บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประชาอุทิศ (ห้วยขวาง) จำนวน 300 คน ตั้งแต่วันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551 ถึงวันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2551 ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) นำมาวิเคราะห์และประเมินผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows (Statistical Package for Social Science) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและเชิงอนุมานตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ได้แก่ ร้อยละ (percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่ออธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการ อธิบายพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารฯ และอธิบายความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการให้บริการ ด้านพนักงาน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเทคโนโลยี

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (statistical inference) ด้วยสถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับปัจจัยด้านการให้บริการด้านพนักงาน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเทคโนโลยี

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารฯ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านพนักงาน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านเทคโนโลยี

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 1

คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง (จำนวน 300 คน)

คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	147	49.0
	หญิง	153	51.0
อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	12	4.0
	20-30 ปี	127	42.3
	31-40 ปี	97	32.3
	41-50 ปี	52	17.3
	51-60 ปี	12	4.0

ตาราง 1 (ต่อ)

	คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ			
	มากกว่า 60 ปี	0	0.0
ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	12	4.0
	มัธยมศึกษา	86	28.7
	อาชีวศึกษา ปวช. ปวส.	12	4.0
	อนุปริญญา	14	4.7
	ปริญญาตรี	168	56.0
	อื่น ๆ	8	2.7
อาชีพ			
	นักเรียน/นักศึกษา	10	3.3
	พนักงานบริษัทเอกชน	198	66.0
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	3.0
	ข้าราชการ	11	3.7
	ธุรกิจส่วนตัว	65	21.7
	อื่น ๆ	7	2.3
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	น้อยกว่า 10,000 บาท	124	41.3
	10,000-20,000 บาท	93	31.0
	20,001-30,000 บาท	39	13.0
	30,001-40,000 บาท	13	4.3
	40,001-50,000 บาท	13	4.3
	มากกว่า 50,000 บาท	18	6.0

ตาราง 1 (ต่อ)

คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาที่ใช้บริการ			
	น้อยกว่า 3 ปี	201	67.0
	3-5 ปี	65	21.7
	6-8 ปี	21	7.0
	มากกว่า 9 ปี	13	4.3

ที่มา. จากการคำนวณจากแบบสอบถาม

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน จำแนกได้ดังนี้

เพศ ลูกค้าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายเล็กน้อย โดยเป็นเพศหญิง จำนวน 153 คน (ร้อยละ 51.0) และเป็นเพศชาย 147 คน (ร้อยละ 49.0)

อายุ ลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 127 คน (ร้อยละ 42.3) รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 97 คน (ร้อยละ 32.3) อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 52 คน (ร้อยละ 17.3) อายุต่ำกว่า 20 ปี กับ อายุระหว่าง 51-60 ปี มีลูกค้ามาใช้บริการน้อยที่สุด จำนวน 12 คน (ร้อยละ 4.0) ส่วนอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ

ระดับการศึกษา ลูกค้าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 168 คน (ร้อยละ 56.0) รองลงมา คือ มัธยมศึกษาจำนวน 86 คน (ร้อยละ 28.7) อนุปริญญาจำนวน 14 คน (ร้อยละ 4.7) ประถมศึกษาและอาชีวศึกษา ปวช. ปวส. จำนวน 12 คน (ร้อยละ 4.0) ระดับการศึกษาอื่น ๆ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 2.7) ตามลำดับ

อาชีพ ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 198 คน (ร้อยละ 66.0) รองลงมา คือ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวจำนวน 65 คน (ร้อยละ 21.7) รับราชการจำนวน 11 คน (ร้อยละ 3.7) นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 10 คน (ร้อยละ 3.3) พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 9 คน (ร้อยละ 3.0) และประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 2.3) ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลูกค้าส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 124 คน (ร้อยละ 41.3) รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท จำนวน 93 คน (ร้อยละ 31.0) รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 39 คน (ร้อยละ 13.0) รายได้มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 18 คน (ร้อยละ6.0) รายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท และรายได้ระหว่าง 40,001-50,000 บาท จำนวน 13 คน (ร้อยละ 4.3) ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ใช้บริการ ลูกค้าส่วนใหญ่จะใช้บริการกับธนาคารฯ น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 201 คน (ร้อยละ 67.0) รองลงมา คือ 3-5 ปี จำนวน 65 คน (ร้อยละ 21.7) 6-8 ปี จำนวน 21 คน (ร้อยละ 7.0) และมากกว่า 9 ปี จำนวน 13 คน (ร้อยละ 4.3) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการ

ตาราง 2

พฤติกรรมการใช้บริการ (จำนวน 300 คน)

ข้อมูลการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ท่านใช้บริการใดบ้าง*		
ด้านฝาก/ถอน/โอนเงิน	263	87.7
ด้านสินเชื่อ	53	17.7
ด้านต่างประเทศ	18	6.0
ชำระค่าบริการต่าง ๆ	109	36.3
อื่น ๆ	25	8.3
จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อสัปดาห์		
1-2 ครั้ง	194	64.7
3-4 ครั้ง	83	27.7
5 ครั้งขึ้นไป	23	7.7
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ		
8.30-11.00 น.	105	35.0
11.01-13.00 น.	131	43.7

ตาราง 2 (ต่อ)

	ข้อมูลการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ			
	8.30-11.00 น.	105	35.0
	11.01-13.00 น.	131	43.7
	13.01-15.30 น.	64	21.3
เหตุผลในการใช้บริการ*			
	ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน	254	84.7
	มีที่จอดรถสะดวก	65	21.7
	เดินทางสะดวก	99	33.0
	มีบริการที่ดี	132	44.0
	อาคารสถานที่เหมาะสม	25	8.3
	อื่น ๆ	23	7.7

หมายเหตุ: *เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

ที่มา. จากการคำนวณจากแบบสอบถาม

จากตาราง 2 แสดงข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า จำนวน 300 คน จำแนกได้ดังนี้

ประเภทของบริการ ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการด้านฝาก/ถอน/โอนเงินจำนวน 263 คน (ร้อยละ 87.7) รองลงมา คือ การชำระค่าบริการต่าง ๆ จำนวน 109 คน (ร้อยละ 36.3) ด้านสินเชื่อจำนวน 53 คน (ร้อยละ 17.7) บริการอื่น ๆ จำนวน 25 คน (ร้อยละ 8.3) และด้านต่างประเทศจำนวน 18 คน (ร้อยละ 6.0) ตามลำดับ

จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อสัปดาห์ ลูกค้าส่วนใหญ่จะใช้บริการ 1-2 ครั้ง จำนวน 194 คน (ร้อยละ 64.7) รองลงมา คือ 3-4 ครั้ง จำนวน 83 คน (ร้อยละ 27.7) และ 5 ครั้งขึ้นไป จำนวน 23 คน (ร้อยละ 7.7) ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ลูกค้าส่วนใหญ่จะใช้บริการระหว่างเวลา 11.01-13.00 น. จำนวน 131 คน (ร้อยละ 43.7) รองลงมา คือ ระหว่างเวลา 8.30-11.00 น. จำนวน 105 คน (ร้อยละ 35.0) และระหว่างเวลา 13.01-15.30 น. จำนวน 64 คน (ร้อยละ 21.3) ตามลำดับ

เหตุผลในการใช้บริการ ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารฯ เพราะใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน จำนวน 254 คน (ร้อยละ 84.7) รองลงมา คือ มีบริการที่ดีจำนวน 132 คน (ร้อยละ 44.0) เดินทางสะดวกจำนวน 99 คน (ร้อยละ 33.0) มีที่จอดรถสะดวกจำนวน 65 คน (ร้อยละ 21.7) อาคารสถานที่เหมาะสมจำนวน 25 คน (ร้อยละ 8.3) และเหตุผลอื่น ๆ จำนวน 23 คน (ร้อยละ 7.7) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า

การแปรผลข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ, 2549, หน้า 129)

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ	1.00-1.80
ระดับความพึงพอใจน้อย	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ	1.81-2.60
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ	2.61-3.40
ระดับความพึงพอใจมาก	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ	3.41-4.20
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ	4.21-5.00

ตาราง 3

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารฯ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการให้บริการ			
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.93	0.773	มาก
2. เทคโนโลยีทันสมัย	3.47	0.786	มาก
3. บริการมีความถูกต้องครบถ้วน	3.83	0.843	มาก
4. มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีในการให้บริการ	3.97	0.952	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความพึงพอใจ
5. ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า	4.03	0.786	มาก
6. การให้ข้อมูลข่าวสาร	3.66	0.828	มาก
รวม	3.82	0.828	มาก
ด้านพนักงาน			
1. มารยาทการพูดและการกล่าวทักทาย	3.91	0.851	มาก
2. การให้คำแนะนำปรึกษาและการแก้ไขปัญหา	3.83	0.825	มาก
3. ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และความเต็มใจบริการ	3.91	0.768	มาก
4. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.17	0.704	มาก
5. การอธิบายรายละเอียดของบริการในแต่ละด้าน	3.79	0.819	มาก
รวม	3.92	0.793	มาก
ด้านการปฏิบัติงาน			
1. ความพร้อมในการปฏิบัติงาน	3.92	0.682	มาก
2. สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้	3.71	0.783	มาก
3. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.86	0.732	มาก
4. สามารถอธิบายเรื่องที่ลูกค้าไม่เข้าใจได้	3.80	0.746	มาก
5. การบันทึกข้อความ ตัวเลข ในเอกสารได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	3.89	0.763	มาก
6. การเก็บความลับของลูกค้า	3.89	0.737	มาก
รวม	3.85	0.741	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ตั้งอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	4.24	0.814	มากที่สุด
2. สภาพภายในและภายนอกเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดและสวยงาม	3.76	0.752	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความพึงพอใจ
3. มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าเพียงพอ	3.58	0.923	มาก
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ สิ่งพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น	3.65	0.874	มาก
5. ความกว้างขวางภายในอาคารที่ทำการ	3.35	0.933	ปานกลาง
รวม	3.72	0.859	มาก
ด้านเทคโนโลยี			
1. ความเพียงพอของเครื่องบริการอัตโนมัติ เช่น เอทีเอ็ม เครื่องปรับสมุด เครื่องรับฝากเงินสด	3.36	1.001	ปานกลาง
2. ความรวดเร็วและถูกต้องของเครื่องบริการอัตโนมัติ เช่น เอทีเอ็ม เครื่องปรับสมุด เครื่องรับฝากเงินสด	3.51	0.934	มาก
3. สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกสาขาและทุกธนาคาร	3.57	0.880	มาก
รวม	3.48	0.938	มาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการทุกด้าน	3.76	0.832	มาก

ที่มา. จากการคำนวณจากแบบสอบถาม

จากตาราง 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารฯ ด้านต่าง ๆ จำแนกได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในบริการโดยรวมทุกด้าน ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยมีความพึงพอใจด้านพนักงานสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเทคโนโลยี ความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85, 3.82, 3.72 และ 3.48) ตามลำดับ

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมทุกด้านเท่ากับ 0.832 โดยความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีมีส่วนเบี่ยงเบนมากที่สุดเท่ากับ 0.938 รองลงมา คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ ด้านพนักงาน และด้านการปฏิบัติงาน (มีค่าเท่ากับ 0.859, 0.828, 0.793 และ 0.741) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในบริการแต่ละด้าน ด้านการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ความพึงพอใจด้านการให้บริการลูกค้า ได้แก่ ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ บริการมีความถูกต้องครบถ้วน การให้ข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีทันสมัย ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03, 3.97, 3.93, 3.83, 3.66 และ 3.47 ตามลำดับ)

ด้านพนักงาน ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานบริการลูกค้า ได้แก่ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มารยาทการพูดจาและการกล่าวทักทาย ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และความเต็มใจบริการ การให้คำแนะนำปรึกษา และการแก้ไขปัญหาของพนักงาน และการอธิบายรายละเอียดของบริการในแต่ละด้าน ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17, 3.91, 3.91, 3.83 และ 3.79 ตามลำดับ)

ด้านการปฏิบัติงาน ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานบริการลูกค้า ได้แก่ ความพร้อมในการปฏิบัติงาน การบันทึกข้อความ ตัวเลข ในเอกสารได้อย่างถูกต้องแม่นยำ การเก็บความลับของลูกค้า ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายเรื่องที่ลูกค้าไม่เข้าใจได้ และสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92, 3.89, 3.89, 3.86, 3.80 และ 3.71 ตามลำดับ)

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้า ได้แก่ อาคารที่ทำการธนาคารฯ ตั้งอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา คือ สภาพภายในและภายนอกเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดและสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ สิ่งพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น และมีที่จอดรถสำหรับลูกค้าเพียงพอ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76, 3.65 และ 3.58 ตามลำดับ) และความกว้างขวางภายในอาคารที่ทำการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ด้านเทคโนโลยี ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.48) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีในการให้บริการลูกค้า ได้แก่ สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกสาขาและทุกธนาคาร ความรวดเร็วและถูกต้องของเครื่องบริการอัตโนมัติ เช่น เอทีเอ็ม เครื่องปรับสมุด เครื่องรับฝากเงินสด ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57 และ 3.51 ตามลำดับ) ความเพียงพอของเครื่องบริการอัตโนมัติ เช่น เอทีเอ็ม เครื่องปรับสมุด เครื่องรับฝากเงินสด ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ตาราง 4

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยด้านการให้บริการ (จำนวน 300 คน)

คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	ความพึงพอใจในด้านการให้บริการ				Value Asymp. Sig. (2-sided)
	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
เพศ					
ชาย	3	40	69	35	0.393
หญิง	2	42	75	34	(0.942)
อายุ					
ต่ำกว่า 20 ปี	0	4	5	3	11.130
20-30 ปี	4	36	59	28	(0.518)
31-40 ปี	1	26	43	27	
41-50 ปี	0	12	33	7	
51-60 ปี	0	4	4	4	
มากกว่า 60 ปี	0	0	0	0	
ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษา	0	8	0	4	65.383
มัธยมศึกษา	0	22	34	30	(0.000)*
อาชีวศึกษา ปวช. ปวส.	0	0	4	8	
อนุปริญญา	0	0	14	0	
ปริญญาตรี	5	52	84	27	
อื่น ๆ	0	0	8	0	
อาชีพ					
นักเรียน/นักศึกษา	0	5	2	3	62.282
พนักงานบริษัทเอกชน	5	51	97	45	(0.000)*
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0	0	9	
ข้าราชการ	0	5	6	0	

ตาราง 4 (ต่อ)

คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	ความพึงพอใจในด้านการให้บริการ				Value
	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	Asymp. Sig. (2-sided)
อาชีพ					
ธุรกิจส่วนตัว	0	14	39	12	62.282
อื่น ๆ	0	7	0	0	(0.000)*
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
น้อยกว่า 10,000 บาท	0	27	58	39	69.623
10,000-20,000 บาท	5	31	31	26	(0.000)*
20,001-30,000 บาท	0	19	16	4	
30,001-40,000 บาท	0	0	13	0	
40,001-50,000 บาท	0	5	8	0	
มากกว่า 50,000 บาท	0	0	18	0	

หมายเหตุ: *นัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

ที่มา. จากการคำนวณจากแบบสอบถาม

สมมติฐานการศึกษา คือ คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการให้บริการแตกต่างกัน

H_0: คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1: คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Asymp. Sig. (2-sided) มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากตาราง 4 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านการให้บริการ การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) แยกตามคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง อธิบายได้ดังนี้

เพศ มีค่า Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.942 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการให้บริการ นั่นคือ ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุ มีค่า Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.518 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการให้บริการ นั่นคือ ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระดับการศึกษา มีค่า Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการให้บริการ นั่นคือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกระดับความพึงพอใจของลูกค้าส่วนใหญ่ เรียงลำดับจากระดับมากที่สุดไปหาระดับน้อย ได้ดังนี้

อาชีวศึกษา ปวช. ปวส.	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน 8 คน
ปริญญาตรี	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 84 คน
มัธยมศึกษา	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 34 คน
อนุปริญญา	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 14 คน
ระดับการศึกษาอื่น ๆ	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 8 คน
ประถมศึกษา	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 8 คน

อาชีพ มีค่า Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ อาชีพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการให้บริการ นั่นคือ ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกระดับความพึงพอใจของลูกค้าส่วนใหญ่ เรียงลำดับจากระดับมากที่สุดไปหาระดับน้อย ได้ดังนี้

พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน 9 คน
พนักงานบริษัทเอกชน	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 97 คน
ธุรกิจส่วนตัว	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 39 คน
ข้าราชการ	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 6 คน
อาชีพอื่น ๆ	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 7 คน
นักเรียน/นักศึกษา	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 5 คน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการให้บริการ นั่นคือ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกระดับความพึงพอใจของลูกค้าส่วนใหญ่ เรียงลำดับจากระดับมากที่สุดไปหาระดับน้อย ได้ดังนี้

รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 58 คน
รายได้มากกว่า 50,000 บาท	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 18 คน
รายได้ 30,001-40,000 บาท	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 13 คน
รายได้ 40,001-50,000 บาท	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 8 คน
รายได้ 10,000-20,000 บาท	ระดับความพึงพอใจปานกลางถึงมาก	จำนวน 31 คน
รายได้ 20,001-30,000 บาท	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 19 คน

ตาราง 5

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงาน (จำนวน 300 คน)

คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	ความพึงพอใจในด้านพนักงาน				Value Asymp. Sig. (2-sided)
	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
เพศ					
ชาย	2	46	70	29	0.212
หญิง	2	45	73	33	(0.976)
อายุ					
ต่ำกว่า 20 ปี	0	4	4	4	17.679
20-30 ปี	2	45	52	28	(0.126)
31-40 ปี	2	28	56	11	
41-50 ปี	0	13	23	16	
51-60 ปี	0	1	8	3	
มากกว่า 60 ปี	0	0	0	0	
ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษา	0	6	4	2	36.762
มัธยมศึกษา	0	20	44	22	(0.001)*
อาชีวศึกษา ปวช. ปวส.	0	2	2	8	
อนุปริญญา	0	2	7	5	
ปริญญาตรี	4	61	79	24	
อื่น ๆ	0	0	7	1	
อาชีพ					
นักเรียน/นักศึกษา	0	5	3	2	44.819
พนักงานบริษัทเอกชน	0	67	88	43	(0.000)*
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	1	3	5	
ข้าราชการ	0	2	9	0	
ธุรกิจส่วนตัว	4	11	40	10	
อื่น ๆ	0	5	0	2	

ตาราง 5 (ต่อ)

คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	ความพึงพอใจในด้านพนักงาน				Value
	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	Asymp. Sig. (2-sided)
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
น้อยกว่า 10,000 บาท	0	43	48	33	49.501
10,000-20,000 บาท	0	29	51	13	(0.000)*
20,001-30,000 บาท	2	10	16	11	
30,001-40,000 บาท	2	0	10	1	
40,001-50,000 บาท	0	6	5	2	
มากว่า 50,000 บาท	0	3	13	2	

หมายเหตุ: *นัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

ที่มา. จากการคำนวณจากแบบสอบถาม

สมมติฐานการศึกษา คือ คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าในด้านพนักงานแตกต่างกัน

H_0: คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1: คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านพนักงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Asymp. Sig. (2-sided) มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากตาราง 5 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) แยกตามคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง อธิบายได้ดังนี้

เพศ มีค่า Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.976 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่ม

ตัวอย่าง คือ เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านพนักงาน นั่นคือ ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุ มีค่า Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.126 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านพนักงาน นั่นคือ ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระดับการศึกษา Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านพนักงาน นั่นคือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกระดับความพึงพอใจของลูกค้าส่วนใหญ่ เรียงลำดับจากระดับมากที่สุดไปหาระดับน้อย ได้ดังนี้

อาชีวศึกษา ปวช. ปวส.	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน 8 คน
ปริญญาตรี	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 79 คน
มัธยมศึกษา	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 44 คน
อนุปริญญา	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 7 คน
ระดับการศึกษาอื่น ๆ	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 7 คน
ประถมศึกษา	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 6 คน

อาชีพ มีค่า Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ อาชีพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านพนักงาน นั่นคือ ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกระดับความพึงพอใจของลูกค้าส่วนใหญ่ เรียงลำดับจากระดับมากที่สุดไปหาระดับน้อย ได้ดังนี้

พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน 5 คน
พนักงานบริษัทเอกชน	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 88 คน
ธุรกิจส่วนตัว	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 40 คน
ข้าราชการ	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 9 คน
นักเรียน/นักศึกษา	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 5 คน
อาชีพอื่น ๆ	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 5 คน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านพนักงาน นั่นคือ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกระดับความพึงพอใจของลูกค้าส่วนใหญ่ เรียงลำดับจากระดับมากที่สุดไปหาระดับน้อย ได้ดังนี้

รายได้ 10,000-20,000 บาท	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 51 คน
รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 48 คน
รายได้ 20,001-30,000 บาท	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 16 คน
รายได้มากกว่า 50,000 บาท	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 13 คน
รายได้ 30,001-40,000 บาท	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 10 คน
รายได้ 40,001-50,000 บาท	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 6 คน

ตาราง 6

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน (จำนวน 300 คน)

คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	ความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงาน				Value Asymp. Sig. (2-sided)
	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
เพศ					
ชาย	0	37	86	24	0.218
หญิง	0	35	92	26	(0.897)
อายุ					
ต่ำกว่า 20 ปี	0	2	6	4	11.699
20-30 ปี	0	34	69	24	(0.165)
31-40 ปี	0	25	64	8	
41-50 ปี	0	10	31	11	
51-60 ปี	0	1	8	3	
มากกว่า 60 ปี	0	0	0	0	
ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษา	0	6	4	2	51.799
อาชีวศึกษา ปวช. ปวส.	0	0	6	6	(0.000)*
อนุปริญญา	0	0	14	0	
ปริญญาตรี	0	57	91	20	
อื่น ๆ	0	0	8	0	
อาชีพ					
นักเรียน/นักศึกษา	0	2	6	2	37.469
พนักงานบริษัทเอกชน	0	53	110	35	(0.000)*
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	2	2	5	
ข้าราชการ	0	0	11	0	
ธุรกิจส่วนตัว	0	10	49	6	
อื่น ๆ	0	5	0	2	

ตาราง 6 (ต่อ)

คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	ความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงาน				Value Asymp. Sig. (2-sided)
	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
น้อยกว่า 10,000 บาท	0	29	65	30	25.778
10,000-20,000 บาท	0	27	53	13	(0.004)*
20,001-30,000 บาท	0	10	22	7	
30,001-40,000 บาท	0	2	11	0	
40,001-50,000 บาท	0	4	9	0	
มากกว่า 50,000 บาท	0	0	18	0	

หมายเหตุ: *นัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

ที่มา. จากการคำนวณจากแบบสอบถาม

สมมติฐานการศึกษา คือ คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0: คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1: คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Asymp. Sig. (2-sided) มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากตาราง 6 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) แยกตามคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง อธิบายได้ดังนี้

เพศ มีค่า Asymp. Sig. (2 - sided) เท่ากับ 0.897 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่ม

ตัวอย่าง คือ เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน นั่นคือ ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุ มีค่า Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.165 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน นั่นคือ ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระดับการศึกษา มีค่า Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน นั่นคือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกระดับความพึงพอใจของลูกค้าส่วนใหญ่ เรียงลำดับจากระดับมากที่สุดไปหาระดับน้อย ได้ดังนี้

อาชีวศึกษา ปวช. ปวส.	ระดับความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด	จำนวน 6 คน
ปริญญาตรี	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 91 คน
มัธยมศึกษา	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 55 คน
อนุปริญญา	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 14 คน
ระดับการศึกษาอื่น ๆ	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 8 คน
ประถมศึกษา	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 6 คน

อาชีพ มีค่า Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ อาชีพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน นั่นคือ ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกระดับความพึงพอใจของลูกค้าส่วนใหญ่ เรียงลำดับจากระดับมากที่สุดไปหาระดับน้อย ได้ดังนี้

พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน 5 คน
พนักงานบริษัทเอกชน	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 110 คน
ธุรกิจส่วนตัว	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 49 คน
ข้าราชการ	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 11 คน
นักเรียน/นักศึกษา	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 6 คน
อาชีพอื่น ๆ	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 5 คน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน นั่นคือ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกระดับความพึงพอใจของลูกค้าส่วนใหญ่ เรียงลำดับจากระดับมากที่สุดไปหาระดับน้อย ได้ดังนี้

รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 65 คน
รายได้ 10,000-20,000 บาท	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 53 คน
รายได้ 20,001-30,000 บาท	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 22 คน
รายได้มากกว่า 50,000 บาท	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 18 คน
รายได้ 30,001-40,000 บาท	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 11 คน
รายได้ 40,001-50,000 บาท	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 9 คน

ตาราง 7

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (จำนวน 300 คน)

คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	ความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				Value Asymp. Sig.
	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	(2-sided)
เพศ					
ชาย	2	63	57	25	0.690
หญิง	2	59	66	26	(0.876)
อายุ					
ต่ำกว่า 20 ปี	0	4	2	6	16.632
20-30 ปี	2	54	51	20	(0.164)
31-40 ปี	2	41	43	11	
41-50 ปี	0	18	21	13	
51-60 ปี	0	5	6	1	
มากกว่า 60 ปี	0	0	0	0	
ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษา	0	6	4	2	39.448
มัธยมศึกษา	2	32	29	23	(0.001)*
อาชีวศึกษา ปวช. ปวส.	0	0	6	6	
อนุปริญญา	0	4	8	2	
ปริญญาตรี	2	80	68	18	
อื่น ๆ	0	0	8	0	
อาชีพ					
นักเรียน/นักศึกษา	0	5	0	5	48.103
พนักงานบริษัทเอกชน	3	68	96	31	(0.000)*
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	2	2	5	
ข้าราชการ	0	5	6	0	
ธุรกิจส่วนตัว	0	38	17	10	
อื่น ๆ	1	4	2	0	

ตาราง 7 (ต่อ)

คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	ความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				Value Asymp. Sig. (2-sided)
	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
น้อยกว่า 10,000 บาท	2	41	54	27	15.703
10,000-20,000 บาท	2	45	33	13	(0.402)
20,001-30,000 บาท	0	17	13	9	
30,001-40,000 บาท	0	6	7	0	
40,001-50,000 บาท	0	6	7	0	
มากกว่า 50,000 บาท	0	7	9	2	

หมายเหตุ: *นัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

ที่มา. จาก การคำนวณจากแบบสอบถาม

สมมติฐานการศึกษา คือ คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน

H_0: คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

H_1: คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Asymp. Sig. (2-sided) มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากตาราง 7 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) แยกตามคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง อธิบายได้ดังนี้

เพศ มีค่า Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.876 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นั่นคือ ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุ มีค่า Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.164 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นั่นคือ ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระดับการศึกษา มีค่า Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างคือ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นั่นคือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกระดับความพึงพอใจของลูกค้าส่วนใหญ่ เรียงลำดับจากระดับมากที่สุดไปหาระดับน้อย ได้ดังนี้

อาชีวศึกษา ปวช. ปวส.	ระดับความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด	จำนวน 6 คน
อนุปริญญา	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 8 คน
ระดับการศึกษาอื่น ๆ	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 8 คน
ปริญญาตรี	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 80 คน
มัธยมศึกษา	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 32 คน
ประถมศึกษา	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 6 คน

อาชีพ มีค่า Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ อาชีพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

นั่นคือ ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกระดับความพึงพอใจของลูกค้าส่วนใหญ่ เรียงลำดับจากระดับมากที่สุดไปหาระดับน้อย ได้ดังนี้

พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน 5 คน
พนักงานบริษัทเอกชน	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 96 คน
ข้าราชการ	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 6 คน
นักเรียน/นักศึกษา	ระดับความพึงพอใจปานกลางถึงมากที่สุด	จำนวน 5 คน
ธุรกิจส่วนตัว	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 38 คน
อาชีพอื่น ๆ	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 4 คน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.402 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นั่นคือ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 8

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี (จำนวน 300 คน)

คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	ความพึงพอใจในด้านเทคโนโลยี				Value
	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	Asymp. Sig. (2-sided)
เพศ					
ชาย	20	61	46	20	0.617
หญิง	21	57	52	23	(0.893)
อายุ					
ต่ำกว่า 20 ปี	2	0	4	6	34.047
20-30 ปี	20	48	42	17	(0.001)*
31-40 ปี	9	52	28	8	
41-50 ปี	10	13	18	11	
51-60 ปี	0	5	6	1	
มากกว่า 60 ปี	0	0	0	0	
ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษา	2	6	2	2	54.233
มัธยมศึกษา	3	33	29	21	(0.000)*
อาชีวศึกษา ปวช. ปวส.	0	0	6	6	
อนุปริญญา	0	8	6	0	
ปริญญาตรี	36	68	50	14	
อื่น ๆ	0	3	5	0	
อาชีพ					
นักเรียน/นักศึกษา	2	0	3	5	49.842
พนักงานบริษัทเอกชน	34	75	62	27	(0.000)*
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	3	1	5	
ข้าราชการ	0	3	8	0	
ธุรกิจส่วนตัว	4	31	24	6	
อื่น ๆ	1	6	0	0	

ตาราง 8 (ต่อ)

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	ความพึงพอใจในด้านเทคโนโลยี				Value Asymp. Sig. (2-sided)
	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
น้อยกว่า 10,000 บาท	14	43	40	27	35.953
10,000-20,000 บาท	15	44	25	9	(0.002)*
20,001-30,000 บาท	8	15	9	7	
30,001-40,000 บาท	0	7	6	0	
40,001-50,000 บาท	4	2	7	0	
มากกว่า 50,000 บาท	0	7	11	0	

หมายเหตุ: *นัยสำคัญทางสถิติ ≤ 0.05

ที่มา. จากการคำนวณจากแบบสอบถาม

สมมติฐานการศึกษา คือ คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าในด้านเทคโนโลยีแตกต่างกัน

H_0: คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน

H_1: คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านเทคโนโลยีแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Asymp. Sig. (2-sided) มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากตาราง 8 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) แยกตามคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง อธิบายได้ดังนี้

เพศ มีค่า Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.893 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่ม

ตัวอย่าง คือ เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเทคโนโลยี นั่นคือ ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุ มีค่า Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ อายุ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเทคโนโลยี นั่นคือ ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกระดับความพึงพอใจของลูกค้าส่วนใหญ่ เรียงลำดับจากระดับมากที่สุดไปหาระดับน้อย ได้ดังนี้

อายุต่ำกว่า 20 ปี	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน 6 คน
อายุ 41-50 ปี	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 18 คน
อายุ 51-60 ปี	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 6 คน
อายุ 31-40 ปี	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 52 คน
อายุ 20-30 ปี	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 48 คน

ระดับการศึกษา มีค่า Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเทคโนโลยี นั่นคือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกระดับความพึงพอใจของลูกค้าส่วนใหญ่ เรียงลำดับจากระดับมากที่สุดไปหาระดับน้อย ได้ดังนี้

อาชีวศึกษา ปวช. ปวส.	ระดับความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด	จำนวน 6 คน
ระดับการศึกษาอื่น ๆ	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 5 คน
ปริญญาตรี	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 68 คน
มัธยมศึกษา	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 33 คน
อนุปริญญา	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 8 คน
ประถมศึกษา	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 6 คน

อาชีพ มีค่า Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ อาชีพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเทคโนโลยี นั่นคือ ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกระดับความพึงพอใจของลูกค้าส่วนใหญ่ เรียงลำดับจากระดับมากที่สุดไปหาระดับน้อย ได้ดังนี้

นักเรียน/นักศึกษา	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน 5 คน
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน 5 คน
ข้าราชการ	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 8 คน
พนักงานบริษัทเอกชน	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 75 คน
ธุรกิจส่วนตัว	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 31 คน
อาชีพอื่น ๆ	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 6 คน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Asymp. Sig. (2-sided) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเทคโนโลยี นั่นคือ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกระดับความพึงพอใจของลูกค้าส่วนใหญ่ เรียงลำดับจากระดับมากที่สุดไปหาระดับน้อย ได้ดังนี้

รายได้มากกว่า 50,000 บาท	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 11 คน
รายได้ 40,001-50,000 บาท	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน 7 คน
รายได้ 10,000-20,000 บาท	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 44 คน
รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 43 คน
รายได้ 20,001-30,000 บาท	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 15 คน
รายได้ 30,001-40,000 บาท	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน 7 คน

สรุปข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ปรากฏว่ามีข้อเสนอแนะในเรื่องต่าง ๆ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ธนาคารควรมีบริการเครื่องปรับปรุงรายการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ
2. ธนาคารควรมีบริการเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ
3. ธนาคารควรมีสาขาบริการมากขึ้นกว่านี้ และมีสาขาที่เปิดบริการทุกวันตามห้างสรรพสินค้าหรือศูนย์การค้า
4. ธนาคารควรมีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย
5. พนักงานไม่ควรพูดคุยกันขณะให้บริการ