บาท	180	45.00
5.2 10,001 – 20,000 บาท	106	26.50
5.3 20,001 – 30,000 บาท	53	13.25

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5.4 30,001 – 40,000 บาท	28	7.00
5.5 40,001 – 50,000 บาท	18	4.50
5.6 50,000 บาทขึ้นไป	15	3.75

จากตารางที่ 4.1 เมื่อพิจารณาข้อมูลทั่วไปของลูกค้า สามารถอธิบาย ได้ดังนี้
 เพศ ลูกค้าในการศึกษาค้างนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25
 และเพศชาย จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75

อายุ ลูกค้าส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 20 - 35 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00
 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำ
 กว่า 20 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25

การศึกษาสูงสุด ลูกค้าส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 185 คน คิดเป็น
 ร้อยละ 46.25 รองลงมา คือ มัธยมศึกษา จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และน้อยที่สุด คือ
 ประถมศึกษา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25

อาชีพ ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25
 รองลงมา คือ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 และน้อยที่สุด คือ อาชีพ
 อื่นๆ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

รายได้ต่อเดือน ลูกค้าส่วนใหญ่มีรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 180 คน คิดเป็น
 ร้อยละ 45.00 และรองลงมา คือ รายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50
 และน้อยที่สุด คือ รายได้ 50,000 บาทขึ้นไปจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย เฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยง เบน มาตรฐาน S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง			
ด้านอาคารสถานที่						3.92	.63	เห็นด้วย
1. ธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	34.75	58.50	2.00	3.75	1.00	4.22	.75	เห็นด้วย
2. สถานที่ให้บริการภายในธนาคาร กว้างขวางเพียงพอ	16.75	44.00	13.50	16.00	9.75	3.42	1.22	ไม่แน่ใจ
3. ธนาคารจัดรูปแบบสถานที่เพื่อสะดวก ในขั้นตอนการติดต่อและให้บริการไว้ ชัดเจน	21.25	49.50	20.50	7.75	1.00	3.82	.89	เห็นด้วย
4. การจัดตกแต่งสถานที่สำหรับไว้บริการ ลูกค้าเหมาะสมและสะดวกสบาย	20.75	56.50	13.75	8.00	1.00	3.88	.86	เห็นด้วย
5. บริเวณภายในและภายนอกอาคารของ ธนาคารสวยงามและสะอาด	23.50	63.00	8.50	5.00	-	4.05	.72	เห็นด้วย
6. สถานที่ตั้งของธนาคารมีความปลอดภัย สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ	24.25	63.25	11.00	1.50	-	4.10	.64	เห็นด้วย
ด้านวัสดุอุปกรณ์						3.83	.56	เห็นด้วย
7. ธนาคารมีบอร์ดประชาสัมพันธ์การ ให้บริการต่างๆ	11.50	62.75	24.00	1.75	-	3.84	.63	เห็นด้วย
8. ธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และระบบปฏิบัติการต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อ ให้บริการ	15.50	64.50	17.25	2.75	-	3.93	.66	เห็นด้วย
9. ธนาคารมีเครื่องปรับอากาศสมัยใหม่ เพื่อ ให้บริการอย่างเพียงพอ	15.50	50.25	21.25	9.00	4.00	3.64	.98	เห็นด้วย
10. ธนาคารมีเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ เพื่อ ให้บริการอย่างเพียงพอ	12.50	52.75	24.25	8.50	2.00	3.65	.88	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับความคิดเห็น
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
11. ธนาคารมีระบบบัตรคิวเพื่อจัดลำดับการให้บริการในแต่ละประเภท	15.00	55.25	21.25	4.50	4.00	3.73	.91	เห็นด้วย
12. ธนาคารมีระบบกล้องวงจรปิด เพื่อความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการกับทางธนาคาร	32.25	52.25	14.50	1.00	-	4.16	.70	เห็นด้วย
13. ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เพียงพอในการให้บริการ	15.25	57.00	20.00	6.75	1.00	3.79	.82	เห็นด้วย
14. อุปกรณ์เครื่องใช้จัดวางในที่เหมาะสม สะดวกแก่การใช้งานของลูกค้า	17.25	61.25	15.50	5.00	1.00	3.89	.78	เห็นด้วย
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						4.10	.57	เห็นด้วย
15. พนักงานให้การต้อนรับดูแลเอาใจใส่ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	31.25	50.75	13.00	5.00	-	4.08	.80	เห็นด้วย
16. พนักงานมีความสุภาพอ่อนน้อม ให้บริการลูกค้าทุกรายด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	34.00	46.50	16.50	3.00	-	4.12	.78	เห็นด้วย
17. พนักงานธนาคารแต่งกายด้วยความสุภาพ เรียบร้อย	42.50	53.50	3.25	0.75	-	4.38	.59	เห็นด้วย
18. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการอย่างรวดเร็ว	23.50	51.00	22.50	3.00	-	3.95	.76	เห็นด้วย
19. พนักงานมีความรอบรู้บริการของธนาคารทุกประเภท	26.50	43.00	28.25	2.25	-	3.94	.80	เห็นด้วย
20. พนักงานสามารถให้คำอธิบายเรื่องและขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างดี	26.75	60.25	12.25	0.75	-	4.13	.64	เห็นด้วย
21. พนักงานมีความซื่อตรงและซื่อสัตย์ในการให้บริการ	29.00	53.25	17.75	-	-	4.11	.68	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง			
ด้านการรับรู้ข่าวสาร						3.77	.60	เห็นด้วย
22. ท่านได้รับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของ ธนาคารจากพนักงาน	17.00	50.00	22.25	10.25	-	3.74	.86	เห็นด้วย
23. ท่านได้รับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของ ธนาคารจากเพื่อน ญาติพี่น้อง	17.50	48.25	28.00	4.25	2.00	3.75	.86	เห็นด้วย
24. ท่านได้รับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของ ธนาคารจากวิทยุ โทรทัศน์	22.25	53.75	20.50	2.50	1.00	3.94	.78	เห็นด้วย
25. ท่านได้รับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของ ธนาคารจากสื่อสิ่งพิมพ์ / วารสาร / เว็บไซต์ ของธนาคาร	16.00	57.00	23.75	3.25	-	3.86	.71	เห็นด้วย
26. ท่านได้รับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของ ธนาคารจากโปสเตอร์หรือป้ายโฆษณา	14.00	58.25	24.50	3.25	-	3.83	.70	เห็นด้วย
27. ท่านได้รับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของ ธนาคารจากพนักงานรับโทรศัพท์ ส่วนกลาง (Call Center) ของธนาคาร	12.00	44.75	29.75	11.50	2.00	3.53	.91	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัย						3.91	.49	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.2 การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = .49) ผลการศึกษาตามรายด้านพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .59) ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = .63) ด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = .56) และ ด้านการรับรู้ข่าวสาร ($\bar{X} = 3.77$ S.D. = .60)

ผลการศึกษาตามรายข้อในแต่ละด้าน มีดังนี้

ด้านอาคารสถานที่ โดยรวม พบว่า ลูกค้านี้ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = .63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อยกเว้นข้อสถานที่

ให้บริการอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ทั้งนี้มีค่าเฉลี่ยสามลำดับ แรกดังนี้ ลูกค้านี้เห็นว่าธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .75) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของธนาคารมีความปลอดภัยสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .64) และบริเวณภายในและภายนอกอาคารของธนาคารสวยงามสะอาด ($\bar{X} = 4.03$ S.D. = .72) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้ายคือ สถานที่ให้บริการภายในธนาคารกว้างขวางเพียงพอ ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 1.22)

ด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยรวม พบว่า ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = .56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อโดยมีค่าเฉลี่ยสามลำดับแรกดังนี้ ลูกค้าเห็นว่า ธนาคารมีระบบกล้องวงจรปิด เพื่อความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการกับทางธนาคาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = .70) รองลงมาคือ ธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และระบบปฏิบัติการต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อให้บริการ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = .66) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยในลำดับสุดท้าย คือ ธนาคารมีเครื่องปรับอากาศสมบูรณ์ เพื่อให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = .99)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยรวม พบว่า ลูกค้ามีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อโดยมีค่าเฉลี่ยสามลำดับแรก ดังนี้ ลูกค้าเห็นว่าพนักงานธนาคารแต่งกายด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = .59) รองลงมาคือ พนักงานสามารถให้คำอธิบายเรื่องและขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างดี ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .64) และพนักงานมีความสุภาพอ่อนน้อม ($\bar{X} = 4.12$, S.D.=.78) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยในลำดับสุดท้าย คือ พนักงานมีความรอบรู้บริการของธนาคารทุกประเภท ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = .80)

ด้านการรับรู้ข่าวสาร โดยรวม พบว่า ลูกค้ามีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = .60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อโดยมีค่าเฉลี่ยสามลำดับแรกดังนี้ ลูกค้าได้รับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารจากวิทยุ โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = .78) รองลงมาคือ ลูกค้าได้รับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารจากสื่อสิ่งพิมพ์ / วารสาร / เว็บไซต์ของธนาคาร ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = .71)และลูกค้าได้รับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารจากโปสเตอร์หรือป้ายโฆษณา ($\bar{X} = 3.83$, S.D.= .70) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยในลำดับสุดท้ายคือ ลูกค้าได้รับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารจากพนักงานรับโทรศัพท์ส่วนกลาง (Call Center) ของธนาคาร ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = .92)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ภาพพจน์ของธนาคารออมสิน

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพพจน์ของธนาคารออมสิน

ภาพพจน์	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับความคิดเห็น
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
ด้านความมั่นคง						4.51	.48	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ธนาคารมีความมั่นคงเพราะเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีรัฐบาลเป็นประกัน	66.50	29.00	4.50	-	-	4.62	.57	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ธนาคารมีการเจริญเติบโตก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	52.00	44.00	4.00	-	-	4.48	.56	เห็นด้วย
3. ธนาคารมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง	56.00	38.75	5.25	-	-	4.51	.60	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. ท่านมีความเชื่อมั่นในการฝากเงินกับธนาคาร	54.00	42.25	3.75	-	-	4.50	.57	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. ท่านคิดว่าธนาคารจะไม่ปิดกิจการหรือถูกยุบรวมกับธนาคารอื่น	54.75	35.25	9.25	0.75	-	4.44	.69	เห็นด้วย
ด้านคุณภาพการบริการ						4.01	.57	เห็นด้วย
6. เมื่อท่านมารับบริการท่านได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว	18.75	53.00	23.25	3.50	1.50	3.84	.82	เห็นด้วย
7. ท่านคิดว่าอัตราค่าบริการที่มารับบริการแต่ละครั้งคุ้มค่า	24.25	58.75	13.75	3.25	-	4.04	.71	เห็นด้วย
8. การใช้บริการของท่านทุกครั้งมีความถูกต้อง แม่นยำ	20.75	68.25	10.25	0.75	-	4.09	.58	เห็นด้วย
9. ท่านรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการของธนาคาร	23.50	58.50	15.00	3.00	-	4.03	.71	เห็นด้วย
10. ระเบียบขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวกสบายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	22.50	61.75	12.75	3.00	-	4.04	.69	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ภาพพจน์	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับความคิดเห็น
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
ด้านบทบาททางสังคม						4.31	.52	เห็นด้วย
11. โครงการธนาคารโรงเรียนของธนาคารออมสิน ปลุกฝังนิสัยการออมทรัพย์ให้เกิดแก่เด็กและเยาวชน	49.00	43.50	7.50	-	-	4.42	.63	เห็นด้วย
12. โครงการสินเชื่อเพื่อสังคมของธนาคารออมสินส่งเสริมให้ชุมชน สามารถพึ่งตนเอง และพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง	37.75	56.00	6.25	-	-	4.32	.58	เห็นด้วย
13. โครงการสินเชื่อสถานศึกษาของธนาคารออมสิน สนับสนุนและสร้างโอกาสทางการศึกษาแก่เยาวชนให้มากขึ้น	37.50	54.00	8.50	-	-	4.29	.61	เห็นด้วย
14. โครงการกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สนับสนุนทางด้านเงินทุนแก่สมาชิกภายในหมู่บ้าน	35.75	53.25	11.00	-	-	4.25	.64	เห็นด้วย
15. โครงการสินเชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของธนาคารออมสินสามารถนำไปพัฒนาสาธารณูปโภค สาธารณูปการ	36.25	55.25	8.50	-	-	4.28	.61	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวมภาพพจน์						4.28	.42	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.3 การศึกษาภาพพจน์ของธนาคารออมสินพบว่าค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = .42) ผลการศึกษาตามรายด้านพบว่าลูกค้ามีภาพพจน์ต่อธนาคารด้านความมั่นคงในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = .48) รองลงมาเห็นด้วยว่าธนาคารมีบทบาททางสังคม ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = .52) และเห็นด้วยว่าธนาคารมีคุณภาพการบริการ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = .57) ตามลำดับ

ผลการศึกษาตามรายชื่อในแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านความมั่นคง โดยรวม พบว่า ลูกคามีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = .48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลูกคามีภาพพจน์ต่อธนาคารในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 3 ข้อ ระดับเห็นด้วย 2 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยสามลำดับแรก ดังนี้ ลูกค้าเห็นว่า ธนาคารมีความมั่นคงเพราะเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีรัฐบาลเป็นประกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = .57) รองลงมาคือ ธนาคารมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = .60) และลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการฝากเงินกับธนาคาร ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = .57) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยในลำดับสุดท้าย คือ ลูกค้าคิดว่า ธนาคารจะไม่ปิดกิจการหรือถูกยุบรวมกับธนาคารอื่น ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = .70)

ด้านคุณภาพการบริการ โดยรวม พบว่า ลูกคามีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = .57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยสามลำดับแรก ดังนี้ ลูกค้าเห็นว่า การใช้บริการของลูกค้าทุกครั้งมีความถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = .58) รองลงมาเท่ากัน 2 ข้อ คือ ลูกค้าคิดว่าอัตราค่าบริการที่มารับบริการแต่ละครั้ง ค่อนข้างต่ำ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = .71) และระเบียบขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวกสบายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = .69) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยในลำดับสุดท้าย คือ เมื่อลูกค้ามารับบริการ ลูกค้าได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = .82)

ด้านบทบาททางสังคม โดยรวม พบว่า ลูกคามีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = .52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยสามลำดับแรก ดังนี้ ลูกค้าเห็นว่าโครงการธนาคารโรงเรียนของธนาคารออมสินปลูกฝังนิสัยการออมทรัพย์ให้เกิดแก่เด็กและเยาวชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = .63) รองลงมาคือ โครงการสินเชื่อเพื่อสังคมของธนาคารออมสินส่งเสริมให้ชุมชน สามารถพึ่งตนเอง และพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = .58) และโครงการสินเชื่อสถานศึกษาของธนาคารออมสินสนับสนุนและสร้างโอกาสทางการศึกษาแก่เยาวชนให้มากขึ้น ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = .61) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยในลำดับสุดท้าย คือ โครงการกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สนับสนุนทางด้านเงินทุนแก่สมาชิกภายในหมู่บ้าน ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = .64)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ภาพพจน์ธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาในเขตจังหวัดเพชรบุรี ได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัย 5 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนคติของลูกค้าที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ยแบบกลุ่มเดียว (One Sample T-Test) วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสินในระดับปานกลาง = 3.00

สมมติฐานที่ 2 ภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนคติของลูกค้าที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ยแบบกลุ่มเดียว (One Sample T-Test) วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพพจน์ของธนาคารออมสิน ในระดับปานกลาง = 3.00

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนคติของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความแตกต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบ ที (T-Test) วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสินในทัศนคติของลูกค้าจำแนกตามเพศ และใช้สถิติทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสินในทัศนคติของลูกค้าจำแนกตาม กลุ่ม อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้ เชฟเฟ (Scheffe)

สมมติฐานที่ 4 ภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนคติของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความแตกต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบ ที (t-test) วิเคราะห์เปรียบเทียบภาพพจน์ของธนาคารออมสินในทัศนคติของลูกค้าจำแนกตามเพศ และใช้สถิติทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) วิเคราะห์เปรียบเทียบภาพพจน์ของธนาคารออมสินในทัศนคติของลูกค้าจำแนกตามกลุ่มอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้ เชฟเฟ (Scheffe)

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยสภาพแวดล้อมกับภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนคติของลูกค้าที่มาใช้บริการ มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับมาก โดย ใช้สถิติทดสอบ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะ
ของลูกค้าที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tail)	แปลผล
ด้านอาคารสถานที่	3.92	0.628	29.162	399	0.000*	สูง
1. ธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม	4.22	0.748	32.690	399	0.000	สูง
สะดวกต่อการเดินทาง						
2. สถานที่ให้บริการภายในธนาคาร	3.42	1.220	6.888	399	0.000	ปานกลาง
กว้างขวางเพียงพอ						
3. ธนาคารจัดรูปแบบสถานที่เพื่อสะดวก	3.82	0.888	18.532	399	0.000	สูง
ในขั้นตอนการติดต่อและให้บริการไว้						
ชัดเจน						
4. การจัดตกแต่งสถานที่สำหรับไว้บริการ	3.88	0.862	20.426	399	0.000	สูง
ลูกค้าเหมาะสมและสะดวกสบาย						
5. บริเวณภายในและภายนอกอาคารของ	4.05	0.720	29.156	399	0.000	สูง
ธนาคารสวยงามและสะอาด						
6. สถานที่ตั้งของธนาคารมีความปลอดภัย	4.10	0.635	34.734	399	0.000	สูง
สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ						
ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.83	0.561	29.532	399	0.000*	สูง
7. ธนาคารมีบอร์ดประชาสัมพันธ์การ	3.84	0.633	26.550	399	0.000	สูง
ให้บริการต่างๆ						
8. ธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์	3.93	0.658	28.180	399	0.000	สูง
และระบบปฏิบัติการต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อ						
ให้บริการ						
9. ธนาคารมีเครื่องปรับยอดสมุดบัญชี เพื่อ	3.64	0.981	13.101	399	0.000	สูง
ให้บริการอย่างเพียงพอ						
10. ธนาคารมีเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ เพื่อ	3.65	0.877	14.885	399	0.000	สูง
ให้บริการอย่างเพียงพอ						
11. ธนาคารมีระบบบัตรคิวเพื่อจัดลำดับ	3.73	0.911	15.968	399	0.000	สูง
การให้บริการในแต่ละประเภท						

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tail)	แปลผล
12. ธนาคารมีระบบกล้องวงจรปิด เพื่อความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการกับทางธนาคาร	4.16	0.696	33.279	399	0.000	สูง
13. ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เพียงพอในการให้บริการ	3.79	0.818	19.256	399	0.000	สูง
14. อุปกรณ์เครื่องใช้จัดวางในที่เหมาะสม สะดวกแก่การใช้งานของลูกค้า	3.89	0.779	22.795	399	0.000	สูง
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.10	0.586	37.541	399	0.000*	สูง
15. พนักงานให้การต้อนรับดูแลเอาใจใส่ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.08	0.783	27.120	399	0.000	สูง
16. พนักงานมีความสุภาพอ่อนน้อม ให้บริการลูกค้าทุกรายด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.12	0.783	28.475	399	0.000	สูง
17. พนักงานธนาคารแต่งกายด้วยความสุภาพ เรียบร้อย	4.38	0.588	46.846	399	0.000	สูง
18. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.95	0.761	24.971	399	0.000	สูง
19. พนักงานมีความรอบรู้บริการของธนาคารทุกประเภท	3.94	0.797	23.526	399	0.000	สูง
20. พนักงานสามารถให้คำอธิบายเรื่องและขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างดี	4.13	0.636	35.552	399	0.000	สูง
21. พนักงานมีความซื่อตรงและซื่อสัตย์ในการให้บริการ	4.11	0.675	32.950	399	0.000	สูง
ด้านการรับรู้ข่าวสาร	3.77	0.603	25.690	399	0.000*	สูง
22. ท่านได้รับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารจากพนักงาน	3.74	0.860	17.141	399	0.000	สูง
23. ท่านได้รับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารจากเพื่อน ญาติพี่น้อง	3.75	0.863	17.386	399	0.000	สูง
24. ท่านได้รับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารจากวิทยุ โทรทัศน์	3.94	0.784	23.907	399	0.000	สูง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tail)	แปลผล
25. ท่านได้รับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของ ธนาคารจากสื่อสิ่งพิมพ์ / วารสาร / เว็บไซต์ ของธนาคาร	3.86	0.713	24.051	399	0.000	สูง
26. ท่านได้รับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของ ธนาคารจากโปสเตอร์หรือป้ายโฆษณา	3.83	0.698	23.779	399	0.000	สูง
27. ท่านได้รับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของ ธนาคารจากพนักงานรับโทรศัพท์ ส่วนกลาง (Call Center) ของธนาคาร	3.53	0.917	11.613	399	0.000	สูง
รวมทุกด้าน	3.91	0.491	36.907	399	0.000*	สูง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคาร
ออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยใช้ One
Sample T-test เปรียบเทียบกับ 3.00 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีทัศนะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมของ
ธนาคารออมสินเขตจังหวัดเพชรบุรี ทั้งโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกับระดับปานกลาง (ค่าทดสอบ 3.00)
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้ามีทัศนะต่อปัจจัยดังกล่าวอยู่ในระดับสูงกว่า 3.00 ทั้งนี้
ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2 ภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้า
ที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง**

ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพพจน์ของธนาคารออมสิน

ภาพพจน์	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tail)	แปลผล
ด้านความมั่นคง	4.51	0.483	62.527	399	0.000*	สูงที่สุด
1. ธนาคารมีความมั่นคงเพราะเป็น รัฐวิสาหกิจที่มีรัฐบาลเป็นประกัน	4.62	0.571	56.710	399	0.000	สูงที่สุด
2. ธนาคารมีการเจริญเติบโตก้าวหน้าอย่าง ต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.48	0.575	51.494	399	0.000	สูง
3. ธนาคารมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง	4.51	0.597	50.543	399	0.000	สูงที่สุด
4. ท่านมีความเชื่อมั่นในการฝากเงินกับ ธนาคาร	4.50	0.571	52.646	399	0.000	สูง
5. ท่านคิดว่าธนาคารจะไม่ปิดกิจการหรือ ถูกยุบรวมกับธนาคารอื่น	4.44	0.691	41.674	399	0.000	สูง
ด้านคุณภาพการบริการ	4.01	0.565	35.615	399	0.000*	สูง
6. เมื่อท่านมารับบริการท่านได้รับการ บริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.84	0.819	20.508	399	0.000	สูง
7. ท่านคิดว่าอัตราค่าบริการที่มารับบริการ แต่ละครั้งคุ้มค่า	4.04	0.714	29.135	399	0.000	สูง
8. การใช้บริการของท่านทุกครั้งมีความ ถูกต้อง แม่นยำ	4.09	0.577	37.793	399	0.000	สูง
9. ท่านรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการ ของธนาคาร	4.03	0.711	28.829	399	0.000	สูง
10. ระเบียบขั้นตอนในการให้บริการมี ความสะดวกสบายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.04	0.687	30.194	399	0.000	สูง
ด้านบทบาททางสังคม	4.31	0.518	50.515	399	0.000*	สูง
11. โครงการธนาคารโรงเรียนของธนาคาร ออมสิน ปลูกฝังนิสัยการออมทรัพย์ให้เกิด แก่เด็กและเยาวชน	4.42	0.628	45.099	399	0.000	สูง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ภาพพจน์	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tail)	แปลผล
12. โครงการสินเชื่อเพื่อสังคมของธนาคาร ออมสินส่งเสริมให้ชุมชน สามารถ พึ่งตนเอง และพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง	4.32	0.584	44.996	399	0.000	สูง
13. โครงการสินเชื่อสถานศึกษาของ ธนาคารออมสิน สนับสนุนและสร้าง โอกาสทางการศึกษาแก่เยาวชนให้มากขึ้น	4.29	0.614	42.028	399	0.000	สูง
14. โครงการกองทุนหมู่บ้านของธนาคาร ออมสิน สนับสนุนทางด้านเงินทุนแก่ สมาชิกภายในหมู่บ้าน	4.25	0.638	39.096	399	0.000	สูง
15. โครงการสินเชื่อองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นของธนาคารออมสินสามารถนำไป พัฒนาสาธารณูปโภค สาธารณูปการ	4.28	0.609	41.923	399	0.000	สูง
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัย	4.28	0.424	60.196	399	0.000*	สูง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 2 ว่า ภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขต
จังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยใช้ค่า One Sample T-test
เปรียบเทียบกับ 3.00 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีทัศนะต่อภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัด
เพชรบุรี ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกับระดับปานกลาง (ค่าทดสอบ 3.00) อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้ามีทัศนะต่อภาพพจน์ของธนาคารออมสินทั้งโดยรวมและราย
ด้านสูงกว่า 3.00 ทั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความแตกต่างกัน

3.1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยสภาพแวดล้อม	เพศ				t	df	sig
	ชาย (n = 195)		หญิง (n = 205)				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านอาคารสถานที่	4.02	0.548	3.82	0.684	3.183*	386.880	0.002
ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.93	0.560	3.73	0.544	3.707*	398	0.000
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.23	0.538	3.98	0.604	4.452*	398	0.000
ด้านการรับรู้ข่าวสาร	3.88	0.553	3.67	0.631	3.553*	395.461	0.000
รวมทุกด้าน	4.02	0.427	3.80	0.524	4.553*	388.923	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.6 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้า เพศชายและเพศหญิง พบว่า ลูกค้าเพศชายกับเพศหญิง มีทัศนะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสินทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าเพศชายมีระดับความคิดเห็นสูงกว่าลูกค้าเพศหญิง

3.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัด เพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มอายุ (ต่ำกว่า 20 ปี, 20-35 ปี, 36-45 ปี, 45 ปีขึ้นไป)

ปัจจัยสภาพแวดล้อม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	22.382	7.461	21.856*	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	135.174	0.341		
	รวม	399	157.555			
ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	4.880	1.627	5.345*	0.001
	ภายในกลุ่ม	396	120.526	0.304		
	รวม	399	125.406			
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	10.974	3.658	11.475*	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	126.234	0.319		
	รวม	399	137.208			
ด้านการรับรู้ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	12.780	4.260	12.765*	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	132.153	0.334		
	รวม	399	144.933			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	10.619	3.540	16.371*	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	85.622	0.216		
	รวม	399	96.241			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยรวมและรายด้านจำแนกตามกลุ่มอายุของลูกค้าที่มาใช้บริการ พบว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีทัศนะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อม โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าลูกค้าที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีทัศนะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสินแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสินเขต
จังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการโดยรวม ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุ
อุปกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านการรับรู้ข่าวสาร จำแนกตามกลุ่มอายุ

กลุ่มอายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 35 ปี	36 - 45 ปี	45 ปี ขึ้นไป
ด้านอาคารสถานที่					
ต่ำกว่า 20 ปี	4.62	-	0.616*	0.724*	1.111*
20 - 35 ปี	4.00	-0.616*	-	0.108	0.495*
36 - 45 ปี	3.89	-0.724*	-0.108	-	0.387*
45 ปีขึ้นไป	3.51	-1.111*	-0.495*	-0.387*	-
ด้านวัสดุอุปกรณ์					
ต่ำกว่า 20 ปี	4.21	-	0.341	0.440*	0.509*
20 - 35 ปี	3.87	-0.341	-	0.100	0.168
36 - 45 ปี	3.77	-0.440*	-0.100	-	0.069
45 ปีขึ้นไป	3.71	-0.509*	-0.168	-0.069	-
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
ต่ำกว่า 20 ปี	4.49	-	0.289	0.427*	0.693*
20 - 35 ปี	4.20	-0.289	-	0.138	0.404*
36 - 45 ปี	4.06	-0.427*	-0.138	-	0.266*
45 ปีขึ้นไป	3.80	-0.693*	-0.404*	-0.266*	-
ด้านการรับรู้ข่าวสาร					
ต่ำกว่า 20 ปี	4.12	-	0.191	0.452*	0.614*
20 - 35 ปี	3.93	-0.191	-	0.261*	0.422*
36 - 45 ปี	3.67	-0.452*	-0.261*	-	0.161
45 ปีขึ้นไป	3.51	-0.614*	-0.422*	-0.161	-
รวมทุกด้าน					
ต่ำกว่า 20 ปี	4.35	-	0.355*	0.503*	0.714*
20 - 35 ปี	4.00	-0.355*	-	0.147	0.358*
36 - 45 ปี	3.85	-0.503*	-0.147	-	0.211*
45 ปีขึ้นไป	3.64	-0.714*	-0.358*	-0.211*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 เพื่อทดสอบว่ากลุ่มอายุของลูกค้าคู่ใด ที่มีทักษะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้เชฟเฟ้ ผลการศึกษา โดยรวมทุกด้าน พบว่า กลุ่มอายุของลูกค้าที่มีทักษะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีดังนี้คือ

กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 20 - 35 ปี กลุ่มอายุ 36 - 45 ปี และกลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป โดยกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มีทักษะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมสูงกว่าทุกกลุ่มอายุ

กลุ่มอายุ 20 - 35 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป โดยกลุ่มอายุ 20 - 35 ปี มีทักษะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมสูงกว่า

กลุ่มอายุ 36 - 45 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป โดยกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี มีทักษะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมสูงกว่า

ผลการศึกษา ตามรายด้าน มีดังนี้

ด้านอาคารสถานที่ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 20 - 35 ปี อายุ 36 - 45 ปี และอายุ 45 ปีขึ้นไป โดยกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มีทักษะต่อด้านอาคารสถานที่สูงกว่าทุกกลุ่มอายุ

กลุ่มอายุ 20 - 35 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป โดยกลุ่มอายุ 20 - 35 ปี มีทักษะต่อด้านอาคารสถานที่สูงกว่า

กลุ่มอายุ 36 - 45 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป โดยกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี มีทักษะต่อด้านอาคารสถานที่สูงกว่า

ด้านวัสดุอุปกรณ์ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี และกลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป โดยกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มีทักษะต่อด้านวัสดุอุปกรณ์สูงกว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี และกลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป โดยกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มีทักษะต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการสูงกว่า

กลุ่มอายุ 20 - 35 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป โดยกลุ่มอายุ 20 - 35 ปี มีทักษะต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการสูงกว่า

กลุ่มอายุ 36 - 45 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป โดยกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี มีทักษะต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการสูงกว่า

ด้านการรับรู้ข่าวสาร พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี และกลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป โดยกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มีทักษะต่อด้านการรับรู้ข่าวสารสูงกว่า

กลุ่มอายุ 20 - 35 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี และกลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป โดยกลุ่มอายุ 20 - 35 ปี มีทักษะสูงกว่า

3.3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มการศึกษา (ประถมศึกษา, มัธยมศึกษา, อนุปริญญา, ปริญญาตรีหรือสูงกว่า)

ปัจจัยสภาพแวดล้อม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	18.767	6.256	17.849*	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	138.788	0.350		
	รวม	399	157.555			
ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	13.540	4.513	15.977*	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	111.866	0.282		
	รวม	399	125.406			
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.092	1.364	4.057*	0.007
	ภายในกลุ่ม	396	133.116	0.336		
	รวม	399	137.208			
ด้านการรับรู้ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	10.207	3.402	10.001*	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	134.726	0.340		
	รวม	399	144.933			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	10.013	3.338	15.329*	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	86.228	0.218		
	รวม	399	96.241			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยรวมและรายด้านจำแนกตามกลุ่มการศึกษาของลูกค้าที่มาใช้บริการ พบว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มการศึกษาต่างกัน มีทักษะต่อปัจจัย

สภาพแวดล้อมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มการศึกษาต่างกัันมีทัศนะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสินแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขต
จังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการโดยรวม ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุ
อุปกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านการรับรู้ข่าวสาร จำแนกตามกลุ่มการศึกษา

กลุ่มการศึกษา	$\bar{X}$	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา	อนุ ปริญา	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
ด้านอาคารสถานที่					
ประถมศึกษา	4.06	-	-0.136	0.031	0.365*
มัธยมศึกษา	4.19	0.136	-	0.167	0.500*
อนุปริญา	4.02	-0.031	-0.167	-	0.334*
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.69	-0.365*	-0.500*	-0.334*	-
ด้านวัสดุอุปกรณ์					
ประถมศึกษา	3.87	-	-0.205	-0.058	0.230*
มัธยมศึกษา	4.08	0.205	-	0.147	0.435*
อนุปริญา	3.93	0.058	-0.147	-	0.288*
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.64	-0.230	-0.435*	-0.288*	-
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
ประถมศึกษา	4.02	-	-0.251	-0.018	-0.025
มัธยมศึกษา	4.27	0.251	-	0.233	0.226*
อนุปริญา	4.04	0.018	-0.233	-	0.007
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.05	0.025	-0.226*	0.007	-
ด้านการรับรู้ข่าวสาร					
ประถมศึกษา	3.79	-	-0.212	0.078	0.169
มัธยมศึกษา	4.00	0.212	-	0.134	0.381*
อนุปริญา	3.86	0.078	-0.134	-	0.247*
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.62	-0.169	-0.381*	-0.247*	-

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

กลุ่มการศึกษา	$\bar{X}$	ประถม	มัธยม	อนุ	ปริญญาตรี
---------------	-----------	-------	-------	-----	-----------

		ศึกษา	ศึกษา	ปริญญา	หรือสูงกว่า
รวมทุกด้าน					
ประถมศึกษา	3.93	-	-0.203	-0.032	0.180
มัธยมศึกษา	4.14	0.203	-	0.171	0.383*
อนุปริญญา	3.96	0.032	-0.171	-	0.212*
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.75	-0.180	-0.383*	-0.212*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 เพื่อทดสอบว่ากลุ่มการศึกษาของลูกค้าคู่ใด ที่มีทักษะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้ เชฟเฟ ผลการศึกษา โดยรวมทุกด้าน พบว่า กลุ่มการศึกษาของลูกค้าที่มีทักษะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีดังนี้คือ

กลุ่มการศึกษามัธยมศึกษา แตกต่างกับกลุ่มการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยกลุ่มการศึกษามัศึกษามีทักษะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมสูงกว่า

กลุ่มการศึกษานุปริญญา แตกต่างกับกลุ่มการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยกลุ่มการศึกษามัศึกษามีทักษะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมสูงกว่า

ผลการศึกษา ตามรายด้าน มีดังนี้

ด้านอาคารสถานที่ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มการศึกษาประถมศึกษา แตกต่างกับกลุ่มการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยกลุ่มการศึกษามัศึกษามีทักษะต่อด้านอาคารสถานที่สูงกว่า

กลุ่มการศึกษามัธยมศึกษา แตกต่างกับกลุ่มการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยกลุ่มการศึกษามัศึกษามีทักษะต่อด้านอาคารสถานที่สูงกว่า

กลุ่มการศึกษานุปริญญา แตกต่างกับกลุ่มการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยกลุ่มการศึกษานุปริญญา มีทักษะต่อด้านอาคารสถานที่สูงกว่า

ด้านวัสดุอุปกรณ์ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มการศึกษาประถมศึกษา แตกต่างกับกลุ่มการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยกลุ่มการศึกษามัศึกษามีทักษะต่อด้านวัสดุอุปกรณ์สูงกว่า

กลุ่มการศึกษามัธยมศึกษา แตกต่างกับกลุ่มการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยกลุ่มการศึกษามัศึกษามีทักษะต่อด้านวัสดุอุปกรณ์สูงกว่า

กลุ่มการศึกษานุปริญญา แตกต่างกับกลุ่มการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยกลุ่มการศึกษานุปริญญา มีทักษะต่อด้านวัสดุอุปกรณ์สูงกว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มการศึกษามัธยมศึกษา แตกต่างกับกลุ่มการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยกลุ่มการศึกษามัศึกษามีทักษะต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการสูงกว่า

ด้านการรับรู้ข่าวสาร พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มการศึกษามัธยมศึกษา แตกต่างกับกลุ่มการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยกลุ่มการศึกษามัศึกษามีทักษะต่อด้านการรับรู้ข่าวสารสูงกว่า

กลุ่มการศึกษานุปริญญา แตกต่างกับกลุ่มการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยกลุ่มการศึกษานุปริญญา มีทักษะต่อด้านการรับรู้ข่าวสารสูงกว่า

3.4 ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทักษะของลูกค้ำที่มาใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มอาชีพ (รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง, กิจการส่วนตัว / เกษตรกร, นักเรียน/นักศึกษา)

ปัจจัยสภาพแวดล้อม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	5	24.426	4.885	14.458*	0.000
	ภายในกลุ่ม	394	133.129	0.338		
	รวม	399	157.555			
ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	5	17.904	3.581	13.124*	0.000
	ภายในกลุ่ม	394	107.502	0.273		
	รวม	399	125.406			

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
ด้านเจ้าที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	6.592	1.318	3.977*	0.002
	ภายในกลุ่ม	394	130.616	0.332		
	รวม	399	137.208			
ด้านการรับรู้ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	5	13.791	2.758	8.287*	0.000
	ภายในกลุ่ม	394	131.142	0.333		
	รวม	395	144.933			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	5	13.436	2.687	12.786*	0.000
	ภายในกลุ่ม	394	82.805	0.210		
	รวม	399	96.241			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยรวมและรายด้านจำแนกตามกลุ่มอาชีพของลูกค้าที่มาใช้บริการ พบว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มอาชีพต่างกัน มีทัศนะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มอาชีพต่างกันมีทัศนะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสินแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการโดยรวม ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านการรับรู้ข่าวสาร จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพ	$\bar{X}$	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง	กิจการส่วนตัว	เกษตรกร	นักเรียน/นักศึกษา	อื่นๆ
ด้านอาคารสถานที่							
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	3.64	-	-0.297*	-0.201	-0.472*	-0.843*	-0.806*
พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง	3.94	0.297*	-	0.096	-0.175	-0.546*	-0.509*
กิจการส่วนตัว	3.84	0.201	-0.096	-	-0.271	-0.462*	-0.605*
เกษตรกร	4.11	0.472*	0.175	0.271	-	-0.371	-0.333
นักเรียน/นักศึกษา	4.48	0.843*	0.546*	0.642*	0.371	-	0.038
อื่นๆ	4.44	0.806*	0.509*	0.605*	0.333	-0.038	-
ด้านวัสดุอุปกรณ์							
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	3.53	-	-0.337*	-0.338*	-0.631*	-0.602*	-0.530*
พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง	3.87	0.337*	-	-0.001	-0.294	-0.265	-0.193
กิจการส่วนตัว	3.87	0.338*	0.001	-	-0.293	-0.264	-0.192
เกษตรกร	4.16	0.631*	0.294	0.293	-	0.029	0.101
นักเรียน/นักศึกษา	4.13	0.602*	0.265	0.264	-0.029	-	0.071
อื่นๆ	4.06	0.530*	0.193	0.192	-0.101	-0.071	-
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ							
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	4.01	-	-0.067	-0.018	-0.379*	-0.376	-0.137
พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง	4.07	0.067	-	0.048	-0.312	-0.310	-0.070
กิจการส่วนตัว	4.02	0.018	-0.048	-	-0.360	-0.358	-0.118
เกษตรกร	4.38	0.379*	0.312	0.360	-	0.002	0.242
นักเรียน/นักศึกษา	4.38	0.376	0.310	0.358	-0.002	-	0.240
อื่นๆ	4.14	0.137	0.070	0.118	-0.242	-0.240	-
ด้านการรับรู้ข่าวสาร							
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	3.52	-	-0.300*	-0.247	-0.557*	-0.567*	-0.339
พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง	3.82	0.300*	-	0.053	-0.256	-0.267	-0.039
กิจการส่วนตัว	3.77	0.247	-0.053	-	-0.309	-0.320	-0.092
เกษตรกร	4.08	0.557*	0.256	0.309	-	-0.011	0.218
นักเรียน/นักศึกษา	4.09	0.567*	0.267	0.320	0.011	-	0.228
อื่นๆ	3.86	0.339	0.039	0.092	-0.218	-0.228	-

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

กลุ่มอาชีพ	$\bar{X}$	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	กิจการ ส่วนตัว	เกษตร กรรม	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่นๆ
รวมทุกด้าน							
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	3.68	-	-0.250*	-0.205	-0.514*	-0.589*	-0.447*
พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง	3.93	0.250*	-	0.045	-0.264	-0.339*	-0.197
กิจการส่วนตัว	3.88	0.205	-0.045	-	-0.309	-0.385*	-0.242
เกษตรกรรม	4.19	0.514*	0.264	0.309	-	-0.076	0.067
นักเรียน/นักศึกษา	4.27	0.589*	0.339*	0.385*	0.076	-	0.142
อื่นๆ	4.12	0.447*	0.197	0.242	-0.067	-0.142	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 เพื่อทดสอบว่ากลุ่มอาชีพของลูกค้ำคู่ใด ที่มีทัศนคติต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้เซฟเฟ ผลการศึกษา โดยรวมทุกด้าน พบว่า กลุ่มอาชีพของลูกค้ำที่มีทัศนคติต่อปัจจัยสภาพแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีดังนี้คือ

กลุ่มอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ แตกต่างกับกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง อาชีพเกษตรกรรม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอื่นๆ โดยกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีทัศนคติต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมสูงกว่าทุกกลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง แตกต่างกับกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา โดยกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีทัศนคติต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมสูงกว่า

กลุ่มอาชีพกิจการส่วนตัว แตกต่างกับกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา โดยกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีทัศนคติต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมสูงกว่า

ผลการศึกษา ตามรายด้าน มีดังนี้

ด้านอาคารสถานที่ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ แตกต่างกับกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง อาชีพเกษตรกรรม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอื่นๆ โดยกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีทัศนคติต่อด้านอาคารสถานที่สูงกว่าทุกกลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง แตกต่างกับกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอื่นๆ โดยกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีทักษะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมสูงกว่า

กลุ่มอาชีพกิจการส่วนตัว แตกต่างกับกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอื่นๆ โดยกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีทักษะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมสูงกว่า

ด้านวัสดุอุปกรณ์ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ แตกต่างกับกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง อาชีพกิจการส่วนตัว อาชีพเกษตรกรรม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอื่นๆ โดยกลุ่มอาชีพเกษตรกรรมมีทักษะต่อด้านวัสดุอุปกรณ์สูงกว่าทุกกลุ่มอาชีพ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกรรม โดยกลุ่มอาชีพเกษตรกรรมมีทักษะต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการสูงกว่า

ด้านการรับรู้ข่าวสาร พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ แตกต่างกับกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง อาชีพเกษตรกรรม และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา โดยกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีทักษะต่อด้านการรับรู้ข่าวสารสูงกว่าทุกกลุ่มอาชีพ

3.5 ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน จำแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัด เพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มรายได้ (ไม่เกิน 10,000 บาท, 10,001 – 20,000 บาท, 20,001 – 30,000 บาท, 30,000 บาทขึ้นไป)

ปัจจัยสภาพแวดล้อม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	5	19.897	3.979	11.390*	0.000
	ภายในกลุ่ม	394	137.659	0.349		
	รวม	399	157.555			
ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	5	6.592	1.318	4.372*	0.001
	ภายในกลุ่ม	394	118.814	0.302		
	รวม	399	125.406			
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	7.338	1.468	4.452*	0.001
	ภายในกลุ่ม	394	129.870	0.330		
	รวม	399	137.208			
ด้านการรับรู้ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	5	10.505	2.101	6.158*	0.000
	ภายในกลุ่ม	394	134.429	0.341		
	รวม	395	144.933			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	5	8.895	1.779	8.024*	0.000
	ภายในกลุ่ม	394	87.346	0.222		
	รวม	399	96.241			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยรวมและรายด้านจำแนกตามกลุ่มรายได้ของลูกค้าที่มาใช้บริการ พบว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มรายได้ต่างกัน มีทัศนะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มรายได้ต่างกันมีทัศนะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสินแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน
เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการโดยรวม ด้านอาคารสถานที่ ด้าน
วัสดุอุปกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านการรับรู้ข่าวสาร จำแนกตามกลุ่มรายได้

กลุ่มรายได้	$\bar{X}$	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	50,000 บาทขึ้นไป
ด้านอาคารสถานที่							
ไม่เกิน 10,000 บาท	4.14	-	0.311*	0.380*	0.459*	0.740*	0.627*
10,001 – 20,000 บาท	3.83	-0.311*	-	0.069	0.148	0.429	0.316
20,001 – 30,000 บาท	3.76	-0.380*	-0.069	-	0.079	0.360	0.247
30,001 – 40,000 บาท	3.68	-0.459*	-0.148	-0.079	-	0.280	0.167
40,001 – 50,000 บาท	3.40	-0.740*	-0.429	-0.360	-0.280	-	-0.113
50,000 บาทขึ้นไป	3.51	-0.627*	-0.316	-0.247	-0.167	0.113	-
ด้านวัสดุอุปกรณ์							
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.96	-	0.200	0.309*	0.166	0.322	0.335
10,001 – 20,000 บาท	3.76	-0.200	-	0.110	-0.034	0.122	0.136
20,001 – 30,000 บาท	3.65	-0.309*	-0.110	-	-0.144	0.012	0.026
30,001 – 40,000 บาท	3.79	-0.166	0.034	0.144	-	0.156	0.170
40,001 – 50,000 บาท	3.64	-0.322	-0.122	-0.012	-0.156	-	0.014
50,000 บาทขึ้นไป	3.63	-0.335	-0.136	-0.026	-0.170	-0.014	-
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ							
ไม่เกิน 10,000 บาท	4.20	-	0.137	0.167	0.144	0.625*	0.195
10,001 – 20,000 บาท	4.07	-0.137	-	0.030	0.006	0.488	0.058
20,001 – 30,000 บาท	4.04	-0.167	-0.030	-	-0.023	0.458	0.028
30,001 – 40,000 บาท	4.06	-0.144	-0.006	0.023	-	0.482	0.052
40,001 – 50,000 บาท	3.58	-0.625*	-0.488	-0.458	-0.482	-	-0.430
50,000 บาทขึ้นไป	4.01	-0.195	-0.058	-0.028	-0.052	0.430	-
ด้านการรับรู้ข่าวสาร							
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.93	-	0.186	0.317*	0.397*	0.251	0.594*
10,001 – 20,000 บาท	3.74	-0.186	-	0.131	0.211	0.065	0.407
20,001 – 30,000 บาท	3.61	-0.317*	-0.131	-	0.080	-0.066	0.277
30,001 – 40,000 บาท	3.53	-0.397*	-0.211	-0.080	-	-0.146	0.196
40,001 – 50,000 บาท	3.68	-0.251	-0.065	0.066	0.146	-	0.343
50,000 บาทขึ้นไป	3.33	-0.594*	-0.407	-0.277	-0.196	-0.343	-

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

กลุ่มรายได้	$\bar{X}$	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	50,000 บาทขึ้นไป
รวมทุกด้าน							
ไม่เกิน 10,000 บาท	4.06	-	0.205*	0.290*	0.277	0.478*	0.421
10,001 – 20,000 บาท	3.85	-0.205*	-	0.085	0.071	0.272	0.216
20,001 – 30,000 บาท	3.77	-0.290*	-0.085	-	-0.013	0.188	0.131
30,001 – 40,000 บาท	3.78	-0.277	-0.071	0.013	-	0.201	0.145
40,001 – 50,000 บาท	3.58	-0.478*	-0.272	-0.188	-0.201	-	-0.056
50,000 บาทขึ้นไป	3.63	-0.421	-0.216	-0.131	-0.145	0.056	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 เพื่อทดสอบว่ากลุ่มรายได้ของลูกค้าใด ที่มีทัศนคติต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้เซฟเฟ ผลการศึกษา โดยรวมทุกด้าน พบว่า กลุ่มรายได้ของลูกค้าที่มีทัศนคติต่อปัจจัยสภาพแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีดังนี้คือ

กลุ่มรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาท รายได้ 20,001 – 30,000 บาท และรายได้ 40,001 – 50,000 บาท โดยกลุ่มรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท มีทัศนคติต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมสูงกว่าทุกกลุ่มรายได้

ผลการศึกษา ตามรายด้าน มีดังนี้

ด้านอาคารสถานที่ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาท รายได้ 20,001 – 30,000 บาท รายได้ 30,001 – 40,000 บาท รายได้ 40,001 – 50,000 บาท และรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป โดยกลุ่มรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท มีทัศนคติต่อด้านอาคารสถานที่สูงกว่าทุกกลุ่มรายได้

ด้านวัสดุอุปกรณ์ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้ 20,001 – 30,000 บาท โดยกลุ่มรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท มีทัศนคติต่อด้านวัสดุอุปกรณ์สูงกว่าทุกกลุ่มรายได้

ด้านเจ้าที่ให้บริการ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้ 40,001 – 50,000 บาท โดยกลุ่มรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท มีทัศนคติต่อด้านเจ้าที่ให้บริการสูงกว่าทุกกลุ่มรายได้

ด้านการรับรู้ข่าวสาร พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้ 20,001 – 30,000 บาท รายได้ 30,001 – 40,000 บาท และรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป โดยกลุ่มรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท มีทัศนคติต่อการรับรู้ข่าวสารสูงกว่าทุกกลุ่มรายได้

สมมติฐานที่ 4 ภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความแตกต่างกัน

4.1 ภาพพจน์ของธนาคารออมสิน จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบภาพพจน์ของธนาคารออมสินเขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ				t	df	sig
	ชาย (n = 195)		หญิง (n = 205)				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านความมั่นคง	4.63	0.367	4.40	0.550	4.980*	357.272	0.000
ด้านคุณภาพการบริการ	4.10	0.509	3.92	0.602	3.247*	398	0.001
ด้านบทบาททางสังคม	4.36	0.525	4.26	0.509	1.770	398	0.078
รวมทุกด้าน	4.36	0.383	4.19	0.445	4.060*	394.015	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบภาพพจน์ของธนาคารออมสินเขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าเพศชายและเพศหญิง พบว่า ลูกค้าเพศชายกับเพศหญิง มีทัศนคติต่อภาพพจน์ของธนาคารออมสินทั้งโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความมั่นคง ด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้าน

บทบาททางสังคม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าเพศชายมีระดับความคิดเห็นสูงกว่าลูกค้าเพศหญิง

4.2 ภาพพจน์ของธนาคารออมสิน จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มอายุ (ต่ำกว่า 20 ปี, 21-35 ปี, 36-45 ปี, 45 ปีขึ้นไป)

ภาพพจน์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
ด้านความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	3	2.998	0.999	4.393*	0.005
	ภายในกลุ่ม	396	90.082	0.227		
	รวม	399	93.080			
ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	12.682	4.227	14.585*	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	114.781	0.290		
	รวม	399	127.463			
ด้านบทบาททางสังคม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.054	0.685	2.580	0.053
	ภายในกลุ่ม	396	105.113	0.265		
	รวม	399	107.168			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.337	1.446	8.508*	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	67.283	0.170		
	รวม	399	71.620			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการโดยรวมและรายด้านจำแนกตามกลุ่มอายุของลูกค้าที่มาใช้บริการ พบว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีทัศนะต่อภาพพจน์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคง ด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบทบาททางสังคม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีทัศนะต่อภาพพจน์ของธนาคารออมสินแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของภาพพจน์ธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการโดยรวม ด้านความมั่นคง ด้านคุณภาพการบริการ ด้านบทบาททางสังคม จำแนกตามกลุ่มอายุ

กลุ่มอายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 35 ปี	36 - 45 ปี	45 ปี ขึ้นไป
ด้านความมั่นคง					
ต่ำกว่า 20 ปี	4.60	-	0.069	0.042	0.284
20 - 35 ปี	4.53	-0.069	-	-0.027	0.215*
36 - 45 ปี	4.56	-0.042	0.027	-	0.242*
45 ปีขึ้นไป	4.32	-0.284	-0.215*	-0.242*	-
ด้านคุณภาพการบริการ					
ต่ำกว่า 20 ปี	4.40	-	0.276	0.442*	0.719*
20 - 35 ปี	4.12	-0.276	-	0.166	0.443*
36 - 45 ปี	3.96	-0.442*	-0.166	-	0.277*
45 ปีขึ้นไป	3.68	-0.719*	-0.443*	-0.277*	-
รวมทุกด้าน					
ต่ำกว่า 20 ปี	4.42	-	0.079	0.142	0.367*
20 - 35 ปี	4.34	-0.079	-	0.063	0.288*
36 - 45 ปี	4.28	-0.142	-0.063	-	0.225*
45 ปีขึ้นไป	4.05	-0.367*	-0.288*	-0.225*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 เพื่อทดสอบว่ากลุ่มอายุของลูกค้าคู่ใด ที่มีทัศนะต่อภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้ เซฟเฟ ผลการศึกษา โดยรวมทุกด้าน พบว่า กลุ่มอายุของลูกค้าที่มีทัศนะต่อภาพพจน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีดังนี้คือ

กลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป แตกต่างกับกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 - 35 ปี และอายุ 36 - 45 ปี โดยกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มีทัศนะต่อภาพพจน์สูงกว่าทุกกลุ่มอายุ

ผลการศึกษา ตามรายด้าน มีดังนี้

ด้านความมั่นคง พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป แตกต่างกับกลุ่มอายุ 20 - 35 ปี และอายุ 36 - 45 ปี โดยกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี มีทัศนคติต่อด้านความมั่นคงสูงกว่าทุกกลุ่มอายุ

ด้านคุณภาพการบริการ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป แตกต่างกับกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 - 35 ปี และอายุ 36 - 45 ปี โดยกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มีทัศนคติต่อด้านคุณภาพการบริการสูงกว่าทุกกลุ่มอายุ

กลุ่มต่ำกว่า 20 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี โดยกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มีทัศนคติต่อด้านคุณภาพการบริการสูงกว่า

4.3 ภาพพจน์ของธนาคารออมสิน จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทัศนคติของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มการศึกษา (ประถมศึกษา, มัธยมศึกษา, อนุปริญญา, ปริญญาตรีหรือสูงกว่า)

ภาพพจน์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
ด้านความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	3	2.076	0.692	3.012*	0.030
	ภายในกลุ่ม	396	91.004	0.230		
	รวม	399	93.080			
ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.773	0.924	2.935*	0.033
	ภายในกลุ่ม	396	124.690	0.315		
	รวม	399	127.463			
ด้านบทบาททางสังคม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.779	0.926	3.515*	0.015
	ภายในกลุ่ม	396	104.388	0.264		
	รวม	399	107.168			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.590	0.197	1.096	0.351
	ภายในกลุ่ม	396	71.030	0.179		
	รวม	399	71.620			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการโดยรวมและรายด้านจำแนกตามกลุ่มการศึกษาของลูกค้าที่มาใช้บริการ พบว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มการศึกษาต่างกัน มีทัศนะต่อภาพพจน์โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคง ด้านคุณภาพการบริการ และด้านบทบาททางสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มการศึกษาต่างกันมีทัศนะต่อภาพพจน์ของธนาคารออมสินไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการโดยรวม ด้านความมั่นคง ด้านคุณภาพการบริการ ด้านบทบาททางสังคม จำแนกตามกลุ่ม จำแนกตามกลุ่มการศึกษา

กลุ่มการศึกษา	$\bar{X}$	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา	อนุ ปริญา	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
ด้านความมั่นคง					
ประถมศึกษา	4.48	-	-0.139	0.073	-0.005
มัธยมศึกษา	4.62	0.139	-	0.212*	0.134
อนุปริญา	4.41	-0.073	-0.212*	-	-0.078
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.49	0.005	-0.134	0.078	-
ด้านคุณภาพการบริการ					
ประถมศึกษา	4.16	-	0.084	0.164	0.235*
มัธยมศึกษา	4.08	-0.084	-	0.080	0.151*
อนุปริญา	4.00	-0.164	-0.080	-	0.070
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.93	-0.235*	-0.151*	-0.070	-
ด้านบทบาททางสังคม					
ประถมศึกษา	4.11	-	-0.193	-0.151	-0.266*
มัธยมศึกษา	4.30	0.193	-	0.042	-0.073
อนุปริญา	4.26	0.151	-0.042	-	-0.116
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.38	0.266*	0.073	0.116	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 เพื่อทดสอบว่ากลุ่มการศึกษาของลูกค้าคู่ใด ที่มีทัศนะต่อภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้ เซฟเฟ

ผลการศึกษารายด้าน พบว่า กลุ่มการศึกษาของลูกค้าที่มีทัศนคติต่อภาพพจน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีดังนี้

ด้านความมั่นคง พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มการศึกษามัธยมศึกษา แตกต่างกับกลุ่มการศึกษานุปริญญา โดยกลุ่มการศึกษามัธยมศึกษา มีทัศนคติต่อด้านความมั่นคงสูงกว่า

ด้านคุณภาพการบริการ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มการศึกษานุปริญญาตรีหรือสูงกว่า แตกต่างกับกลุ่มการศึกษาระถมศึกษาและกลุ่มการศึกษามัธยมศึกษา โดยกลุ่มการศึกษาระถมศึกษา มีทัศนคติต่อด้านคุณภาพการบริการสูงกว่า

ด้านบทบาททางสังคม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มการศึกษาระถมศึกษา แตกต่างกับกลุ่มการศึกษานุปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยกลุ่มการศึกษานุปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีทัศนคติต่อด้านบทบาททางสังคมสูงกว่า

4.4 ภาพพจน์ของธนาคารออมสิน จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทัศนคติของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มอาชีพ (รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง, กิจการส่วนตัว / เกษตรกร, นักเรียน/นักศึกษา)

ภาพพจน์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
ด้านความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	5	1.457	0.291	1.253	0.284
	ภายในกลุ่ม	394	91.623	0.233		
	รวม	399	93.080			
ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	7.039	1.408	4.606*	0.000
	ภายในกลุ่ม	394	120.424	0.306		
	รวม	399	127.463			
ด้านบทบาททางสังคม	ระหว่างกลุ่ม	5	0.726	0.145	0.538	0.748
	ภายในกลุ่ม	394	106.441	0.270		
	รวม	399	107.168			

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ภาพพจน์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	5	0.475	0.095	0.526	0.757
	ภายในกลุ่ม	394	71.145	0.181		
	รวม	399	71.620			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการโดยรวมและรายด้านจำแนกตามกลุ่มอาชีพของลูกค้าที่มาใช้บริการ พบว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มอาชีพต่างกัน มีทัศนะต่อภาพพจน์โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคง ด้านบทบาททางสังคม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มอาชีพต่างกันมีทัศนะต่อภาพพจน์ของธนาคารออมสินไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการโดยรวม ด้านความมั่นคง ด้านคุณภาพการบริการ ด้านบทบาททางสังคม จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพ	$\bar{X}$	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง	กิจการส่วนตัว	เกษตรกร	นักเรียน/นักศึกษา	อื่นๆ
ด้านคุณภาพการบริการ							
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	3.89	-	-0.085	-0.052	-0.362*	-0.428*	-0.240
พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง	3.98	0.085	-	0.033	-0.276	-0.342	-0.154
กิจการส่วนตัว	3.95	0.052	-0.033	-	-0.309	-0.375	-0.187
เกษตรกร	4.26	0.362*	0.276	0.300	-	-0.066	0.122
นักเรียน/นักศึกษา	4.32	0.428*	0.342	0.375	0.066	-	0.188
อื่นๆ	4.13	0.240	0.154	0.187	-0.122	-0.188	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 เพื่อทดสอบว่ากลุ่มอาชีพของลูกค้าคู่ใด ที่มีทัศนคติต่อภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้เซฟเฟ ผลการศึกษารายด้าน พบว่า กลุ่มอาชีพของลูกค้าที่มีทัศนคติต่อภาพพจน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีดังนี้

ด้านคุณภาพการบริการ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกรกรรม และกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา โดยกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีทัศนคติต่อด้านคุณภาพการบริการสูงกว่า

4.5 ภาพพจน์ของธนาคารออมสิน จำแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทัศนคติของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มรายได้ (ไม่เกิน 10,000 บาท, 10,001 – 20,000 บาท, 20,001 – 30,000 บาท, 30,000 บาทขึ้นไป)

ภาพพจน์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
ด้านความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	5	5.274	1.055	4.733*	0.000
	ภายในกลุ่ม	394	87.806	0.223		
	รวม	399	93.080			
ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	2.162	0.432	1.360	0.239
	ภายในกลุ่ม	394	125.301	0.318		
	รวม	399	127.463			
ด้านบทบาททางสังคม	ระหว่างกลุ่ม	5	4.667	0.933	3.587*	0.003
	ภายในกลุ่ม	394	102.501	0.260		
	รวม	399	107.168			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	5	2.492	0.498	2.840*	0.016
	ภายในกลุ่ม	394	69.128	0.175		
	รวม	399	71.620			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการโดยรวมและรายด้านจำแนกตามกลุ่มรายได้ของลูกค้าที่มาใช้บริการ พบว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มรายได้ต่างกัน มีทัศนะต่อภาพพจน์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคง ด้านบทบาททางสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มรายได้ต่างกันมีทัศนะต่อภาพพจน์ของธนาคารออมสินแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการโดยรวม ด้านความมั่นคง ด้านคุณภาพการบริการ ด้านบทบาททางสังคม จำแนกตามกลุ่มรายได้

กลุ่มรายได้	$\bar{X}$	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	50,000 บาทขึ้นไป
ด้านความมั่นคง							
ไม่เกิน 10,000 บาท	4.51	-	-0.061	-0.018	0.122	0.470*	-0.179
10,001 – 20,000 บาท	4.58	0.061	-	0.043	0.183	0.531*	-0.118
20,001 – 30,000 บาท	4.53	0.018	-0.043	-	0.139	0.488*	-0.161
30,001 – 40,000 บาท	4.39	-0.122	0.183	-0.139	-	0.348	-0.300
40,001 – 50,000 บาท	4.04	-0.470*	-0.531*	-0.488*	-0.348	-	-0.649*
50,000 บาทขึ้นไป	4.69	0.179	0.118	0.161	0.300	0.649*	-
ด้านบทบาททางสังคม							
ไม่เกิน 10,000 บาท	4.30	-	0.052	-0.203	-0.054	0.273	-0.238
10,001 – 20,000 บาท	4.24	-0.052	-	-0.255	-0.107	0.221	-0.290
20,001 – 30,000 บาท	4.50	0.203	0.255	-	0.148	0.476*	-0.035
30,001 – 40,000 บาท	4.35	0.054	0.107	-0.148	-	0.328	-0.183
40,001 – 50,000 บาท	4.02	-0.273	-0.221	-0.476*	-0.328	-	-0.511
50,000 บาทขึ้นไป	4.53	0.238	0.290	0.035	0.183	0.511	-

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

กลุ่มรายได้	$\bar{X}$	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	50,000 บาทขึ้นไป
รวมทุกด้าน							
ไม่เกิน 10,000 บาท	4.29	-	0.016	-0.062	0.058	0.348*	-0.063
10,001 – 20,000 บาท	4.27	-0.016	-	-0.079	0.041	0.332	-0.079
20,001 – 30,000 บาท	4.35	0.062	0.079	-	0.120	0.410*	0.000
30,001 – 40,000 บาท	4.23	-0.058	-0.041	-0.120	-	0.290	-0.120
40,001 – 50,000 บาท	3.94	-0.348*	-0.322	-0.410*	-0.290	-	-0.410
50,000 บาทขึ้นไป	4.35	0.063	0.079	0.000	0.120	0.410	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 เพื่อทดสอบว่ากลุ่มรายได้ของลูกค้าคู่ใด ที่มีทัศนคติต่อภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้ เซฟเฟ ผลการศึกษา โดยรวมทุกด้าน พบว่า กลุ่มรายได้ของลูกค้าที่มีทัศนคติต่อภาพพจน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีดังนี้คือ

กลุ่มรายได้ 40,001 – 50,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท และรายได้ 20,001 – 30,000 บาท โดยกลุ่มรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีทัศนคติต่อภาพพจน์สูงกว่าทุกกลุ่มรายได้

ผลการศึกษา ตามรายด้าน มีดังนี้

ด้านความมั่นคง พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มรายได้ 40,001 – 50,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท รายได้ 10,001 – 20,000 บาท รายได้ 20,001 – 30,000 บาท และรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป โดยกลุ่มรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป มีทัศนคติต่อความมั่นคงสูงกว่าทุกกลุ่มรายได้

ด้านบทบาททางสังคม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

กลุ่มรายได้ 20,001 – 30,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มรายได้ 40,001 – 50,000 บาท โดยกลุ่มรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีทัศนคติต่อด้านบทบาททางสังคมสูงกว่า

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยสภาพแวดล้อมกับภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัด เพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับมาก

ตารางที่ 4.24 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมกับภาพพจน์ของธนาคาร ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ

ตัวแปร	ภาพพจน์ของธนาคาร			รวมทุกด้าน
	ด้าน	ด้านคุณภาพ	ด้านบทบาท	
	ความมั่นคง	การบริการ	ทางสังคม	
ปัจจัยสภาพแวดล้อม				
ด้านอาคารสถานที่	0.108*	0.468**	0.022	0.258**
ด้านวัสดุอุปกรณ์	0.157**	0.458**	0.178**	0.336**
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	0.423**	0.760**	0.510**	0.707**
ด้านการรับรู้ข่าวสาร	0.329**	0.599**	0.347**	0.533**
รวมทุกด้าน	0.305**	0.687**	0.319**	0.551**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมกับภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ พบว่า โดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง ($r = .551$) เมื่อพิจารณาปัจจัยสภาพแวดล้อมแต่ละด้านกับภาพพจน์ของธนาคารโดยรวม พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($r = .707$) ด้านการรับรู้ข่าวสาร ($r = .533$) และด้านวัสดุอุปกรณ์ ($r = .336$) ส่วนด้านอาคารสถานที่มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย ($r = .258$)

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของธนาคารออมสิน

ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของธนาคารออมสิน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการและด้านการรับรู้ข่าวสาร สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.25 ปัญหาและข้อเสนอแนะของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ

ปัญหา	ความถี่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านอาคารสถานที่			
1. สถานที่เล็กและคับแคบเกินไป	25	1. ควรมีห้องน้ำให้บริการลูกค้า	18
ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ		2. เพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอ	15
2. สถานที่ตั้งอยู่ห่างไกลชุมชน	16	3. ควรตกแต่งภายในให้ทันสมัย	10
และมีจำนวนสาขาน้อย		สวยงาม	
		4. ควรมีการเปิดให้บริการใน	7
		ห้างสรรพสินค้า เพื่อความสะดวก	
		แก่ลูกค้า	
ด้านวัสดุอุปกรณ์			
1. เครื่องมือ อุปกรณ์มีไม่	13	1. ควรเพิ่มเครื่องปรับยอดสมุด	82
เพียงพอ	26	บัญชีอัตโนมัติ เพื่อให้บริการอย่าง	
2. เครื่องมือ อุปกรณ์ไม่ทันสมัย	3	เพียงพอ	
3. ตัวอักษรในสมุดคู่ฝาก เล็ก		2. ควรเพิ่มเครื่องฝาก-ถอนเงิน	43
เกินไป		อัตโนมัติ เพื่อให้บริการอย่าง	
		เพียงพอ	
		3. ควรมีระบบบัตรคิวเพื่อความ	65
		สะดวกของลูกค้าที่มาใช้บริการ	

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ปัญหา	ความถี่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	6	1. ควรฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่	7
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนใหญ่มีอายุมาก ทำงานล่าช้า	8		
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความรู้เฉพาะส่วนงาน ไม่สามารถอธิบายบริการอื่นๆให้ลูกค้าเข้าใจได้	17		
ด้านการรับรู้ข่าวสาร			
1. ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่รู้จัก Call Center ของธนาคาร	21	1. ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้หลากหลาย	8
2. Call Center ของธนาคารติดต่อยาก ไม่สะดวก	47	2. ควรมีการสื่อสารให้สม่ำเสมอ	17
		3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของธนาคาร	4

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ลูกค้าของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ได้เสนอปัญหาของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ มากที่สุด คือ Call Center ของธนาคารติดต่อยาก ไม่สะดวก จำนวน 47 คน รองลงมา คือ เครื่องมือ อุปกรณ์ไม่ทันสมัย จำนวน 26 คน และน้อยที่สุด คือ ตัวอักษรในสมุดคู่มือ เล็กเกินไป จำนวน 3 คน ส่วนข้อเสนอแนะ มากที่สุด คือ ควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศสมุดบัญชีอัตโนมัติ เพื่อให้บริการอย่างเพียงพอ จำนวน 82 คน รองลงมา คือ ควรมีระบบบัตรคิวเพื่อความสะดวกของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 65 คน และน้อยที่สุด คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของธนาคาร จำนวน 4 คน