

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเสนอผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการลูกค้าของ
ธนาคารพาณิชย์ ย่านเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้เสนอผลการศึกษาคตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบเอฟ (F-test)
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05
**	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01
***	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001
$P > .05$	แทน	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำเสนอเป็น 3 ตอน โดยนำเสนอในรูปแบบตารางและคำบรรยายโดย
มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ
อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์
ย่านเมือง จังหวัดลพบุรี สรุปเป็นรายด้านและภาพรวม 7 ด้าน คือ 1) สิ่งที่สามารถจับต้องได้
2) ความไวใจในความน่าเชื่อถือ 3) ความใส่ใจในการให้บริการ 4) ความมั่นใจในการให้บริการ
5) การสนองตอบต่อผู้รับบริการ 6) ความมีอัธยาศัยไมตรี 7) ความปลอดภัยจากการใช้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกออกเป็น เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

	ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(n=400)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	173	43.25
	หญิง	227	56.75
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	54	13.50
	20 - 30 ปี	180	45.00
	31 - 40 ปี	72	18.00
	41 - 50 ปี	58	14.50
	มากกว่า 50 ปี	36	9.00
อาชีพ	แม่บ้าน / พ่อบ้าน	50	12.50
	ธุรกิจส่วนตัว	51	12.75
	นักเรียน / นักศึกษา	91	22.75
	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	102	25.50
	พนักงานบริษัทเอกชน	56	14.00
	รับจ้าง	46	11.50
	อื่น ๆ (ไปรตระบุ)	4	1.00

ตาราง 2 (ต่อ)

	ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(n=400)	ร้อยละ
รายได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	185	46.25
	10,000 – 20,000 บาท	153	38.25
	20,001 – 30,000 บาท	29	7.25
	30,001 – 40,000 บาท	25	6.25
	40,001 – 50,000 บาท	4	1.00
	มากกว่า 50,000 บาท	4	1.00
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	52	13.00
	มัธยมศึกษา / ปวช.	107	26.75
	อนุปริญญา / ปวส.	88	22.00
	ปริญญาตรี	113	28.25
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	10.00
สถานภาพสมรส	โสด	220	55.00
	สมรส	156	39.00
	หย่าร้าง / หม้าย	14	3.50
	แยกกันอยู่	10	2.50
ระยะเวลาการเป็น ลูกค้า	น้อยกว่า 1 ปี	60	15.00
	1 – 5 ปี	161	40.25
	6 – 10 ปี	101	25.25
	10 ปีขึ้นไป	78	19.50

จากตาราง 2 พบว่า ประชาชนที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ที่ตอบแบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลมีจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.75 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 45.00 มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 25.50 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 46.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 28.25 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 55.00 มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1 – 5 ปี ร้อยละ 40.25

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี สรุปเป็นรายด้านและภาพรวม 7 ด้าน คือ 1) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ 2) ด้านความไวใจในความน่าเชื่อถือ 3) ด้านความใส่ใจในการให้บริการ 4) ด้านความมั่นใจในการให้บริการ 5) ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ 6) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี 7) ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรียงตามลำดับ ดังตาราง 3 – 9 ส่วนตาราง 10 นำเสนอในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน ต่อไปนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงาม และทันสมัย	3.37	0.975	ปานกลาง
2. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างที่เพียงพอ	3.34	0.832	ปานกลาง
3. สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก	3.12	0.672	ปานกลาง
4. สถานที่จอดรถเพียงพอต่อจำนวนลูกค้า	2.87	0.854	ปานกลาง
5. ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ	3.26	0.744	ปานกลาง
6. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม ห้องน้ำ	3.11	0.831	ปานกลาง
7. การจัดเตรียมเอกสารในการให้บริการ	3.24	0.761	ปานกลาง
8. เครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัย	3.16	0.864	ปานกลาง
9. การจัดป้ายบอกหน่วยบริการของธนาคาร	2.84	1.013	ปานกลาง
10. มีระบบบริการที่ทันสมัย และอุปกรณ์ใน การให้บริการดี	2.86	0.872	ปานกลาง
รวม	3.08	0.814	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า ประชาชนที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ตอบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ทุกรายข้อและภาพรวม ($\bar{X} = 3.08$, S.D. = 0.814) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากกว่ารายข้ออื่นๆลงมา

คือ สถานที่ให้บริการมีความสะดวกสวยงามและทันสมัย ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.975) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างที่เพียงพอ ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.832) และทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.744) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้านความไวใจใน ความน่าเชื่อถือของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ย่านเมือง จังหวัดลพบุรี

คุณภาพการให้บริการ ด้านความไวใจในความน่าเชื่อถือ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	3.50	0.955	มาก
2. ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.35	0.975	ปานกลาง
3. บุคลิกภาพของพนักงานมีความน่าเชื่อถือ	3.34	0.822	ปานกลาง
4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อมี ข้อผิดพลาดเกิดขึ้น	3.14	0.668	ปานกลาง
5. มีความพร้อมในการให้บริการ	2.88	0.801	ปานกลาง
6. มีความซื่อสัตย์ต่อผู้รับบริการ	3.24	0.745	ปานกลาง
7. คำมั่นถึงผลประโยชน์ลูกค้าเป็นสำคัญ	3.09	0.817	ปานกลาง
รวม	3.20	0.801	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า ประชาชนที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ตอบว่า คุณภาพการ ให้บริการด้านความไวใจในความน่าเชื่อถือ ในรายข้อส่วนใหญ่และภาพรวม($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.801)อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากกว่า รายข้ออื่นๆ ลงมา คือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.955) รองลงมา คือ ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.975) และบุคลิกภาพของพนักงานมีความ น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.822) ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้านความใส่ใจในการให้บริการของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

คุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจในการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. การให้บริการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง	3.22	0.780	ปานกลาง
2. รับฟังข้อคิดเห็น / คำแนะนำจากผู้รับบริการ	3.12	0.860	ปานกลาง
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.84	1.056	ปานกลาง
4. ชี้แจงลักษณะของงานบริการได้เข้าใจง่าย	2.89	0.941	ปานกลาง
5. มีพนักงานให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ	3.45	1.010	ปานกลาง
6. การแจ้งข้อมูลข่าวสารตามสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ (web site), จดหมาย, ป้ายประชาสัมพันธ์	3.30	1.021	ปานกลาง
7. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถามข้อสงสัย	3.29	0.870	ปานกลาง
รวม	3.12	0.803	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ประชาชนที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ตอบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความใส่ใจในการให้บริการ ทุกรายข้อและภาพรวม ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 0.803) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากกว่ารายข้ออื่นๆ ลงมา คือ มีพนักงานให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 1.010) และรองลงมา คือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารตามสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ (web site), จดหมาย, ป้ายประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 1.021) และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถามข้อสงสัย ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.870) ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจในการให้บริการของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจในการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. การแต่งกายมีความสุภาพและเหมาะสม	3.14	0.710	ปานกลาง
2. พนักงานมีทักษะในการตอบคำถาม	2.93	0.836	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจในการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
3. พนักงานให้ข้อมูลได้ชัดเจนและถูกต้อง	3.15	0.808	ปานกลาง
4. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ และ ความชำนาญในงาน	3.00	0.874	ปานกลาง
5. พนักงานตอบคำถามด้วยความมั่นใจ	3.20	0.825	ปานกลาง
6. พนักงานมีมารยาทในการให้บริการที่ดี	3.04	0.873	ปานกลาง
7. พนักงานมีความโปร่งใสในการดำเนินงาน	2.90	1.011	ปานกลาง
รวม	2.86	1.017	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า ประชาชนที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ตอบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจในการให้บริการ ทุกรายข้อและภาพรวม ($\bar{X} = 2.86$, S.D. = 1.017) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากกว่ารายข้ออื่นๆ ลงมา คือ พนักงานตอบคำถามด้วยความมั่นใจ ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.825) รองลงมา คือ พนักงานให้ข้อมูลได้ชัดเจนและถูกต้อง ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 0.808) และการแต่งกายมีความสุภาพและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 0.710) ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

คุณภาพการให้บริการ ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. พนักงานให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ	2.90	0.905	ปานกลาง
2. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ	3.42	0.985	ปานกลาง
3. ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม	3.20	1.075	ปานกลาง
4. พนักงานให้บริการกับทุกคนอย่างเสมอภาค	3.30	0.831	ปานกลาง
5. ส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้รับบริการ	3.10	0.728	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
6. ผลของการได้รับบริการมีความถูกต้อง	2.88	0.838	ปานกลาง
7. สามารถสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที	3.21	0.727	ปานกลาง
รวม	2.85	0.878	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ประชาชนที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ตอบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจการให้บริการ ทุกรายข้อและภาพรวม ($\bar{X} = 2.85$, S.D. = 0.878) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากกว่ารายข้ออื่นๆ ลงมาคือ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.985) รองลงมา คือ พนักงานให้บริการกับทุกคนอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.831) และสามารถสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 0.727) ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้านความมีอัธยาศัยไมตรีของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

คุณภาพการให้บริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. พนักงานมีความเอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ	3.10	0.810	ปานกลาง
2. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ	3.22	0.765	ปานกลาง
3. พนักงานมีความเอาใจใส่ และให้เกียรติต่อผู้รับบริการ	3.14	0.840	ปานกลาง
4. บุคลิกภาพและลักษณะในการให้บริการ	2.85	1.011	ปานกลาง
5. ให้บริการด้วยความเป็นมิตรและจริงใจต่อผู้รับบริการ	2.85	0.874	ปานกลาง
รวม	3.47	0.955	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ประชาชนที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ตอบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ทุกรายข้อและภาพรวม ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.955) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากกว่ารายข้ออื่นๆ ลงมา คือ

กิจกรรมารยาทของพนักงาน ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.765) รองลงมา คือ พนักงานมีความเอาใจใส่ และให้เกียรติต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 0.840) และพนักงานมีความเอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.10$, S.D. = 0.810) ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

คุณภาพการให้บริการ ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. การเก็บรักษาความลับของผู้ใช้บริการ	3.25	0.957	ปานกลาง
2. ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	3.25	0.988	ปานกลาง
3. ข้อมูลที่ได้รับจากธนาคารไม่เกิดความผิดพลาด	3.17	0.945	ปานกลาง
4. ความปลอดภัยในขณะที่มาใช้บริการ	2.96	0.809	ปานกลาง
5. มีพนักงานรักษาความปลอดภัยตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ	2.73	0.905	ปานกลาง
6. ความมั่นคงทางด้านการเงินของธนาคาร	3.32	0.830	ปานกลาง
รวม	3.38	0.468	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า ประชาชนที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ตอบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัยจากการให้บริการ ทุกรายข้อและภาพรวม ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.468) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากกว่ารายข้ออื่นๆ ลงมา คือ ความมั่นคงทางด้านการเงินของธนาคาร ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.830) รองลงมา คือ ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 0.988) และการเก็บรักษาความลับของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 0.957) ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในรายด้าน และภาพรวมของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	3.08	0.814	ปานกลาง
2. ด้านความไวใจในความน่าเชื่อถือ	3.20	0.801	ปานกลาง
3. ด้านความใส่ใจในการให้บริการ	3.12	0.803	ปานกลาง
4. ด้านความมั่นใจในการให้บริการ	2.86	1.017	ปานกลาง
5. ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ	2.85	0.878	ปานกลาง
6. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	3.47	0.955	ปานกลาง
7. ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ	3.38	0.556	ปานกลาง
รวม	3.42	0.460	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่า ประชาชนที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ตอบว่าคุณภาพการให้บริการในรายด้านทั้ง 7 ด้านของประชาชนที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ในภาพรวม ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.460) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากกว่ารายข้ออื่นๆ ลงมา คือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.955) รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.556) และด้านความไวใจในความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.801) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกออกเป็น เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการเป็นลูกค้า

3.1 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกออกเป็น เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการเป็นลูกค้า โดยใช้การทดสอบที (t-test) เรียงตามรายด้าน ดังตาราง 11 – 21 ดังต่อไปนี้

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์
จำแนกตามเพศ

คุณภาพการให้บริการ	เพศ				t	p
	ชาย (n=173)		หญิง (n=227)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	3.05	0.811	3.09	0.818	.386	.535
2. ด้านความไวใจในความน่าเชื่อถือ	3.16	0.826	3.23	0.783	.015	.903
3. ด้านความใส่ใจในการให้บริการ	3.08	0.804	3.16	0.802	.069	.793
4. ด้านความมั่นใจในการให้บริการ	2.82	1.018	2.89	1.018	.857	.355
5. ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ	2.83	0.876	2.86	0.882	.006	.941
6. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	3.48	0.923	3.46	0.981	.777	.379
7. ด้านความปลอดภัยจากการใช้ บริการ	3.35	0.504	3.40	0.592	.925	.075
รวม	3.39	0.414	3.44	0.492	1.162	.162

** $p \leq .01$

จากตาราง 11 พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง
จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามเพศ ในภาพรวมทั้ง 7 ด้านและแต่ละรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 12 การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคาร
พาณิชย์ จำแนกตามอายุ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	ระหว่างกลุ่ม	3.433	4	.858	1.297	.271
	ภายในกลุ่ม	261.369	395	.662		
	รวม	264.802	399			
2. ด้านความไวใจใน ความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.500	4	.375	.580	.677
	ภายในกลุ่ม	255.135	395	.646		
	รวม	256.635	399			

ตาราง 12 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
3. ด้านความใส่ใจในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.843	4	.461	.711	.584
	ภายในกลุ่ม	255.757	395	.647		
	รวม	257.600	399			
4. ด้านความมั่นใจในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.187	4	.797	.767	.547
	ภายในกลุ่ม	410.294	395	1.039		
	รวม	413.481	399			
5. ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.860	4	1.715	2.249	.063
	ภายในกลุ่ม	301.252	395	.763		
	รวม	308.112	399			
6. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	ระหว่างกลุ่ม	5.709	4	1.427	1.572	.181
	ภายในกลุ่ม	358.691	395	.908		
	รวม	364.400	399			
7. ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.573	4	.393	1.274	.279
	ภายในกลุ่ม	121.904	395	.309		
	รวม	123.477	399			
ภาพรวม 7 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	1.123	4	.281	1.328	.259
	ภายในกลุ่ม	83.507	395	.211		
	รวม	84.630	399			

$p > .05$

จากตาราง 12 พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ ในภาพรวมทั้ง 7 ด้านและแต่ละรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	ระหว่างกลุ่ม	8.604	6	1.434	2.200	.042*
	ภายในกลุ่ม	256.198	393	.652		
	รวม	264.802	399			
2. ด้านความไวใจในความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	6.740	6	1.123	1.767	.105
	ภายในกลุ่ม	249.895	393	.636		
	รวม	256.635	399			
3. ด้านความใส่ใจในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.713	6	.619	.958	.454
	ภายในกลุ่ม	253.887	393	.646		
	รวม	257.600	399			
4. ด้านความมั่นใจในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.605	6	.767	.738	.620
	ภายในกลุ่ม	408.876	393	1.040		
	รวม	413.481	399			
5. ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.203	6	1.534	2.017	.062
	ภายในกลุ่ม	298.910	393	.761		
	รวม	308.113	399			
6. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	ระหว่างกลุ่ม	4.444	6	.741	.809	.564
	ภายในกลุ่ม	359.956	393	.916		
	รวม	364.400	399			
7. ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.855	6	1.309	4.450	.000***
	ภายในกลุ่ม	115.623	393	.294		
	รวม	123.478	399			
ภาพรวม 7 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	7.191	6	1.199	6.083	.000***
	ภายในกลุ่ม	77.439	393	.197		
	รวม	84.630	399			

* $p \leq .05$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 13 พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามอาชีพ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

มีคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สำหรับในภาพรวม 7 ด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และในรายด้านที่เหลือมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เมื่อจำแนกตามอาชีพ เป็น 7 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์

อาชีพ	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแต่ละคู่							
	แม่บ้าน / พ่อบ้าน	ธุรกิจ ส่วนตัว	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	รับจ้าง	อื่น ๆ (โปรด ระบุ)	
\bar{X}	2.766	3.071	3.101	3.173	3.171	3.073	3.800	
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	2.766	-	0.251	0.335*	0.407**	0.405**	0.307	1.034*
ธุรกิจส่วนตัว	3.071		-	0.083	0.155	0.153	0.056	0.782
นักเรียน / นักศึกษา	3.101			-	0.072	0.070	0.027	0.698
ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.173				-	0.002	0.996	0.626
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.171					-	0.097	0.628
รับจ้าง	3.073						-	0.726
อื่น ๆ (โปรด ระบุ)	3.800							-

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$

จากตาราง 14 พบว่าคุณภาพในการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เมื่อจำแนกตามอาชีพ กลุ่มแม่บ้าน/พ่อบ้าน แตกต่างกับกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มอื่น ๆ (โปรดระบุ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มพนักงานเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ เมื่อจำแนกตามอาชีพ เป็น 7 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์

อาชีพ	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแต่ละคู่							
	แม่บ้าน / พ่อบ้าน	ธุรกิจ ส่วนตัว	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	รับจ้าง	อื่น ๆ (ไปรตระบุ)	
\bar{X}	3.266	3.274	3.375	3.292	3.526	3.597	4.166	
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	3.266	-	0.007	0.108	0.025	0.260*	0.331**	0.900**
ธุรกิจส่วนตัว	3.274	-	0.100	0.018	0.252*	0.323**	0.892**	
นักเรียน / นักศึกษา	3.375	-	0.083	0.151	0.222	0.222	0.791**	
ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.292	-	-	0.234**	0.305**	0.305**	0.874**	
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.526	-	-	-	-	0.071	0.639*	
รับจ้าง	3.597	-	-	-	-	-	0.568*	
อื่น ๆ (ไปร ตระบุ)	4.166	-	-	-	-	-	-	

*p ≤ .05, ** p ≤ .01

จากตาราง 15 พบว่าคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ เมื่อจำแนกตามอาชีพ กลุ่มแม่บ้าน/พ่อบ้าน แตกต่างกับกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มรับจ้าง และกลุ่มอื่น ๆ (ไปรตระบุ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และ .01 กลุ่มธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกับกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มรับจ้าง และกลุ่มอื่น ๆ (ไปรตระบุ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 กลุ่มนักเรียนนักศึกษาแตกต่างกับกลุ่มอื่น ๆ (ไปรตระบุ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กลุ่มข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างกับกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน รับจ้าง และอื่น ๆ (ไปรตระบุ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มพนักงานเอกชน แตกต่างกับกลุ่มอื่น ๆ (ไปรตระบุ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มรับจ้าง แตกต่างกับกลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามอาชีพ เป็น 7 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของ ฟิชเชอร์

อาชีพ	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแต่ละคู่							
	แม่บ้าน / พ่อบ้าน	ธุรกิจ ส่วนตัว	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	รับจ้าง	อื่น ๆ (โปรด ระบุ)	
\bar{X}	3.370	3.227	3.444	3.339	3.580	3.596	4.047	
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	3.370	-	0.143	0.074	0.031	0.210*	0.225*	0.677**
ธุรกิจส่วนตัว	3.227		-	0.217**	0.111	0.353***	0.369***	0.820***
นักเรียน / นักศึกษา	3.444			-	0.105	0.136	0.151	0.602**
ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.339				-	0.241***	0.257***	0.708**
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.580					-	0.015	0.466*
รับจ้าง	3.596						-	0.451
อื่น ๆ (โปรด ระบุ)	4.047							-

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$

จากตาราง 16 พบว่าคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามอาชีพ กลุ่มแม่บ้าน / พ่อบ้าน แตกต่างกับกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน รับจ้าง และอื่น ๆ (โปรดระบุ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ และกลุ่มธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกับกลุ่มนักเรียน / นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน รับจ้าง และอื่น ๆ (โปรดระบุ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ และกลุ่มนักเรียนนักศึกษาแตกต่างกับกลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างกับกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน รับจ้าง และอื่น ๆ (โปรดระบุ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ และกลุ่มพนักงานเอกชน แตกต่างกับกลุ่มอื่น ๆ (โปรดระบุ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามรายได้

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	ระหว่างกลุ่ม	4.431	5	0.886	1.341	0.246
	ภายในกลุ่ม	260.371	394	0.661		
	รวม	264.802	399			
2. ด้านความไว้วางใจในความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	3.213	5	0.643	0.999	0.418
	ภายในกลุ่ม	253.421	394	0.643		
	รวม	256.634	399			
3. ด้านความใส่ใจในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.895	5	0.779	1.210	0.304
	ภายในกลุ่ม	253.704	394	0.644		
	รวม	257.599	399			
4. ด้านความมั่นใจในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.869	5	1.374	1.331	0.250
	ภายในกลุ่ม	406.612	394	1.032		
	รวม	413.481	399			
5. ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.938	5	0.588	0.759	0.580
	ภายในกลุ่ม	305.174	394	0.775		
	รวม	308.112	399			
6. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	ระหว่างกลุ่ม	4.455	5	0.891	0.975	0.433
	ภายในกลุ่ม	359.944	394	0.914		
	รวม	364.399	399			
7. ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.149	5	0.830	2.740	0.019*
	ภายในกลุ่ม	119.328	394	0.303		
	รวม	123.477	399			
ภาพรวม 7 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	6.165	5	1.233	6.191	0.000***
	ภายในกลุ่ม	78.466	394	0.199		
	รวม	84.631	399			

* $p \leq .05$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 17 พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์เมื่อจำแนกตามรายได้ที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับภาพรวมทั้ง 7 ด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านที่เหลือมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคาร พาณิชย ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ เป็น 6 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์

รายได้	\bar{X}	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแต่ละคู่					
		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
		3.481	3.265	3.350	3.353	3.500	3.583
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.481	-	0.215***	0.130	0.127	0.018	0.102
10,000-20,000 บาท	3.265		-	0.084	0.087	0.234	0.317
20,001-30,000 บาท	3.350			-	0.002	0.149	0.232
30,001- 40,000 บาท	3.353				-	0.146	0.230
40,001- 50,000 บาท	3.500					-	0.083
มากกว่า 50,000 บาท	3.583						-

***p ≤ .001

จากตาราง 18 พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ เมื่อจำแนกตามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามระดับรายได้เป็น 6 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์

รายได้	\bar{X}	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแต่ละคู่					
		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
		3.546	3.285	3.333	3.429	3.650	3.470
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.546	-	0.261***	0.212*	0.117	0.103	0.140
10,000-20,000 บาท	3.285		-	0.048	0.143	0.364	0.120
20,001-30,000 บาท	3.333			-	0.095	0.316	0.072
30,001- 40,000 บาท	3.429				-	0.221	0.023
40,001- 50,000 บาท	3.650					-	0.244
มากกว่า 50,000 บาท	3.470						-

***p ≤ .001

จากตาราง 19 พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .05

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	ระหว่างกลุ่ม	4.489	4	1.122	1.703	0.149
	ภายในกลุ่ม	260.313	395	0.659		
	รวม	264.802	399			
2. ด้านความไวใจในความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	2.718	4	0.680	1.057	0.377
	ภายในกลุ่ม	253.916	395	0.643		
	รวม	256.634	399			
3. ด้านความใส่ใจในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.537	4	0.884	1.375	0.242
	ภายในกลุ่ม	254.063	395	0.643		
	รวม	257.600	399			
4. ด้านความมั่นใจในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.685	4	0.421	0.404	0.806
	ภายในกลุ่ม	411.797	395	1.043		
	รวม	413.481	399			
5. ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.346	4	0.087	0.111	0.979
	ภายในกลุ่ม	307.766	395	0.779		
	รวม	308.112	399			
6. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	ระหว่างกลุ่ม	3.227	4	0.807	0.822	0.475
	ภายในกลุ่ม	361.173	395	0.914		
	รวม	364.400	399			
7. ด้านความปลอดภัยจากการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.348	4	0.337	1.090	0.361
	ภายในกลุ่ม	122.129	395	0.309		
	รวม	123.477	399			
ภาพรวม 7 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2.619	4	0.655	3.154	0.014*
	ภายในกลุ่ม	82.012	395	0.208		
	รวม	84.631	399			

* $p \leq .05$

จากตาราง 20 พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านที่เหลือมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาเป็น 5 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์

การศึกษา	\bar{X}	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแต่ละคู่				
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.581	3.453	3.443	3.346	3.310
ประถมศึกษา	3.581	-	0.127***	0.138	0.235**	0.271**
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.453		-	0.010	0.107	0.143
อนุปริญญา/ปวส.	3.443			-	0.097	0.132
ปริญญาตรี	3.346				-	0.035
สูงกว่าปริญญาตรี	3.310					-

***p ≤ .001

จากตาราง 21 พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ประถมศึกษา แตกต่างกับกลุ่มมัธยมศึกษา / ปวช. กลุ่มปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 .01 และ .05 ตามลำดับ

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามสถานภาพสมรส

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	ระหว่างกลุ่ม	3	3	0.886	1.339	0.261
	ภายในกลุ่ม	262.143	396	0.662		
	รวม	264.802	399			
2. ด้านความไวใจในความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	2.833	3	0.944	1.473	0.221
	ภายในกลุ่ม	253.802	396	0.641		
	รวม	265.635	399			

ตาราง 22 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
3. ด้านความใส่ใจในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.755	3	0.918	1.427	0.234
	ภายในกลุ่ม	254.844	396	0.644		
	รวม	257.599	399			
4. ด้านความมั่นใจในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.204	3	0.068	0.065	0.978
	ภายในกลุ่ม	413.277	396	1.044		
	รวม	413.481	399			
5. ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.333	3	0.111	0.143	0.934
	ภายในกลุ่ม	307.779	396	0.777		
	รวม	308.112	399			
6. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	ระหว่างกลุ่ม	1.172	3	0.391	0.426	0.735
	ภายในกลุ่ม	363.228	396	0.917		
	รวม	364.400	399			
7. ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.323	3	0.774	2.531	0.057
	ภายในกลุ่ม	121.155	396	0.306		
	รวม	123.478	399			
ภาพรวม 7 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3.909	3	1.303	6.392	0.000***
	ภายในกลุ่ม	80.722	396	0.204		
	รวม	84.631	399			

***p ≤ .001

จากตาราง 22 พบว่าคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนรายด้านที่เหลือมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรสเป็น 4 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์

สถานภาพ	\bar{X}	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแต่ละคู่			
		โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย	แยกกันอยู่
		3.380	3.425	3.782	3.836
โสด	3.380	-	0.044	0.401***	0.455**
สมรส	3.425		-	0.357**	0.411**
หย่าร้าง/หม้าย	3.782			-	0.054
แยกกันอยู่	3.836				-

***p ≤ .001, ** p ≤ .01

จากตาราง 23 พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส กลุ่มโสด และกลุ่มสมรส แตกต่างกับกลุ่มหย่าร้าง / หม้าย กลุ่มแยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .01 ตามลำดับ

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	ระหว่างกลุ่ม	0.453	3	0.151	0.226	0.878
	ภายในกลุ่ม	264.349	396	0.668		
	รวม	264.802	399			
2. ด้านความไวใจในความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.092	3	0.364	0.564	0.639
	ภายในกลุ่ม	255.543	396	0.645		
	รวม	256.635	399			

ตาราง 24 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
3.ความใส่ใจในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.475	3	0.158	0.244	0.866
	ภายในกลุ่ม	257.125	396	0.649		
	รวม	257.600	399			
4. ด้านความมั่นใจในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.476	3	1.825	1.772	0.152
	ภายในกลุ่ม	408.005	396	1.030		
	รวม	413.481	399			
5. ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.675	3	0.558	0.722	0.540
	ภายในกลุ่ม	306.437	396			
	รวม	308.112	399			
6. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	ระหว่างกลุ่ม	3.116	3	1.039	1.139	0.333
	ภายในกลุ่ม	361.284	396	0.912		
	รวม	364.400	399			
7. ด้านความปลอดภัยจากการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.385	3	1.462	4.860	0.002**
	ภายในกลุ่ม	119.093	396	0.301		
	รวม	123.478	399			
ภาพรวม 7 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	4.202	3	1.401	6.896	0.000***
	ภายในกลุ่ม	80.429	396	0.203		
	รวม	84.631	399			

** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 24 พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้าที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับภาพรวมทั้ง 7 ด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านที่เหลือมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์
ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า
เป็น 4 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแต่ละคู่			
	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
\bar{X}	3.430	3.482	3.224	3.344
น้อยกว่า 1 ปี	3.430	0.051	0.206*	0.086
1 - 5 ปี	3.482	-	0.258***	0.138
6 - 10 ปี	3.224		-	0.119
10 ปีขึ้นไป	3.344			-

* $p \leq .05$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 25 พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ เมื่อจำแนกตาม
ระยะเวลาการเป็นลูกค้า กลุ่มน้อยกว่า 1 ปี แตกต่างกับกลุ่ม 6 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่ม 1 - 5 ปี แตกต่างกับ กลุ่ม 6 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .001

ตาราง 26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า เป็น 4 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์

ระยะเวลาการ เป็นลูกค้า	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแต่ละคู่				
	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	10 ปีขึ้นไป	
	\bar{X}	3.548	3.487	3.263	3.401
น้อยกว่า 1 ปี	3.548	-	0.060	0.284***	0.146
1 – 5 ปี	3.487		-	0.223***	0.085
6 – 10 ปี	3.263			-	0.137*
10 ปีขึ้นไป	3.401				-

*** $p \leq .001$, * $p \leq .05$

จากตาราง 26 พบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า กลุ่มน้อยกว่า 1 ปี แตกต่างกับกลุ่ม 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่ม 1 – 5 ปี แตกต่างกับกลุ่ม 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กลุ่ม 6 – 10 ปี แตกต่างกับกลุ่ม 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่