

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้ ได้นำเสนอตามความมุ่งหมายของการวิจัย เกี่ยวกับการศึกษา ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขต จังหวัดนครสวรรค์ โดยผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจในการแปลความ ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test)
SS	แทน	ค่าผลรวมกำลังสองของคะแนน (sum of square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนน (mean of square)
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ (degree of freedom)
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
***	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้านานาชาติออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้มีจำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งได้นำมาวิเคราะห์ผลหาค่าร้อยละได้ผลแสดงดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	179	44.80
	หญิง	221	55.30
2. อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	43	10.80
	20-30 ปี	93	23.30
	31-40 ปี	132	33.00
	41-50 ปี	89	22.30
	51-60 ปี	38	9.50
	ตั้งแต่ 61 ปี	5	1.30
3. การศึกษา	ประถมศึกษา	95	23.80
	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	125	31.30
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	58	14.50
	ปริญญาตรี	111	27.80
	สูงกว่าปริญญาตรี	11	2.80
4. รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	179	44.80
	10,001 – 20,000 บาท	147	36.80
	20,001 – 30,000 บาท	44	11.00
	30,001 – 40,000 บาท	19	4.80
	40,001 บาทขึ้นไป	11	2.80

ตาราง 2 (ต่อ)

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. อาชีพ	รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	89	22.30
	ลูกจ้างบริษัทเอกชน	36	9.00
	ทำธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	113	28.30
	เกษตรกรรวม	67	16.80
	แม่บ้าน / พ่อบ้าน / ข้าราชการบำนาญ	19	4.80
	นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา	60	15.00
	อื่นๆ ไปรระบุ.....	16	4.00

จากตาราง 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.30 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.80 ช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ที่ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.00 มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 31.30 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.80 ส่วนใหญ่มีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว และค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 28.30

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า แสดงในตาราง 3 – 7 ดังนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ธนาคารออมสินมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานสำหรับบริการที่ทันสมัย	3.94	0.834	มาก
2. ตัวอาคารและการตกแต่งสภาพแวดล้อมภายนอกของธนาคารออมสินมีความสวยงามและสะอาดเรียบร้อย	4.02	0.807	มาก
3. พนักงานธนาคารออมสิน แต่งกายเรียบร้อยประณีตและดูดี	4.08	0.837	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
4. แผ่นพับ, ประกาศ และป้ายประชาสัมพันธ์ของธนาคารออมสินมีความสวยงามและมีความชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ	3.92	0.832	มาก
5. สภาพแวดล้อมภายในตัวอาคารมีความสวยงาม สะอาด และเป็นระเบียบ	4.09	0.806	มาก
6. ธนาคารออมสินมีทำเลที่ตั้ง สะดวกต่อการมาใช้บริการ	4.03	0.881	มาก
รวม	4.012	0.649	มาก

จากตาราง 3 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.012$ , S.D. = 0.649) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่ามาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับ คือ สภาพแวดล้อมภายในตัวอาคารมีความสวยงาม สะอาดและเป็นระเบียบ ( $\bar{x} = 4.09$ , S.D. = 0.806) รองลงมาคือ พนักงานธนาคารออมสิน แต่งกายเรียบร้อยประณีตและดูดี ( $\bar{x} = 4.08$ , S.D. = 0.837) และธนาคารออมสินมีทำเลที่ตั้ง สะดวกต่อการมาใช้บริการ ( $\bar{x} = 4.03$ , S.D. = 0.881) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
1. พนักงานธนาคารออมสินสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้	4.09	0.848	มาก
2. ธนาคารออมสินมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี	4.18	0.789	มาก
3. พนักงานธนาคารออมสินแนะนำการบริการต่างๆ ได้อย่างชัดเจน	4.15	0.838	มาก
4. พนักงานธนาคารออมสินทำงานได้ถูกต้อง	4.11	0.826	มาก
5. ธนาคารออมสินมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3.93	0.993	มาก
6. พนักงานธนาคารออมสินช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ	4.14	0.857	มาก
รวม	4.097	0.693	มาก

จากตาราง 4 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.097$ , S.D. = 0.693) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่ามาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับ คือ ธนาคารออมสินมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี ( $\bar{x} = 4.18$ , S.D. = 0.789) รองลงมาคือ พนักงานธนาคารออมสินแนะนำการบริการต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ( $\bar{x} = 4.15$ , S.D. = 0.838) และพนักงานธนาคารออมสินช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ ( $\bar{x} = 4.14$ , S.D. = 0.857) ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการตอบสนองลูกค้า

ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ระบบของธนาคารออมสินมีขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว	4.00	0.826	มาก
2. พนักงานธนาคารออมสินทำงานได้อย่างรวดเร็ว	3.99	0.847	มาก
3. พนักงานธนาคารออมสินพร้อมที่จะบริการลูกค้าได้ทันทีที่ ต้องการ	4.05	0.855	มาก
4. พนักงานธนาคารออมสินแสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ	4.10	0.883	มาก
5. พนักงานธนาคารออมสินแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่าง รวดเร็ว	4.00	0.870	มาก
รวม	4.03	0.744	มาก

จากตาราง 5 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการตอบสนองลูกค้า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.030$ , S.D. = 0.744) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่ามาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับคือพนักงานธนาคารออมสินแสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ ( $\bar{x} = 4.10$ , S.D. = 0.883) รองลงมาคือ พนักงานธนาคารออมสินพร้อมที่จะบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ ( $\bar{x} = 4.05$ , S.D. = 0.855) และระบบของธนาคารออมสินมีขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วและพนักงานธนาคารออมสินแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{x} = 4.00$ , S.D. = 0.826), ( $\bar{x} = 4.00$ , S.D. = 0.870) ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝาก  
ของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
1. พนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง	4.14	0.809	มาก
2. ธนาคารออมสินให้ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.18	0.802	มาก
3. พนักงานธนาคารออมสินมีมารยาทและมีความสุขภาพดี	4.20	0.842	มาก
4. พนักงานธนาคารออมสินมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น	4.20	0.824	มาก
5. พนักงานธนาคารออมสินมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ	4.21	0.822	มาก
รวม	4.18	0.708	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.18$ , S.D. = 0.708) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่ามากโดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับ คือ พนักงานธนาคารออมสินมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ ( $\bar{x} = 4.21$ , S.D. = 0.822) รองลงมา คือ พนักงานธนาคารออมสินมีมารยาทและมีความสุขภาพดี และพนักงานธนาคารออมสินมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น ( $\bar{x} = 4.20$ , S.D. = 0.842), ( $\bar{x} = 4.20$ , S.D. = 0.824) และพนักงานธนาคารออมสินให้ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ( $\bar{x} = 4.18$ , S.D. = 0.802) ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝาก  
ของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
1. พนักงานธนาคารออมสินให้บริการด้วยความเอาใจใส่	4.17	0.809	มาก
2. ธนาคารออมสินให้ลูกค้าได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา	4.04	0.873	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
3. พนักงานธนาคารอมสินให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าต้องการ	4.14	0.864	มาก
4. พนักงานธนาคารอมสินให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ	4.17	0.891	มาก
รวม	4.13	0.751	มาก

จากตาราง 7 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = 0.751) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่ามากโดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับ คือ พนักงานธนาคารอมสินให้บริการด้วยความเอาใจใส่และพนักงานธนาคารอมสินให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.809), ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.891) รองลงมา คือ พนักงานธนาคารอมสินให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าต้องการ ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.864) และธนาคารอมสินให้ลูกค้าได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = 0.873) ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกรายด้านโดยรวม

ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.012	0.643	มาก
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	4.097	0.693	มาก
3. การตอบสนองลูกค้า	4.030	0.744	มาก
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	4.188	0.708	มาก
5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	4.131	0.751	มาก
รวม	4.091	0.624	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารอมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.091$ , S.D. = 0.624) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน

พบว่ามาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับคือ การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ( $\bar{X} = 4.188$ , S.D. = 0.708) รองลงมา คือ การเข้าใจและรู้จักลูกค้า ( $\bar{X} = 4.131$ , S.D. = 0.751) และความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 4.097$ , S.D. = 0.693) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์

การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้การทดสอบที (t-test) การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance : ANOVA) ด้วยการทดสอบเอฟ (F-test) เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method)

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

ปัจจัยจำแนกรายด้านโดยรวม	ชาย(n=179)		หญิง(n=221)		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.06	0.650	3.97	0.647	1.358	0.175
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	4.20	0.637	4.00	0.725	2.836	0.005**
3. การตอบสนองของลูกค้า	4.16	0.679	3.91	0.776	3.371	0.001***
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	4.32	0.645	4.077	0.739	3.518	0.000***
5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	4.22	0.717	4.055	0.770	2.254	0.025*
รวม	4.19	0.576	4.00	0.649	3.057	0.002**

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่ากลุ่มชายและหญิงมีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการไม่แตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านภาพรวม และด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การตอบสนองลูกค้าและการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และการเข้าใจและรู้จักลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 10 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ

เกณฑ์ / แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
<b>ความเป็นรูปธรรมของบริการ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	10.149	5	2.030	5.059	0.000***
ภายในกลุ่ม	158.066	394	0.401		
รวม	168.215	399			
<b>ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้</b>					
ระหว่างกลุ่ม	10.483	5	2.097	4.557	0.000***
ภายในกลุ่ม	181.270	394	0.460		
รวม	191.753	399			
<b>การตอบสนองลูกค้า</b>					
ระหว่างกลุ่ม	10.355	5	2.071	3.875	.002**
ภายในกลุ่ม	210.565	394	0.534		
รวม	220.920	399			
<b>การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า</b>					
ระหว่างกลุ่ม	8.797	5	1.759	3.615	0.003**
ภายในกลุ่ม	191.750	394	0.487		
รวม	200.547	399			
<b>การเข้าใจและรู้จักลูกค้า</b>					
ระหว่างกลุ่ม	8.303	5	1.661	3.016	0.011*
ภายในกลุ่ม	216.932	394	0.551		
รวม	225.234	399			

ตาราง 10 (ต่อ)

เกณฑ์ / แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ภาพรวม ระหว่างกลุ่ม	9.025	5	1.805	4.849	0.000***
ภายในกลุ่ม	146.669	394	0.372		
รวม	155.694	399			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ พบว่าอายุต่างกันมีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการแตกต่างกัน 3 กลุ่ม ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายตัวพบว่าปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและความเชื่อมั่นไว้วางใจได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าและการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ 6 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ

สถานภาพ	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปี ขึ้นไป
$\bar{X}$	3.50	3.82	3.88	4.02	4.17	4.21
ต่ำกว่า 20 ปี	3.50	0.06	0.13	0.33	0.28	0.38
อายุ 20-30 ปี	3.82		0.20	0.39**	0.34	0.32
อายุ 31-40 ปี	4.88			0.19	0.14	0.52
อายุ 41-50 ปี	4.02				0.04	0.71
อายุ 51-60 ปี	4.17					0.67
ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	4.21					

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 11 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกันโดยลูกค้าที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 41- 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ 6 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ

สถานภาพ	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
$\bar{X}$	3.89	3.98	4.06	4.07	4.26	4.33
ต่ำกว่า 20 ปี	3.89	0.09	0.08	0.34	0.27	0.07
อายุ 20-30 ปี	3.98		0.17	0.43**	0.37	0.17
อายุ 31-40 ปี	4.06			0.25	0.19	0.00
อายุ 41-50 ปี	4.07				0.06	0.26
อายุ 51-60 ปี	4.26					0.20
ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	4.33					

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 12 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกันโดยลูกค้าที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้แตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 41- 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้านักออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการตอบสนองลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ 6 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ

สถานภาพ	ต่ำกว่า 20 ปี	ต่ำกว่า	20-30	31-40	41-50	51-60	61 ปี
		20 ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.86	3.88	3.97	4.20	4.23	4.28
ต่ำกว่า 20 ปี	3.86		0.01	0.09	0.35	0.40	0.31
อายุ 20-30 ปี	3.88			0.10	0.37*	0.42	0.33
อายุ 31-40 ปี	3.97				0.26	0.31	0.22
อายุ 41-50 ปี	4.20					0.05	0.03
อายุ 51-60 ปี	4.23						0.08
ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	4.28						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้านักออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการตอบสนองลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกันโดยลูกค้าที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากในการตอบสนองลูกค้าแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 41- 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้านักออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ 6 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ

สถานภาพ	ต่ำกว่า 20 ปี	ต่ำกว่า	20-30	31-40	41-50	51-60	61 ปี
		20 ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.01	4.03	4.17	4.32	4.39	4.48
ต่ำกว่า 20 ปี	4.01		0.02	0.14	0.35	0.29	0.44
อายุ 20-30 ปี	4.03			0.16	0.38*	0.31	0.46
อายุ 31-40 ปี	4.17				0.21	0.14	0.30
อายุ 41-50 ปี	4.32					0.06	0.08
อายุ 51-60 ปี	4.39						0.15
ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	4.48						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกันโดยลูกค้าที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝาก ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 41- 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ 6 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ

สถานภาพ	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
$\bar{X}$	3.95	4.01	4.10	4.30	4.31	4.34
ต่ำกว่า 20 ปี	3.95	0.05	0.08	0.30	0.33	0.28
อายุ 20-30 ปี	4.01		0.14	0.35	0.38	0.34
อายุ 31-40 ปี	4.10			0.21	0.14	0.30
อายุ 41-50 ปี	4.30				0.06	0.08
อายุ 51-60 ปี	4.31					0.15
ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	4.34					

จากตาราง 15 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ภาพรวมตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ 6 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ

สถานภาพ	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
$\bar{X}$	3.91	3.96	4.06	4.10	4.27	4.29
ต่ำกว่า 20 ปี	3.91	0.05	0.10	0.33	0.31	0.14
อายุ 20-30 ปี	3.96		0.15	0.38**	0.36	0.19

ตาราง 16 (ต่อ)

สถานภาพ	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปี ขึ้นไป
$\bar{X}$	3.91	3.96	4.06	4.10	4.27	4.29
อายุ 31-40 ปี	4.06			0.22	0.21	0.04
อายุ 41-50 ปี	4.10				0.01	0.18
อายุ 51-60 ปี	4.27					0.17
ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	4.29					

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน โดยลูกค้าที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากในภาพรวมแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 41- 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 17 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา

เกณฑ์ / แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3.576	4	0.894	2.145	0.075
ภายในกลุ่ม	164.639	395	0.417		
รวม	168.215	399			
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้					
ระหว่างกลุ่ม	2.065	4	0.516	1.075	0.368
ภายในกลุ่ม	189.688	395	0.480		
รวม	191.753	399			

ตาราง 17 (ต่อ)

เกณฑ์ / แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
3. การตอบสนองลูกค้า					
ระหว่างกลุ่ม	6.085	4	1.521	2.797	0.026*
ภายในกลุ่ม	214.835	395	0.544		
รวม	220.920	399			
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า					
ระหว่างกลุ่ม	2.940	4	0.735	1.469	0.211
ภายในกลุ่ม	197.607	395	0.500		
รวม	200.547	399			
5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า					
ระหว่างกลุ่ม	3.817	4	0.954	1.702	0.149
ภายในกลุ่ม	221.417	395	0.561		
รวม	225.234	399			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	3.101	4	0.775	2.007	0.093
ภายในกลุ่ม	152.593	395	0.387		
รวม	155.694	399			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษาพบว่าการศึกษาต่างกันมีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการแตกต่างกัน 2 กลุ่ม ภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่าปัจจัย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการตอบสนองลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา 5 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ

สถานภาพ	สูงกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	มัธยมศึกษา หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ประถมศึกษา
$\bar{X}$	3.86	3.88	3.97	4.20	4.23
สูงกว่าปริญญาตรี	3.86	0.05	0.08	0.30	0.33
ปริญญาตรี	3.88		0.14	0.35	0.38
มัธยมศึกษาหรือ เทียบเท่า	3.97			0.21	0.24
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	4.20				0.02
ประถมศึกษา	4.23				

จากตาราง 18 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการตอบสนองลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 19 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน

เกณฑ์ / แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.850	4	0.212	0.501	0.735
ภายในกลุ่ม	167.366	395	0.424		
รวม	168.215	399			

ตาราง 19 (ต่อ)

เกณฑ์ / แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้					
ระหว่างกลุ่ม	0.741	4	0.185	0.383	0.821
ภายในกลุ่ม	191.012	395	0.484		
รวม	191.753	399			
3. การตอบสนองลูกค้า					
ระหว่างกลุ่ม	0.471	4	0.118	0.211	0.932
ภายในกลุ่ม	220.449	395	0.558		
รวม	220.920	399			
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า					
ระหว่างกลุ่ม	0.477	4	0.119	0.235	0.918
ภายในกลุ่ม	200.070	395	0.507		
รวม	200.547	399			
5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า					
ระหว่างกลุ่ม	0.619	4	0.155	0.272	0.896
ภายในกลุ่ม	224.615	395	0.569		
รวม	225.234	399			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.478	4	0.119	0.304	0.875
ภายในกลุ่ม	155.216	395	0.393		
รวม	155.694	399			

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ พบว่ารายได้ต่างกันมีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่าปัจจัย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าและด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 20 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ  
เงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล  
ด้านอาชีพ

เกณฑ์ / แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	4.709	6	0.785	1.887	0.082
ภายในกลุ่ม	163.506	393	0.416		
รวม	168.215	399			
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้					
ระหว่างกลุ่ม	4.986	6	0.831	1.749	0.109
ภายในกลุ่ม	186.767	393	0.475		
รวม	191.753	399			
3. การตอบสนองลูกค้า					
ระหว่างกลุ่ม	9.614	6	1.602	2.980	0.007**
ภายในกลุ่ม	211.306	393	0.538		
รวม	220.920	399			
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า					
ระหว่างกลุ่ม	7.481	6	1.247	2.538	0.020*
ภายในกลุ่ม	193.067	393	0.491		
รวม	200.547	399			
5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า					
ระหว่างกลุ่ม	9.944	6	1.657	3.025	0.007**
ภายในกลุ่ม	215.290	393	0.548		
	225.234	399			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	6.394	6	1.066	2.805	0.011*
ภายในกลุ่ม	149.300	393	0.380		
	155.694	399			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้านาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ พบว่าอาชีพต่างกันมีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการแตกต่างกัน 3 กลุ่ม ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่าปัจจัย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการตอบสนองลูกค้าและด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้านาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการตอบสนองลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ 7 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ

สถานภาพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	ทำธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร กรรม	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ ข้าราชการ บ้านอายุ	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	อื่น ๆ
$\bar{X}$	3.77	3.78	3.94	4.02	4.02	4.11	4.21
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.77	0.08	0.26	0.17	0.07	0.16	0.17
ลูกจ้างบริษัท เอกชน	3.78		0.18	0.09	0.00	0.24	0.25
ทำธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	3.94			0.09	0.19	0.42*	0.43
เกษตรกรกรรม	4.02				0.09	0.33	0.34
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ ข้าราชการ บ้านอายุ	4.02					0.23	0.24
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	4.11						0.08
อื่น ๆ	4.21						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้ายุทธศาสตร์ออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการตอบสนองลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพแตกต่างกัน โดยลูกค้าที่มีอาชีพ ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากในด้านการตอบสนองลูกค้าแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้ายุทธศาสตร์ออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ 7 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ

สถานภาพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	ทำธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตร กรรม	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ ข้าราชการ บ้านอายุ	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	อื่น ๆ
$\bar{X}$	3.91	4.05	4.07	4.16	4.27	4.29	4.32
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.91	0.15	0.13	0.10	0.09	0.24	0.11
ลูกจ้างบริษัท เอกชน	4.05		0.02	0.05	0.24	0.40	0.27
ทำธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	4.07			0.02	0.22	0.38	0.24
เกษตรกรรม	4.16				0.19	0.35	0.22
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ ข้าราชการ บ้านอายุ	4.27					0.15	0.02
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	4.29						0.13
อื่น ๆ	4.32						

จากตาราง 22 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ 7 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ

สถานภาพ	$\bar{X}$	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	ทำธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตร กรรม	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ ข้าราชการ บำนาญ	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	อื่น ๆ
		3.87	4.00	4.02	4.09	4.19	4.25	4.38
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.87		0.36	0.23	0.17	0.02	0.15	0.06
ลูกจ้างบริษัท เอกชน	4.00			0.13	0.19	0.38	0.51	0.29
ทำธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	4.02				0.06	0.25	0.38	0.16
เกษตรกรรม	4.09					0.19	0.32	0.10
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ ข้าราชการ บำนาญ	4.19						0.12	0.09
นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	4.25							0.22
อื่น ๆ	4.38							

จากตาราง 23 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของ  
ลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล  
ด้านอาชีพ 7 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ

สถานภาพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	ทำธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร กรรม	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ ข้าราชการ บ้านนาญ	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	อื่น ๆ	
	$\bar{X}$	3.85	3.97	4.02	4.03	4.15	4.17	4.21
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.85		0.11	0.17	0.13	0.01	0.18	0.06
ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	3.97			0.05	0.01	0.12	0.30	0.18
ทำธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	4.02				0.03	0.18	0.36*	0.24
เกษตรกรกรรม	4.03					0.14	0.32	0.20
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ ข้าราชการ บ้านนาญ	4.15						0.17	0.05
นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	4.17							0.11
อื่น ๆ	4.21							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคาร  
ออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพแตกต่างกันโดย  
ลูกค้าที่มีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากภาพรวม  
แตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05