

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี มีความมุ่งหมายในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้ลำดับการนำเสนอ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t-test)
*p	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**p	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
***p	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนที่ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดลพบุรี จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 400 คน ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยวิธีแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำมาเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยวิธีแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำมาเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน การทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยสถิติ การทดสอบเอฟ (F-test)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติหาค่าสหสัมพันธ์ (r)

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี จำนวน 400 คน ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

	ลักษณะ	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	204	51.00
	หญิง	196	49.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะ	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
อายุ		
18-29 ปี	52	13.00
30-39 ปี	151	37.75
40-49 ปี	144	36.00
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	53	13.25
สถานภาพสมรส		
โสด	61	15.25
สมรส	252	63.00
หม้ายหรือหย่า	87	21.75
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	22	5.50
ปริญญาตรี	339	84.75
สูงกว่าปริญญาตรี	39	9.75
อายุการทำงาน		
ต่ำกว่า10ปี	55	13.75
10-19	149	37.25
20-29	147	36.75
30ปีขึ้นไป	49	12.25
อาชีพ		
ข้าราชการ	172	43.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	78	19.50
พนักงานบริษัทเอกชน	84	21.00
ธุรกิจส่วนตัว	66	16.50
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 15,000 บาท	13	3.25
15,000-30,000 บาท	223	55.75
30,001-40,000บาท	95	23.75
40,001-50,000 บาท	45	11.25
50,001 บาทขึ้นไป	24	6.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 30 ถึง 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.75 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 63.00 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84.75 และประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 10 ถึง 19 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.25 และมีรายได้ต่อเดือน 15,000 ถึง 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.75

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี จำนวน 400 คน ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ วงเงินของบัตร จำนวนเงินที่ใช้จ่าย ถือครองบัตรเครดิตธนาคาร และเงื่อนไขการชำระหนี้

พฤติกรรมของผู้ใช้บัตรเครดิต	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
ระยะเวลาที่ใช้		
น้อยกว่า 1 ปี	6	1.50
1-2 ปี	65	16.25
3-5 ปี	112	28.00
5 ปี ขึ้นไป	217	54.25
วงเงินของบัตร		
15,000-20,000 บาท	32	8.00
20,001-30,000 บาท	68	17.00
30,001-40,000บาท	114	28.50
40,001 บาท ขึ้นไป	186	46.50
จำนวนเงินที่ใช้จ่าย		
น้อยกว่า 3,000 บาท	22	5.50
3,000-5,000 บาท	90	22.50
5,001-10,000 บาท	129	32.25
10,001 บาทขึ้นไป	159	39.75

ตาราง 4 (ต่อ)

พฤติกรรมของผู้ใช้บัตรเครดิต	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
<b>ถือครองบัตรเครดิตธนาคาร</b>		
ธนาคารกรุงเทพ	255	63.75
ธนาคารเอสบีซี	52	13.00
ธนาคารกรุงไทย	246	61.50
ธนาคารซีทีแบงก์	126	31.50
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	146	36.50
ธนาคารไทยพาณิชย์	210	52.50
ธนาคารทหารไทย	89	22.25
ธนาคารนครหลวงไทย	21	5.25
ธนาคารยูโอบีวีรัดสิน	20	5.00
อื่น ๆ เช่น ธนาคารออมสิน	9	2.25
<b>เงื่อนไขการชำระหนี้</b>		
ชำระหนี้บัตรเต็มจำนวนยอดค่าใช้จ่าย	119	29.75
ชำระหนี้ตามยอดขั้นต่ำ 10 เปอร์เซ็นต์	235	58.75
ชำระหนี้เป็นบางส่วนได้ไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท	16	4.00
อื่นๆ	30	7.50

จากตาราง 4 พบว่า พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการบัตรเครดิตเป็นระยะเวลา 5 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 54.25 บัตรมียอดวงเงิน 40,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.50 และใช้จ่ายแต่ละครั้งเป็นจำนวนเงิน 10,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.75 และส่วนใหญ่นอกจากถือครองบัตรธนาคารกสิกรไทย แล้วยังถือครองบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ คิดเป็นร้อยละ 63.75 โดยชำระหนี้ตามยอดขั้นต่ำ 10 เปอร์เซ็นต์ คิดเป็นร้อยละ 58.75

### ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังแสดงในตาราง 5-13

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี ทั้ง 8 ด้าน

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	4.480	0.297	มาก
2. ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา	4.946	0.170	มากที่สุด
3. ด้านการรับคำสั่งซื้อ	4.614	0.317	มากที่สุด
4. ด้านการให้ความสะดวกสบาย	4.830	0.190	มากที่สุด
5. ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า	4.915	0.216	มากที่สุด
6. ด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ	4.708	0.273	มากที่สุด
7. ด้านการเรียกเก็บเงิน	4.740	0.320	มากที่สุด
8. ด้านการรับชำระค่าบริการ	4.903	0.166	มากที่สุด
ภาพรวม	4.767	0.138	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี มีระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.767$ , S.D.=0.138) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจเรียง 3 อันดับแรก คือ ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา ( $\bar{X}=4.946$ , S.D.=0.170) ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า ( $\bar{X}=4.915$ , S.D.=0.216) และ ด้านการรับชำระค่าบริการ ( $\bar{X}=4.903$ , S.D.=0.166)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ได้รับข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต	4.703	0.570	มากที่สุด
2. ได้รับข้อมูลข่าวสารจากโทรทัศน์	4.625	0.520	มากที่สุด
3. ได้รับข้อมูลข่าวสารจากเพื่อน	4.345	0.576	มาก
4. ได้รับข้อมูลข่าวสารจากพนักงานธนาคารกสิกรไทย	4.813	0.445	มากที่สุด
5. ได้รับข้อมูลจากวารสาร	3.913	0.909	มาก
ภาพรวม	4.480	0.297	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดลพบุรี มีระดับความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.480, S.D.=0.297$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจในการบริการ 3 อันดับแรก คือ ได้รับข้อมูลข่าวสารจากพนักงานธนาคารกสิกรไทย ( $\bar{X}=4.813, S.D.=0.445$ ) รองลงมา คือ ได้รับข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X}=4.703, S.D.=0.570$ ) และได้รับข้อมูลข่าวสารจากโทรทัศน์ ( $\bar{X}=4.625, S.D.=0.520$ )

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา

ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. การติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านพนักงานตอบรับโทรศัพท์ 24 ชม.	4.970	0.171	มากที่สุด
2. การให้คำแนะนำ และปรึกษาผ่านพนักงานธนาคารกสิกรไทยทุกสาขาทั่วประเทศ	4.922	0.268	มากที่สุด
ภาพรวม	4.946	0.170	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดลพบุรี มีระดับความพึงพอใจด้านการให้คำแนะนำและปรึกษาภาพรวมอยู่ในระดับ

มากที่สุด ( $\bar{X}=4.946, S.D.=0.170$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อ สอบถามข้อมูลผ่านพนักงานตอบรับโทรศัพท์ 24 ชั่วโมง ( $\bar{X}=4.970, S.D.=0.171$ ) รองลงมาคือ การให้คำแนะนำและปรึกษาผ่านพนักงานธนาคารกสิกรไทยทุกสาขาทั่วประเทศ ( $\bar{X}=4.922, S.D.=0.268$ )

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการรับคำสั่งซื้อ

ด้านการรับคำสั่งซื้อ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. สมัครบัตรเครดิตผ่านสาขาของธนาคารกสิกรไทยทั่วประเทศ	4.863	0.379	มากที่สุด
2. สมัครบัตรเครดิตผ่านระบบออนไลน์	4.425	0.648	มาก
3. สมัครบัตรเครดิตผ่านตัวแทนขายของบริษัทที่ธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้มอบอำนาจ	4.555	0.564	มากที่สุด
ภาพรวม	4.614	0.317	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี มีระดับความพึงพอใจด้านการรับคำสั่งซื้อภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.614, S.D.=0.317$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจในการบริการ 3 อันดับแรก คือ สมัครบัตรเครดิตผ่านสาขาของธนาคารกสิกรไทยทั่วประเทศ ( $\bar{X}=4.863, S.D.=0.379$ ) รองลงมาคือ สมัครบัตรเครดิตผ่านตัวแทนขายของบริษัทที่ธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้มอบอำนาจ ( $\bar{X}=4.555, S.D.=0.564$ ) และสมัครบัตรเครดิตผ่านระบบออนไลน์ ( $\bar{X}=4.425, S.D.=0.648$ )

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความสะดวกสบาย

การให้ความสะดวกสบาย	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. สามารถใช้บริการบัตรเครดิตกับร้านค้าที่มีเครื่องหมายรับบัตรเครดิต วีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ทั่วโลก	4.910	0.335	มากที่สุด
2. สามารถซื้อสินค้าหรือบริการโดยไม่ต้องพกเงินสด	4.945	0.228	มากที่สุด

ตาราง 9 (ต่อ)

ด้านการให้ความสะดวกสบาย	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
3. สามารถเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าได้เต็มวงเงิน	4.870	0.379	มากที่สุด
4. สามารถสมัครบัตรเครดิตเสริมได้สูง ถึง 5 บัตร	4.585	0.569	มากที่สุด
5. สามารถสั่งซื้อสินค้าทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือ อินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถเลือกชำระเป็นรายงวดได้	4.785	0.452	มากที่สุด
6. ประกันอุบัติเหตุจากการเดินทาง เมื่อใช้บัตรชำระค่าโดยสารยานพาหนะที่ได้รับอนุญาต ซึ่งจะคุ้มครองคู่สมรส และบุตรที่มีอายุต่ำกว่า 23 ปี ในวงเงินสูงสุด 20 ล้านบาท	4.883	0.417	มากที่สุด
7. สามารถขอยืมเงินอนุมัติพิเศษได้ชั่วคราว กรณีเดินทางไปต่างประเทศ	4.830	0.376	มากที่สุด
ภาพรวม	4.830	0.190	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดลพบุรี มีระดับความพึงพอใจด้านการให้ความสะดวกสบายภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.830, S.D.=0.190$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจในการบริการ 3 อันดับแรก คือ สามารถซื้อสินค้าหรือบริการโดยไม่ต้องพกเงินสด ( $\bar{X}=4.945, S.D.=0.228$ ) รองลงมาคือ สามารถใช้บริการบัตรเครดิตกับร้านค้าที่มีเครื่องหมายรับบัตรเครดิต วีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ทั่วโลก ( $\bar{X}=4.910, S.D.=0.335$ ) และประกันอุบัติเหตุจากการเดินทาง เมื่อใช้บัตรชำระค่าโดยสาร ยานพาหนะที่ได้รับอนุญาต ซึ่งจะคุ้มครองคู่สมรสและบุตรที่มีอายุต่ำกว่า 23 ปี ในวงเงินสูงสุด 20 ล้านบาท ( $\bar{X}=4.883, S.D.=0.417$ )

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า

ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. รหัสสมาชิกลูกค้าของผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารเก็บบเป็นความลับ	4.875	0.331	มากที่สุด
2. มีระบบความปลอดภัยของผู้ถือบัตรเครดิตโดยอ่านข้อมูลจากไมโครชิฟป้องกันปลอมแปลงของบัตร	4.955	0.208	มากที่สุด
ภาพรวม	4.915	0.216	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดลพบุรี มีระดับความพึงพอใจด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.915, S.D.=0.216$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจในเรื่องมีระบบความปลอดภัยของผู้ถือบัตรเครดิตโดยอ่านข้อมูลจากไมโครชิฟ ป้องกันปลอมแปลงของบัตร ( $\bar{X}=4.875, S.D.=0.331$ ) รองลงมาคือ รหัสสมาชิกลูกค้าของผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารเก็บบเป็นความลับ ( $\bar{X}=4.875, S.D.=0.331$ )

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ

ด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ข้อเสนอคำในรายการโปรโมชั่น ในอัตราดอกเบี้ย 0 เปอร์เซ็นต์ ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการ	4.833	0.412	มากที่สุด
2. บริการแจ้งการใช้จ่ายบัตรเครดิตผ่านระบบ เอส เอ็ม เอส (SMS) เมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตตั้งแต่ 2,500 บาทขึ้นไป	4.813	0.439	มากที่สุด
3. มีคะแนนสะสมในรายการ เค - แวลูย์ ชอยส์ (K - Value Choice) จากทุก 25 บาท เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	4.793	0.406	มากที่สุด

ตาราง 11 (ต่อ)

ด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
4. บริการชำระค่าใช้จ่ายอัตโนมัติผ่านบัตรเครดิตกสิกรไทย เช่น ค่าบริการโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา	4.683	0.507	มากที่สุด
5. บริการผ่อนชำระค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิตกสิกรไทย	4.623	0.535	มากที่สุด
6. ได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมและรายปีใน 3 ปีแรก	4.505	0.601	มากที่สุด
ภาพรวม	4.708	0.273	มากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดลพบุรี มีระดับความพึงพอใจด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.708$ , S.D.=0.273) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจในการบริการ 3 อันดับแรก คือ ช้อสินค้าในรายการโปรโมชั่น ในอัตราดอกเบี้ย 0 เปอร์เซ็นต์ ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการ ( $\bar{X}=4.833$ , S.D.=0.412) รองลงมาคือ บริการแจ้งการใช้จ่ายบัตรเครดิตผ่านระบบ เอส เอ็ม เอส เมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตตั้งแต่ 2,500 บาท ขึ้นไป ( $\bar{X}=4.813$ , S.D.=0.439) และมีคะแนนสะสมในรายการเค-แวลูย์ ซอยล์ จากทุก 25 บาท เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ( $\bar{X}=4.793$ , S.D.=0.406)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการเรียกเก็บเงิน

ด้านการเรียกเก็บเงิน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. หลังวันครบกำหนดชำระเงินประมาณ 3 วัน	4.718	0.488	มากที่สุด
2. ได้รับการปลอดดอกเบี้ยนานสูงสุด 45 วัน (ขึ้นอยู่กับวันที่ใช้จ่าย)	4.763	0.460	มากที่สุด
ภาพรวม	4.740	0.320	มากที่สุด

จากตาราง 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดลพบุรี มีระดับความพึงพอใจด้านการเรียกเก็บเงินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.740$ , S.D.=0.320) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจในเรื่องได้รับการปลอดดอกเบี้ย

นานสูงสุด 45 วัน (ขึ้นอยู่กับวันที่ใช้จ่าย) ( $\bar{X}=4.763, S.D.=0.460$ ) รองลงมาคือ หลังวันครบกำหนดชำระเงินประมาณ 3 วัน ( $\bar{X}=4.718, S.D.=0.488$ )

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการรับชำระค่าบริการ

ด้านการรับชำระค่าบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. สามารถชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกสิกรไทยทั่วประเทศ	4.970	0.171	มากที่สุด
2. สามารถชำระผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารกสิกรไทย	4.948	0.223	มากที่สุด
3. สามารถชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น เซเว่น – อีเลฟเว่น (seven – eleven)	4.903	0.337	มากที่สุด
4. สามารถชำระหักผ่านบัญชีธนาคารกสิกรไทย	4.915	0.321	มากที่สุด
5. สามารถชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	4.778	0.416	มากที่สุด
ภาพรวม	4.903	0.166	มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี มีระดับความพึงพอใจด้านการรับชำระค่าบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.903, S.D.=0.166$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจในการบริการ 3 อันดับแรกคือ สามารถชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกสิกรไทยทั่วประเทศ ( $\bar{X}=4.970, S.D.=0.171$ ) รองลงมาคือ สามารถชำระผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารกสิกรไทย ( $\bar{X}=4.948, S.D.=0.223$ ) และ สามารถชำระหักผ่านบัญชีธนาคารกสิกรไทย ( $\bar{X}=4.915, S.D.=0.321$ )

#### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี ระหว่างเพศ โดยใช้ค่าสถิติการทดสอบที (t-test) มีผลการวิเคราะห์ดังตาราง 14

ตาราง 14 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	ชาย		หญิง		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	4.488	0.290	4.470	0.305	0.319	0.599
ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา	4.956	0.151	4.936	0.189	0.021	1.153
ด้านการรับคำสั่งซื้อ	4.613	0.340	4.616	0.292	0.319	-0.091
ด้านการให้ความสะดวกสบาย	4.833	0.190	4.826	0.190	0.677	0.396
ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า	4.919	0.210	4.911	0.223	0.436	0.389
ด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ	4.709	0.278	4.707	0.269	0.974	0.092
ด้านการเรียกเก็บเงิน	4.752	0.316	4.727	0.325	0.507	0.793
ด้านการรับชำระค่าบริการ	4.903	0.162	4.902	0.171	0.491	0.054
ภาพรวม	4.772	0.135	4.762	0.140	0.335	0.720

\* $p \leq 0.05$ , \*\* $p \leq 0.01$ , \*\*\* $p \leq 0.001$

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ พบว่า ความแตกต่างด้านเพศ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี ทั้ง 8 ด้าน และภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ( $t=0.335$ ,  $p=0.720$ ) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี ระหว่างอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ค่าสถิติ การวิเคราะห์ ความแปรปรวน (ANOVA) และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ ฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) มีผลการวิเคราะห์ดังตาราง 15-25

ตาราง 15 เปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
จำแนกตามอายุ

ปัจจัย	SS	df	MS	F	p
<b>ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร</b>					
ระหว่างกลุ่ม	1.573	3	0.524	6.161	0.000***
ภายในกลุ่ม	33.699	396	0.085		
รวม	35.272	399			
<b>ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.110	3	0.037	1.266	0.286
ภายในกลุ่ม	11.484	396	0.029		
รวม	11.594	399			
<b>ด้านการรับคำสั่งซื้อ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.232	3	0.077	0.767	0.513
ภายในกลุ่ม	39.888	396	0.101		
รวม	40.120	399			
<b>ด้านการให้ความสะดวกสบาย</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.040	3	0.013	0.366	0.777
ภายในกลุ่ม	14.331	396	0.036		
รวม	14.371	399			
<b>ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.240	3	0.080	1.723	0.162
ภายในกลุ่ม	18.370	396	0.046		
รวม	18.610	399			
<b>ด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.138	3	0.046	0.616	0.605
ภายในกลุ่ม	29.653	396	0.075		
รวม	29.792	399			
<b>ด้านการเรียกเก็บเงิน</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.101	3	0.034	0.327	0.806
ภายในกลุ่ม	40.859	396	0.103		
รวม	40.960	399			

ตาราง 15 (ต่อ)

ปัจจัย	SS	df	MS	F	p
<b>ด้านการรับชำระค่าบริการ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.185	3	0.062	2.249	0.082
ภายในกลุ่ม	10.853	396	0.027		
รวม	11.038	399			
<b>ภาพรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.044	3	0.015	0.781	0.505
ภายในกลุ่ม	7.511	396	0.019		
รวม	7.556	399			

\* $p \leq 0.05$ , \*\* $p \leq 0.01$ , \*\*\* $p \leq 0.001$

จากตาราง 15 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ พบว่า ความแตกต่างด้านอายุ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา ด้านการรับคำสั่งซื้อ ด้านการให้ความสะดวกสบาย ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า ด้านการบริการ นอกเหนือเป็นพิเศษ ด้านการเรียกเก็บเงิน ด้านการรับชำระค่าบริการ และภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ( $F=0.781, p=0.505$ ) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) ได้ผลดังตาราง 16

ตาราง 16 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัย		18-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	มากกว่า 50 ปี
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	$\bar{X}$	4.3385	4.5139	4.4653	4.5585
18-29 ปี		4.3385	-0.1754*	-0.1268*	-0.2200*
30-39 ปี		4.5139		0.0486	-0.0446
40-49 ปี		4.4653			-0.0932*
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป		4.5585			

\* $p \leq 0.05$ , \*\* $p \leq 0.01$ , \*\*\* $p \leq 0.001$

จากตาราง 16 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการให้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 18-29 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี 40-49 ปี และมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 17 เปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัย	SS	df	MS	F	p
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร					
ระหว่างกลุ่ม	0.186	2	0.093	1.054	0.349
ภายในกลุ่ม	35.086	397	0.088		
รวม	35.272	399			
ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	0.082	2	0.041	1.415	0.244
ภายในกลุ่ม	11.512	397	0.029		
รวม	11.594	399			
ด้านการรับคำสั่งซื้อ					
ระหว่างกลุ่ม	0.075	2	0.037	0.371	0.690
ภายในกลุ่ม	40.045	397	0.101		
รวม	40.120	399			
ด้านการให้ความสะดวกสบาย					
ระหว่างกลุ่ม	0.126	2	0.063	1.763	0.173
ภายในกลุ่ม	14.244	397	0.036		
รวม	14.371	399			
ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า					
ระหว่างกลุ่ม	0.096	2	0.048	1.025	0.360
ภายในกลุ่ม	18.514	397	0.047		
รวม	18.610	399			

ตาราง 17 (ต่อ)

ปัจจัย	SS	df	MS	F	p
<b>ด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.159	2	0.079	1.063	0.346
ภายในกลุ่ม	29.633	397	0.075		
รวม	29.792	399			
<b>ด้านการเรียกเก็บเงิน</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.224	2	0.112	1.093	0.336
ภายในกลุ่ม	40.736	397	0.103		
รวม	40.960	399			
<b>ด้านการรับชำระค่าบริการ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.188	2	0.094	3.433	0.033*
ภายในกลุ่ม	10.850	397	0.027		
รวม	11.037	399			
<b>ภาพรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.018	2	0.009	0.468	0.627
ภายในกลุ่ม	7.538	397	0.019		
รวม	7.556	399			

\* $p \leq 0.05$ , \*\* $p \leq 0.01$ , \*\*\* $p \leq 0.001$ 

จากตาราง 17 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ความแตกต่างด้านสถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา ด้านการรับคำสั่งซื้อ ด้านการให้ความสะดวกสบาย ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า ด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ ด้านการเรียกเก็บเงิน และภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ( $F=0.468, p=0.627$ ) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการรับชำระค่าบริการ

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) ได้ผลดังตาราง 18

ตาราง 18 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัย		โสด	สมรส	หมายหรือหย่า
ด้านการรับชำระค่าบริการ	$\bar{X}$	4.9049	4.9159	4.8621
โสด	4.9049		-0.0110	0.0428
สมรส	4.9159			0.0538*
หมายหรือหย่า	4.8621			

\* $p \leq 0.05$ , \*\* $p \leq 0.01$ , \*\*\* $p \leq 0.001$

จากตาราง 18 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการรับชำระค่าบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกับกลุ่มที่มีสถานภาพหม้ายหรือหย่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 19 เปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัย	SS	df	MS	F	p
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร					
ระหว่างกลุ่ม	1.287	2	0.643	7.515	0.000***
ภายในกลุ่ม	33.985	397	0.086		
รวม	35.272	399			
ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	0.035	2	0.018	0.603	0.548
ภายในกลุ่ม	11.559	397	0.029		
รวม	11.594	399			
ด้านการรับคำสั่งซื้อ					
ระหว่างกลุ่ม	0.606	2	0.303	3.046	0.048*
ภายในกลุ่ม	39.513	397	0.100		
รวม	40.120	399			

ตาราง 19 (ต่อ)

ปัจจัย	SS	df	MS	F	p
<b>ด้านการให้ความสะดวกสบาย</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.032	2	0.016	0.439	0.645
ภายในกลุ่ม	14.339	397	0.036		
รวม	14.371	399			
<b>ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.035	2	0.018	0.376	0.687
ภายในกลุ่ม	18.575	397	0.047		
รวม	18.610	399			
<b>ด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.319	2	0.160	2.150	0.118
ภายในกลุ่ม	29.472	397	0.074		
รวม	29.792	399			
<b>ด้านการเรียกเก็บเงิน</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.081	2	0.041	0.395	0.674
ภายในกลุ่ม	40.879	397	0.103		
รวม	40.960	399			
<b>ด้านการรับชำระค่าบริการ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.195	2	0.097	3.566	0.029*
ภายในกลุ่ม	10.843	397	0.027		
รวม	11.038	399			
<b>ภาพรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.089	2	0.044	2.362	0.096
ภายในกลุ่ม	7.467	397	0.019		
รวม	7.556	399			

\* $p \leq 0.05$ , \*\* $p \leq 0.01$ , \*\*\* $p \leq 0.001$ 

จากตาราง 19 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความแตกต่างด้านระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจใน ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา ด้านการให้ความสะดวกสบาย ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า ด้านการ

บริการนอกเหนือเป็นพิเศษ ด้านการเรียกเก็บเงิน และภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ( $F=2.362$ ,  $p=0.096$ ) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการรับคำสั่งซื้อ และด้านการรับชำระค่าบริการ ส่วนในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) ได้ผลดังตาราง 20

ตาราง 20 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัย		ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	$\bar{X}$	4.2455	4.4950	4.4769
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.2455		-0.2495*	-0.2315*
ปริญญาตรี	4.4950			0.0181
สูงกว่าปริญญาตรี	4.4769			
ด้านการรับคำสั่งซื้อ	$\bar{X}$	4.4697	4.6165	4.6752
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.4697		-0.1468*	-0.2055*
ปริญญาตรี	4.6165			-0.0587
สูงกว่าปริญญาตรี	4.6752			
ด้านการรับชำระค่าบริการ	$\bar{X}$	4.9636	4.8932	4.9487
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.9636		0.0704	0.0149
ปริญญาตรี	4.8932			-0.0555*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.9487			

\* $p \leq 0.05$ , \*\* $p \leq 0.01$ , \*\*\* $p \leq 0.001$

จากตาราง 20 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการให้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการรับคำสั่งซื้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการรับชำระค่าบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 21 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุการทำงาน

ปัจจัย	SS	df	MS	F	p
<b>ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร</b>					
ระหว่างกลุ่ม	2.057	3	0.686	8.175	0.000***
ภายในกลุ่ม	33.215	396	0.084		
รวม	35.272	399			
<b>ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.240	3	0.080	2.788	0.040*
ภายในกลุ่ม	11.355	396	0.029		
รวม	11.594	399			
<b>ด้านการรับคำสั่งซื้อ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.282	3	0.094	0.935	0.424
ภายในกลุ่ม	39.838	396	0.101		
รวม	40.120	399			
<b>ด้านการให้ความสะดวกสบาย</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.085	3	0.028	0.789	0.501
ภายในกลุ่ม	14.286	396	0.036		
รวม	14.371	399			
<b>ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.205	3	0.068	1.470	0.222
ภายในกลุ่ม	18.405	396	0.046		
รวม	18.610	399			
<b>ด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.297	3	0.099	1.330	0.264
ภายในกลุ่ม	29.494	396	0.074		
รวม	29.792	399			

ตาราง 21 (ต่อ)

ด้านการเรียกเก็บเงิน					
ระหว่างกลุ่ม	0.059	3	0.020	0.189	0.904
ภายในกลุ่ม	40.901	396	0.103		
รวม	40.960	399			
ด้านการรับชำระค่าบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.147	3	0.049	1.782	0.150
ภายในกลุ่ม	10.890	396	0.028		
รวม	11.038	399			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.086	3	0.029	1.524	0.208
ภายในกลุ่ม	7.469	396	0.019		
รวม	7.556	399			

\* $p \leq 0.05$ , \*\* $p \leq 0.01$ , \*\*\* $p \leq 0.001$

จากตาราง 21 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า ความแตกต่างด้านอายุการทำงาน ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจใน ด้านการรับคำสั่งซื้อ ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านการให้ความสะดวกสบาย ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า ด้านการบริการ นอกเหนือเป็นพิเศษ ด้านการเรียกเก็บเงิน และภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ( $F=1.524, p=0.208$ ) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา ส่วนในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) ได้ผลดังตาราง 22

ตาราง 22 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุการทำงาน

ปัจจัย		ต่ำกว่า 10 ปี	10-19 ปี	20-29 ปี	30 ปี ขึ้นไป
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	$\bar{X}$	4.3418	4.5221	4.4503	4.5918
ต่ำกว่า 10 ปี	4.3418		-0.1803*	-0.1085*	-0.2500*
10-19 ปี	4.5221			0.0718*	-0.0697
20-29 ปี	4.4503				-0.1415*
30 ปีขึ้นไป	4.5918				
ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา	$\bar{X}$	4.8909	4.9664	4.9422	4.9592
ต่ำกว่า 10 ปี	4.8909		-0.0755*	-0.0513	-0.0683*
10-19 ปี	4.9664			0.0243	0.0073
20-29 ปี	4.9422				-0.0170
30 ปีขึ้นไป	4.9592				

\* $p \leq 0.05$ , \*\* $p \leq 0.01$ , \*\*\* $p \leq 0.001$

จากตาราง 22 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการให้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 10 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 10-19 ปี 20-29 ปี และ 30 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงาน 10-19 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 20-29 ปี และกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 20-29 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 30 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 10 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 10-19 ปี และ 30 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 23 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัย	SS	df	MS	F	p
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร					
ระหว่างกลุ่ม	0.205	3	0.068	0.773	0.510
ภายในกลุ่ม	35.067	396	0.089		
รวม	35.272	399			

ตาราง 23 (ต่อ)

ปัจจัย	SS	df	MS	F	p
<b>ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.034	3	0.011	0.383	0.765
ภายในกลุ่ม	11.561	396	0.029		
รวม	11.594	399			
<b>ด้านการรับคำสั่งซื้อ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.279	3	0.093	0.923	0.430
ภายในกลุ่ม	39.841	396	0.101		
รวม	40.120	399			
<b>ด้านการให้ความสะดวกสบาย</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.080	3	0.027	0.740	0.529
ภายในกลุ่ม	14.291	396	0.036		
รวม	14.371	399			
<b>ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.093	3	0.031	0.666	0.573
ภายในกลุ่ม	18.517	396	0.047		
รวม	18.610	399			
<b>ด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.316	3	0.105	1.415	0.238
ภายในกลุ่ม	29.476	396	0.074		
รวม	29.792	399			
<b>ด้านการเรียกเก็บเงิน</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.282	3	0.094	0.915	0.434
ภายในกลุ่ม	40.678	396	0.103		
รวม	40.960	399			
<b>ด้านการรับชำระค่าบริการ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.073	3	0.0242	0.8757	0.4537
ภายในกลุ่ม	10.965	396	0.0277		
รวม	11.038	399			

ตาราง 23 (ต่อ)

ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.046	3	0.0155	0.8167	0.4852
ภายในกลุ่ม	7.509	396	0.019		
รวม	7.556	399			

\* $p \leq 0.05$ , \*\* $p \leq 0.01$ , \*\*\* $p \leq 0.001$ 

จากตาราง 23 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ความแตกต่างด้านอาชีพ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 8 ด้าน และภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ( $F=0.8167, p=0.4852$ ) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 24 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัย	SS	df	MS	F	p
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร					
ระหว่างกลุ่ม	0.686	4	0.171	1.958	0.100
ภายในกลุ่ม	34.586	395	0.088		
รวม	35.272	399			
ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	0.632	4	0.158	5.694	0.000***
ภายในกลุ่ม	10.962	395	0.028		
รวม	11.594	399			
ด้านการรับคำสั่งซื้อ					
ระหว่างกลุ่ม	1.060	4	0.265	2.679	0.031*
ภายในกลุ่ม	39.060	395	0.099		
รวม	40.120	399			
ด้านการให้ความสะดวกสบาย					
ระหว่างกลุ่ม	0.155	4	0.039	1.078	0.367
ภายในกลุ่ม	14.216	395	0.036		
รวม	14.371	399			

ตาราง 24 (ต่อ)

ปัจจัย	SS	df	MS	F	p
<b>ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.171	4	0.043	0.917	0.454
ภายในกลุ่ม	18.439	395	0.047		
รวม	18.610	399			
<b>ด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.074	4	0.018	0.245	0.913
ภายในกลุ่ม	29.718	395	0.075		
รวม	29.792	399			
<b>ด้านการเรียกเก็บเงิน</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.295	4	0.074	0.715	0.582
ภายในกลุ่ม	40.665	395	0.103		
รวม	40.960	399			
<b>ด้านการรับชำระค่าบริการ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.214	4	0.053	1.950	0.101
ภายในกลุ่ม	10.824	395	0.027		
รวม	11.038	399			
<b>ภาพรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.132	4	0.033	1.762	0.136
ภายในกลุ่ม	7.423	395	0.019		
รวม	7.556	399			

\* $p \leq 0.05$ , \*\* $p \leq 0.01$ , \*\*\* $p \leq 0.001$

จากตาราง 24 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ พบว่า ความแตกต่างด้านรายได้ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านการให้ความสะดวกสบาย ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า ด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ ด้านการเรียกเก็บเงิน และภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ( $F=1.762, p=0.136$ ) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในการรับคำสั่งซื้อ ส่วนในด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) ได้ผลดังตาราง 25

ตาราง 25 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ปัจจัย		น้อยกว่า 15,000	15,000- 30,000	30,001- 40,000	40,001- 50,000	50,001 บาท ขึ้นไป
ด้านการให้คำแนะนำ และปรึกษา	$\bar{X}$	4.7308	4.9529	4.9579	4.9556	4.9375
	น้อยกว่า 15,000 บาท	4.7308	-0.2221*	-0.2271*	-0.2248*	-0.2067*
	15,000-30,000 บาท	4.9529		-0.0050	-0.0026	0.0154
	30,001-40,000 บาท	4.9579			0.0023	0.0204
	40,001-50,000 บาท	4.9556				0.0181
	50,001 บาทขึ้นไป	4.9375				
ด้านการรับคำสั่งซื้อ	$\bar{X}$	4.3846	4.6129	4.6035	4.7037	4.6250
	น้อยกว่า 15,000 บาท	4.3846	-0.2282*	-0.2189*	-0.3191*	-0.2404*
	15,000-30,000 บาท	4.6129		0.0093	-0.0908	-0.0121
	30,001-40,000 บาท	4.6035			-0.1002	-0.0215
	40,001-50,000 บาท	4.7037				0.0787
	50,001 บาทขึ้นไป	4.6250				

\* $p \leq 0.05$ , \*\* $p \leq 0.01$ , \*\*\* $p \leq 0.001$

จากตาราง 25 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการให้คำแนะนำและปรึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ 15,000-20,000 บาท 30,001-40,000 บาท 40,001-50,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการรับคำสั่งซื้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท แตกต่างกับ กลุ่มที่มีรายได้ 15,000-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท 40,001-50,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับ  
ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 26 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับปัจจัยส่วนบุคคล

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ปัจจัยส่วนบุคคล						รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
	เพศ	อายุ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา	อายุการทำงาน	อาชีพ	
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	-0.030	0.131**	0.049	0.109*	0.137**	-0.030	0.009
ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา	-0.058	0.036	0.022	-0.003	0.062	-0.047	0.064
ด้านการรับคำสั่งซื้อ	0.005	0.033	0.018	0.113*	0.048	0.062	0.091*
ด้านการให้ความสะดวกสบาย	-0.020	0.022	0.084*	0.045	0.055	-0.074	0.046
ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า	-0.019-0.061		-0.044	-0.002	-0.044	-0.054	-0.015
ด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ	-0.005	0.047	0.049	0.070	0.075	-0.101*	0.012
ด้านการเรียกเก็บเงิน	-0.040	0.000	-0.055	0.029	-0.001	-0.052	-0.025
ด้านการรับชำระค่าบริการ	-0.003-0.087*		-0.091*	0.018	-0.070	-0.025	-0.019
ภาพรวม	-0.036	0.041	0.010	0.097*	0.069	-0.065	0.036

\* $p \leq 0.05$ , \*\* $p \leq 0.01$ , \*\*\* $p \leq 0.001$

จากตาราง 26 พบว่า ความสัมพันธ์กันอย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านระดับการศึกษา แต่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ด้านระดับการศึกษา ( $r=0.109$ ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันอย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านอายุ ( $r=0.131$ ) และอายุการทำงาน ( $r=0.137$ ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันอย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านเพศ ( $r=-0.030$ ) สถานภาพสมรส ( $r=0.049$ ) อาชีพ ( $r=-0.030$ ) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ( $r=0.009$ )

ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านเพศ ( $r=-0.058$ ) อายุ ( $r=0.036$ ) สถานภาพสมรส ( $r=0.022$ ) ระดับ

การศึกษา ( $r=-0.003$ ) อายุการทำงาน ( $r=0.062$ ) อาชีพ ( $r=-0.047$ ) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ( $r=0.064$ )

ด้านการรับคำสั่งซื้อ พบว่า ระดับการศึกษา ( $r=0.113$ ) และรายได้ต่อเดือน ( $r=0.091$ ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านเพศ ( $r=0.005$ ) อายุ ( $r=0.033$ ) สถานภาพสมรส ( $r=0.018$ ) อายุการทำงาน ( $r=0.048$ ) และอาชีพ ( $r=0.062$ )

ด้านการให้ความสะดวกสบาย พบว่า ด้านสถานภาพสมรส ( $r=0.084$ ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านเพศ ( $r=-0.020$ ) อายุ ( $r=0.022$ ) ระดับการศึกษา ( $r=0.045$ ) อายุการทำงาน ( $r=0.055$ ) อาชีพ ( $r=-0.074$ ) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ( $r=0.046$ )

ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านเพศ ( $r=-0.019$ ) อายุ ( $r=-0.061$ ) สถานภาพสมรส ( $r=-0.044$ ) ระดับการศึกษา ( $r=-0.002$ ) อายุการทำงาน ( $r=-0.044$ ) อาชีพ ( $r=-0.054$ ) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ( $r=-0.015$ )

ด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ พบว่า ด้านอาชีพ ( $r=-0.101$ ) มีความสัมพันธ์เชิงลบกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านเพศ ( $r=-0.005$ ) อายุ ( $r=0.047$ ) สถานภาพสมรส ( $r=0.049$ ) ระดับการศึกษา ( $r=0.070$ ) อายุการทำงาน ( $r=0.075$ ) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ( $r=0.012$ )

ด้านการเรียกเก็บเงิน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านเพศ ( $r=-0.040$ ) อายุ ( $r=0.000$ ) สถานภาพสมรส ( $r=-0.055$ ) ระดับการศึกษา ( $r=0.029$ ) อายุการทำงาน ( $r=-0.001$ ) อาชีพ ( $r=-0.052$ ) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ( $r=-0.025$ )

ด้านการรับชำระค่าบริการ พบว่า ด้านอายุ ( $r=0.047$ ) และสถานภาพสมรส ( $r=-0.091$ ) แต่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านเพศ ( $r=-0.003$ ) ระดับการศึกษา ( $r=0.018$ ) อายุการทำงาน ( $r=-0.070$ ) อาชีพ ( $r=-0.025$ ) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ( $r=-0.019$ )