

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้ลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (sample size)
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degrees of freedom)
SS	แทน	ค่าผลรวมกำลังสอง (sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสอง (mean squares)
$p \leq .05$	แทน	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
$p \leq .01$	แทน	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
$p \leq .001$	แทน	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
$p > .05$	แทน	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตามความมุ่งหมายและสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับชั้นยศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการหาความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เป็นรายด้านและภาพรวม 6 ด้านดังนี้ 1) การเข้าถึงลูกค้า 2) การติดต่อสื่อสาร 3) ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ 4) ความน่าเชื่อถือ 5) ความมั่นใจในการบริการ และ 6) การสนองตอบต่อลูกค้า

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับชั้นยศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 376 คน ซึ่งจำแนกตามสถานภาพด้าน เพศ อายุ ระดับชั้นยศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (n= 376)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	280	74.5
หญิง	96	25.5
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	63	16.8
30 – 40 ปี	72	19.1
41 – 50 ปี	156	41.5
51 – 60 ปี	79	21.0

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (n= 376)	ร้อยละ
มากกว่า 60 ปี	6	1.6
3. ระดับชั้นยศ		
นายทหารสัญญาบัตร ระดับ ร.ต.-พล.ต.	79	21.0
นายทหารชั้นประทวนระดับ ส.ต.-จ.ส.อ.	176	46.8
ลูกจ้างประจำ	53	14.1
ประชาชนทั่วไป	68	18.1
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	202	53.7
ระดับปริญญาตรี	159	42.3
สูงกว่าปริญญาตรี	15	4.0
5. สถานภาพสมรส		
โสด	81	21.5
สมรส	263	70.0
หม้าย/หย่าร้าง	15	4.0
แยกกันอยู่	17	4.5
6. ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก		
น้อยกว่า 3 ปี	45	12.0
3 - 5 ปี	59	15.7
6 - 10 ปี	77	20.4
มากกว่า 10 ปี	195	51.9
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	28	7.4
5,000 - 10,000 บาท	54	14.4
10,001- 15,000 บาท	79	21.0
มากกว่า 15,000 บาท	215	57.2
ภาพรวม	376	100.0

จากตาราง 3 พบว่า สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 74.5 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมามีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.0 มีระดับชั้นยศในระดับนายทหารชั้นประทวน ระดับ ส.ต.-จ.ส.อ. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.8 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.7 ด้านสถานภาพสมรส สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 70.0 ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี มากที่สุดคิด เป็นร้อยละ 51.9 และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 15,000 บาทต่อเดือน มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 57.2

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เป็นรายด้านและภาพรวมดังนี้ 1) การเข้าถึงลูกค้า 2) การติดต่อสื่อสาร 3) ความสามารถบุคลากรที่ให้บริการ 4) ความน่าเชื่อถือ 5) ความมั่นใจในการบริการ และ 6) การสนองตอบต่อลูกค้า

2.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลตาราง 4 - 10

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ด้านการเข้าถึงลูกค้า

การเข้าถึงลูกค้า	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. เวลาเปิด-ปิด ให้บริการที่เหมาะสมและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	3.78	0.89	มาก
2. สถานที่ให้บริการสะอาด กว้างขวาง ไม่คับแคบ	3.56	0.87	มาก
3. สถานที่ให้บริการมีความสว่างเพียงพอและสะดวกในการเลือกซื้อ	3.48	0.86	ปานกลาง
4. มีเครื่องอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม เช่น เครื่องคิดเงิน ตะกร้าใส่ของ รถเข็นไซของ ฯลฯ	3.39	0.87	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

การเข้าถึงลูกค้า	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
5. ทำเลที่ตั้งเหมาะสม และสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการรวมทั้งสถานที่จอดรถกว้างขวาง	3.68	0.90	มาก
ภาพรวม	3.58	0.71	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ด้านการเข้าถึงลูกค้า ในภาพรวมและรายข้อในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D.= 0.71) โดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ เวลาเปิด - ปิด ให้บริการที่เหมาะสมและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.78$, S.D.= 0.89) ทำเลที่ตั้งเหมาะสม และสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการรวมทั้งสถานที่จอดรถกว้างขวาง ($\bar{X} = 3.68$, S.D.= 0.90) สถานที่ให้บริการสะอาด กว้างขวาง ไม่คับแคบ ($\bar{X} = 3.56$, S.D.= 0.87) สถานที่ให้บริการมีความสว่างเพียงพอและสะดวกในการเลือกซื้อ ($\bar{X} = 3.48$, S.D.= 0.86) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีเครื่องอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม เช่น เครื่องคิดเงิน ตะกร้าใส่ของ รถเข็นใส่ของ ฯลฯ ($\bar{X} = 3.39$, S.D.= 0.87)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ด้านการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสาร	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่ไพเราะ นอบน้อม	3.51	0.81	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

การติดต่อสื่อสาร	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
2. เจ้าหน้าที่ยินดีฟังความคิดเห็นของสมาชิกเป็นอย่างดี	3.37	0.80	ปานกลาง
3. เปิดโอกาสให้ซักถามและยินดีตอบข้อซักถาม	3.35	0.83	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการทุกรูปแบบ	3.24	0.97	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีการแนะนำสินค้าใหม่ อยู่ตลอดเวลา	3.09	1.00	ปานกลาง
ภาพรวม	3.31	0.75	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ในภาพรวมและรายข้อในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, S.D.= 0.75) โดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่ไพเราะนอบน้อม ($\bar{X} = 3.51$, S.D.= 0.81) ส่วนอีก 4 ลำดับค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับปานกลางโดยเรียงจากมากที่สุดไปน้อยสุดดังนี้ เจ้าหน้าที่ยินดีฟังความคิดเห็นของสมาชิกเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.37$, S.D.= 0.80) เปิดโอกาสให้ซักถามและยินดีตอบข้อซักถาม ($\bar{X} = 3.35$, S.D.= 0.83) เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการทุกรูปแบบ ($\bar{X} = 3.24$, S.D.= 0.97) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดด้านการติดต่อสื่อสาร คือ เจ้าหน้าที่มีการแนะนำสินค้าใหม่ อยู่ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.09$, S.D.= 1.00)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ

ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสมาชิก	3.36	0.78	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามผู้รับบริการหรือสมาชิกได้อย่างถูกต้อง	3.39	0.84	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถและมีทักษะในการปฏิบัติงาน โดยให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.35	0.83	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการได้อย่างดี	3.40	0.86	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี	3.37	0.86	ปานกลาง
ภาพรวม	3.38	0.71	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ ในภาพรวมและรายข้อ ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, S.D.= 0.71) โดยค่าเฉลี่ยที่ได้ในรายข้อจะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลางทุกรายข้อ เรียงลำดับได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการได้อย่างดี ($\bar{X} = 3.40$, S.D.= 0.86) เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามผู้รับบริการหรือสมาชิกได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.39$, S.D.= 0.84) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี ($\bar{X} = 3.37$, S.D.= 0.86) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสมาชิก ($\bar{X} = 3.36$, S.D.= 0.78) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถและมีทักษะในการปฏิบัติงาน โดยให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.35$, S.D.= 0.83)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ

ความน่าเชื่อถือ	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	3.48	0.77	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค	3.40	0.85	ปานกลาง
3. เมื่อสมาชิกมีปัญหา มีการให้ความช่วยเหลือสมาชิกอย่างจริงใจ	3.35	0.83	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้อย่างน่าเชื่อถือ	3.35	0.82	ปานกลาง
5. สหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษได้ให้บริการตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้	3.58	0.83	มาก
ภาพรวม	3.43	0.70	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมและรายข้อในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$, S.D.= 0.70) โดยเรียงค่าเฉลี่ยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด สหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษได้ให้บริการตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.58$, S.D.= 0.83) เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ($\bar{X} = 3.48$, S.D.= 0.77) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.40$, S.D.= 0.85) ส่วนอีก 2 ลำดับมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ เมื่อสมาชิกมีปัญหา มีการให้ความช่วยเหลือสมาชิกอย่างจริงใจ ($\bar{X} = 3.35$, S.D.= 0.83) และ เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้อย่างน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.35$, S.D.= 0.82)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ด้านความมั่นใจในการบริการ

ความมั่นใจในการบริการ	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต	3.56	0.81	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความสามารถติดตามแก้ไขปัญหาได้ดี	3.43	0.79	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องของการบริการ	3.37	0.81	ปานกลาง
4. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่สมาชิก	3.43	0.86	ปานกลาง
5. การให้บริการมีความถูกต้องและชัดเจน	3.54	0.87	มาก
ภาพรวม	3.46	0.72	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ด้านความมั่นใจในการบริการ ในภาพรวมและรายข้อในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$, S.D.= 0.72) โดยเรียงค่าเฉลี่ยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ($\bar{X} = 3.56$, S.D.= 0.81) รองลงมา ได้แก่ การให้บริการมีความถูกต้องและชัดเจน ($\bar{X} = 3.54$, S.D.= 0.87) ส่วนอีก 2 ลำดับมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความสามารถติดตามแก้ไขปัญหาได้ดี ($\bar{X} = 3.43$, S.D.= 0.79) และ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่สมาชิก ($\bar{X} = 3.43$, S.D.= 0.86) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องของการบริการ ($\bar{X} = 3.37$, S.D.= 0.81)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า

การสนองตอบต่อลูกค้า	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา	3.81	0.83	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ	3.52	0.83	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.43	0.84	ปานกลาง
4. เมื่อสมาชิกร้องขอความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ยินดีปลีกตัวจากงานอื่นมาให้บริการ	3.33	0.89	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค	3.46	0.98	ปานกลาง
ภาพรวม	3.51	0.75	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ในภาพรวมและรายชื่อในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D.= 0.75) โดยเรียงค่าเฉลี่ยรายชื่อจากมากที่สุด ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา ($\bar{X} = 3.81$, S.D.= 0.83) เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.52$, S.D.= 0.83) เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.46$, S.D.= 0.98) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.43$, S.D.= 0.84) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เมื่อสมาชิกร้องขอความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ยินดีปลีกตัวจากงานอื่นมาให้บริการ ($\bar{X} = 3.33$, S.D.= 0.89)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์
ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการ ตัดสินใจใช้บริการ		ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. การเข้าถึงลูกค้า	3.58	0.71	มาก
2. การติดต่อสื่อสาร	3.31	0.75	ปานกลาง
3. ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ	3.38	0.71	ปานกลาง
4. ความน่าเชื่อถือ	3.43	0.70	ปานกลาง
5. ความมั่นใจในการบริการ	3.46	0.72	ปานกลาง
6. การสนองตอบต่อลูกค้า	3.51	0.75	มาก
ภาพรวม	3.45	0.65	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$, S.D.= 0.65) โดยเรียงค่าเฉลี่ยตามลำดับรายข้อจากมากสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ การเข้าถึงลูกค้า ($\bar{X} = 3.58$, S.D.= 0.71) การสนองตอบต่อลูกค้า ($\bar{X} = 3.51$, S.D.= 0.75) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 3.31$, S.D.= 0.75)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับชั้นยศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังในตาราง 11 - 39

3.1 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ ซึ่งแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเพศชาย และกลุ่มเพศหญิง ใช้สถิติทดสอบที (t-test) ดังตาราง 11

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	เพศ				t	p
	ชาย (n=376)		หญิง (n=376)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การเข้าถึงลูกค้า	3.55	0.71	3.66	0.70	0.007	.93
2. การติดต่อสื่อสาร	3.28	0.75	3.40	0.75	0.609	.44
3. ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ	3.58	0.72	3.44	0.68	0.886	.35
4. ความน่าเชื่อถือ	3.40	0.73	3.51	0.62	3.820	.05*
5. ความมั่นใจในการบริการ	3.43	0.76	3.56	0.60	10.235	.01**
6. การสนองตอบต่อลูกค้า	3.49	0.77	3.34	0.70	1.488	.22
ภาพรวม	3.42	0.67	3.52	0.59	2.129	.14

$p^* \leq .05$; $p^{**} \leq .01$

จากตาราง 11 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรีเมื่อจำแนกตามเพศ ในภาพรวมและด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ และด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความมั่นใจในการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความน่าเชื่อถือ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ 5 กลุ่ม ได้แก่ น้อยกว่า 30 ปี 30 – 40 ปี 41- 50 ปี 51 - 60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตาราง 12

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. การเข้าถึงลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4.798	4	1.199	2.427	.048*
	ภายในกลุ่ม	183.368	371	0.494		
	รวม	188.166	375			
2. การติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	6.690	4	1.672	3.031	.018*
	ภายในกลุ่ม	204.694	371	0.552		
	รวม	211.384	375			
3. ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.169	4	2.042	4.184	.003**
	ภายในกลุ่ม	181.096	371	0.488		
	รวม	189.265	375			
4. ความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	9.706	4	2.427	5.103	.001***
	ภายในกลุ่ม	176.416	371	0.476		
	รวม	186.122	375			
5. ความมั่นใจในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.121	4	1.780	3.501	.008**
	ภายในกลุ่ม	188.655	371	0.509		
	รวม	195.777	375			
6. การสนองตอบต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4.187	4	1.047	1.865	.116
	ภายในกลุ่ม	208.202	371	0.561		
	รวม	212.389	375			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.998	4	1.500	3.666	.006**
	ภายในกลุ่ม	151.741	371	0.409		
	รวม	157.740	375			

$p^* \leq .05$; $p^{**} \leq .01$, $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 12 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการเข้าถึงลูกค้าและด้านการติดต่อสื่อสาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการและด้านความมั่นใจในการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความน่าเชื่อถือมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		3.60	3.56	3.65	3.40	4.07
น้อยกว่า 30 ปี	3.60	-	0.048	0.039	0.209	0.457*
30 - 40 ปี	3.56		-	0.088	0.161	0.505
41 - 50 ปี	3.65			-	0.249	0.417*
51 - 60 ปี	3.40				-	0.666
มากกว่า 60 ปี	4.07					-

$p^* \leq .05$

จากตาราง 13 พบว่าผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ ด้านการเข้าถึงลูกค้า พบว่าสมาชิกที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแตกต่างกับสมาชิกที่มีน้อยกว่า 30 ปี และสมาชิกที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		3.37	3.42	3.33	3.09	3.87
น้อยกว่า 30 ปี	3.37	-	0.051	0.039	0.275	0.498
30 - 40 ปี	3.42			0.090	0.326*	0.447
41 - 50 ปี	3.33				0.236	0.537
51 - 60 ปี	3.09					0.773
มากกว่า 60 ปี	3.87					

$p^* \leq .05$

จากตาราง 14 พบว่าผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าสมาชิกที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแตกต่างกับสมาชิกที่มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		3.42	3.49	3.42	3.10	3.73
น้อยกว่า 30 ปี	3.42	-	0.659	0.004	0.325	0.305
30 - 40 ปี	3.49			0.070	0.391**	0.238
41 - 50 ปี	3.42				0.321**	0.309
51 - 60 ปี	3.10					0.629
มากกว่า 60 ปี	3.73					

$p^{**} \leq .01$

จากตาราง 15 พบว่าผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ ด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าสมาชิกที่มีอายุระหว่าง 51- 60 ปี มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแตกต่างกับสมาชิกที่มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี และสมาชิกที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุ

อายุ		น้อยกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
	\bar{X}	3.57	3.61	3.43	3.15	3.60
น้อยกว่า 30 ปี	3.57	-	0.037	0.138	0.416**	0.032
30 - 40 ปี	3.61			0.176	0.454**	0.005
41 - 50 ปี	3.43				0.278	0.170
51 - 60 ปี	3.15					0.448
มากกว่า 60 ปี	3.60					

$p^{**} \leq .01$

จากตาราง 16 พบว่าผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าสมาชิกที่มีอายุระหว่าง 51- 60 ปี มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแตกต่างกับสมาชิกที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี และสมาชิกที่มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในด้านความมั่นใจในการบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		3.53	3.61	3.49	3.21	3.63
น้อยกว่า 30 ปี	3.53	-	0.081	0.038	0.317	0.103
30 - 40 ปี	3.61			0.119	0.399**	0.022
41 - 50 ปี	3.49				0.280	0.141
51 - 60 ปี	3.21					0.420
มากกว่า 60 ปี	3.63					

$p^{**} \leq .01$

จากตาราง 17 พบว่าผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ ด้านความมั่นใจในการบริการ พบว่าสมาชิกที่มีอายุระหว่าง 51- 60 ปี มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแตกต่างกับสมาชิกที่มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		3.51	3.54	3.48	3.21	3.73
น้อยกว่า 30 ปี	3.51	-	0.030	0.030	0.301	0.222
30 - 40 ปี	3.54			0.061	0.331**	0.192
41 - 50 ปี	3.48				0.271	0.252
51 - 60 ปี	3.21					0.523
มากกว่า 60 ปี	3.73					

$p^{**} \leq .01$

จากตาราง 18 พบว่าผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ ในภาพรวมทุกด้าน พบว่าสมาชิกที่มีอายุระหว่าง 51- 60 ปี มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแตกต่างกับสมาชิกที่มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.3 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับชั้นยศ 4 กลุ่ม ได้แก่ นายทหารสัญญาบัตรระดับ ร.ต.- พล.ต. นายทหารชั้นประทวนระดับ ส.ต. – จ.ส.อ., ลูกจ้างประจำ และประชาชนทั่วไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ดังตาราง 19

ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับชั้นยศ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. การเข้าถึงลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	18.515	3	6.172	13.532	.000***
	ภายในกลุ่ม	169.652	372	0.456		
	รวม	188.166	375			
2. การติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	25.653	3	8.551	17.127	.000***
	ภายในกลุ่ม	185.730	372	0.499		
	รวม	211.384	375			
3. ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	14.933	3	4.978	10.622	.000***
	ภายในกลุ่ม	174.332	372	0.469		
	รวม	189.265	375			
4. ความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	12.885	3	4.295	9.223	.000***
	ภายในกลุ่ม	173.237	372	0.466		
	รวม	186.122	375			
5. ความมั่นใจในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	16.223	3	5.408	11.204	.000***
	ภายในกลุ่ม	179.553	372	0.843		
	รวม	195.777	375			

ตาราง 19 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
6. การสนองตอบต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	17.729	3	5.910	11.293	.000***
	ภายในกลุ่ม	194.661	372	0.523		
	รวม	212.389	375			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	16.706	3	5.569	1.688	.000***
	ภายในกลุ่ม	141.034	372	0.379		
	รวม	157.740	375			

$p^{***} \leq .001$

จากตาราง 19 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับชั้นยศ ในภาพรวมและเมื่อพิจารณารายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามระดับชั้นยศ

ระดับชั้นยศ	นายทหารสัญญาบัตร ระดับ ร.ต.- พล.ต.	นายทหารชั้น ประทวน ระดับ ร.ต.-จ.ส.อ.	ลูกจ้าง ประจำ	ประชาชน ทั่วไป
	\bar{X} 3.73	3.38	3.55	3.96
นายทหารสัญญาบัตร ระดับ ร.ต.-พล.ต.	-	0.348***	0.179	0.229
นายทหารชั้นประทวน ระดับ ส.ต.-จ.ส.อ.	3.38	-	0.169	0.578***
ลูกจ้างประจำ	3.55	-	-	0.409***
ประชาชนทั่วไป	3.96	-	-	-

$p^{***} \leq .001$

จากตาราง 20 พบว่าผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับชั้นยศ ด้านการเข้าถึงลูกค้า พบว่าสมาชิกที่มีระดับชั้นยศนายทหารสัญญาบัตร ระดับ ร.ต.-พล.ต. มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแตกต่างกับสมาชิกที่มีนายทหารชั้นประทวน ระดับ ส.ต.-จ.ส.อ. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสมาชิกหรือผู้ใช้บริการที่เป็นประชาชนทั่วไปไม่มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแตกต่างกับสมาชิกที่มีระดับชั้นยศนายทหารชั้นประทวน ระดับ ส.ต.-จ.ส.อ. และลูกจ้างประจำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระดับชั้นยศ

ระดับชั้นยศ	\bar{X}	นายทหารสัญญาบัตร ระดับ ร.ต.-พล.ต.	นายทหารชั้นประทวน ระดับ ส.ต.-จ.ส.อ.	ลูกจ้างประจำ	ประชาชนทั่วไป
		3.45	3.12	3.11	3.79
นายทหารสัญญาบัตร ระดับ ร.ต.-พล.ต.	3.45	-	0.326*	0.341	0.343***
นายทหารชั้นประทวน ระดับ ส.ต.-จ.ส.อ.	3.12			0.015	0.669***
ลูกจ้างประจำ	3.11				0.685***
ประชาชนทั่วไป	3.79				

$p^{***} \leq .001$

จากตาราง 21 พบว่าผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับชั้นยศ ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าสมาชิกที่มีระดับชั้นยศนายทหารสัญญาบัตร ระดับ ร.ต.-พล.ต. มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแตกต่างกับสมาชิกที่มีนายทหารชั้นประทวน ระดับ ส.ต.-จ.ส.อ. และประชาชนทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสมาชิกหรือผู้ใช้บริการที่เป็นประชาชนทั่วไปไม่มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแตกต่างกับสมาชิกที่มีระดับชั้น

ยศนายทหารสัญญาบัตร ระดับ ร.ต. – พล.ต., นายทหารชั้นประทวน ระดับ ส.ต.-จ.ส.อ. และ ลูกจ้างประจำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามระดับชั้นยศ

ระดับชั้นยศ	\bar{X}	นายทหารสัญญาบัตร ระดับ ร.ต.- พล.ต.	นายทหารชั้นประทวน ระดับ ส.ต.-จ.ส.อ.	ลูกจ้างประจำ	ประชาชนทั่วไป
		3.48	3.23	3.24	3.74
นายทหารสัญญาบัตร ระดับ ร.ต.-พล.ต.	3.48	-	0.253	0.243	0.263
นายทหารชั้นประทวน ระดับ ส.ต.-จ.ส.อ.	3.23			0.009	0.516***
ลูกจ้างประจำ	3.24				0.506***
ประชาชนทั่วไป	3.74				

$p^{***} \leq .001$

จากตาราง 22 พบว่าผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับชั้นยศ ด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าสมาชิกหรือผู้ใช้บริการที่เป็นประชาชนทั่วไปมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแตกต่างกับสมาชิกที่มีระดับชั้นยศนายทหารชั้นประทวน ระดับ ส.ต.-จ.ส.อ. และลูกจ้างประจำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับชั้นยศ

ระดับชั้นยศ	\bar{X}	นายทหารสัญญาบัตร ระดับ ร.ต.- พล.ต.	นายทหารชั้น ประทวน ระดับ ส.ต.-จ.ส.อ.	ลูกจ้าง ประจำ	ประชาชน ทั่วไป
นายทหารสัญญาบัตร ระดับ ร.ต.-พล.ต.	3.37	-	0.039	0.032	0.451***
นายทหารชั้นประทวน ระดับ ส.ต.-จ.ส.อ.	3.33			0.006	0.491***
ลูกจ้างประจำ	3.33				0.484***
ประชาชนทั่วไป	3.82				

$p^{***} \leq .001$

จากตาราง 23 พบว่าผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับชั้นยศ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าสมาชิกหรือผู้ใช้บริการที่เป็นประชาชนทั่วไปมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแตกต่างกับสมาชิกที่มีระดับชั้นยศนายทหารสัญญาบัตร ระดับ ร.ต.-พล.ต., นายทหารชั้นประทวน ระดับ ส.ต.-จ.ส.อ. และลูกจ้างประจำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในด้านความมั่นใจในการบริการ จำแนกตามระดับชั้นยศ

ระดับชั้นยศ	\bar{X}	นายทหารสัญญาบัตร ระดับ ร.ต.- พล.ต.	นายทหารชั้น ประทวน ระดับ ส.ต.-จ.ส.อ.	ลูกจ้าง ประจำ	ประชาชน ทั่วไป
นายทหารสัญญาบัตร ระดับ ร.ต.-พล.ต.	3.47	-	0.161	0.055	0.412***
นายทหารชั้นประทวน ระดับ ส.ต.-จ.ส.อ.	3.31			0.106	0.573***
ลูกจ้างประจำ	3.42				0.466***
ประชาชนทั่วไป	3.89				

$p^{***} \leq .001$

จากตาราง 24 พบว่าผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับชั้นยศ ด้านความมั่นใจในการบริการ พบว่าสมาชิกหรือผู้ใช้บริการที่เป็นประชาชนทั่วไปมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแตกต่างกับสมาชิกที่มีระดับชั้นยศนายทหารสัญญาบัตร ระดับ ร.ต.-พล.ต., นายทหารชั้นประทวน ระดับ ส.ต.-จ.ส.อ. และลูกจ้างประจำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในด้านการสนองตอบต่อลูกค้า จำแนกตามระดับชั้นยศ

ระดับชั้นยศ	\bar{X}	นายทหารสัญญาบัตร ระดับ ร.ต.- พล.ต.	นายทหารชั้น ประทวน ระดับ ส.ต.-จ.ส.อ.	ลูกจ้าง ประจำ	ประชาชน ทั่วไป
		3.54	3.37	3.35	3.94
นายทหารสัญญาบัตร ระดับ ร.ต.-พล.ต.	3.54	-	0.177	0.197	0.397***
นายทหารชั้นประทวน ระดับ ส.ต.-จ.ส.อ.	3.37			0.020	0.574***
ลูกจ้างประจำ	3.35				0.594***
ประชาชนทั่วไป	3.94				

$p^{***} \leq .001$

จากตาราง 25 พบว่าผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับชั้นยศ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า พบว่าสมาชิกหรือผู้ใช้บริการที่เป็นประชาชนทั่วไปมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแตกต่างกับสมาชิกที่มีระดับชั้นยศนายทหารสัญญาบัตร ระดับ ร.ต.-พล.ต., นายทหารชั้นประทวน ระดับ ส.ต.-จ.ส.อ. และลูกจ้างประจำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับชั้นยศ

ระดับชั้นยศ	\bar{X}	นายทหารสัญญาบัตร ระดับ ร.ต.- พล.ต.	นายทหารชั้น ประทวน ระดับ ส.ต.-จ.ส.อ.	ลูกจ้าง ประจำ	ประชาชน ทั่วไป
นายทหารสัญญาบัตร ระดับ ร.ต.-พล.ต.	3.51	-	0.217	0.175	0.349***
นายทหารชั้นประทวน ระดับ ส.ต.-จ.ส.อ.	3.29			0.542	0.566***
ลูกจ้างประจำ	3.33				0.524***
ประชาชนทั่วไป	3.86				

$p^{***} \leq .001$

จากตาราง 26 พบว่าผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับชั้นยศ ในภาพรวมทุกด้าน พบว่าสมาชิกหรือผู้ใช้บริการที่เป็นประชาชนทั่วไปมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแตกต่างกับสมาชิกที่มีระดับชั้นยศนายทหารสัญญาบัตร ระดับ ร.ต.-พล.ต., นายทหารชั้นประทวน ระดับ ส.ต.-จ.ส.อ. และลูกจ้างประจำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.4 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา 3 กลุ่ม ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี, ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ดังตาราง 27

ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. การเข้าถึงลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.790	2	0.395	0.786	.456
	ภายในกลุ่ม	187.377	373	0.50		
	รวม	188.166	375			
2. การติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.597	2	0.798	1.420	.243
	ภายในกลุ่ม	209.787	373	0.562		
	รวม	211.384	375			
3. ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.809	2	0.405	0.801	.450
	ภายในกลุ่ม	188.456	373	0.505		
	รวม	189.265	375			
4. ความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.803	2	0.402	0.809	.446
	ภายในกลุ่ม	185.319	373	0.497		
	รวม	186.122	375			
5. ความมั่นใจในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.534	2	0.267	0.510	.601
	ภายในกลุ่ม	195.242	373	0.523		
	รวม	195.777	375			
6. การสนองตอบต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.209	2	0.604	1.067	.345
	ภายในกลุ่ม	211.181	373	0.566		
	รวม	212.389	375			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.570	2	0.285	0.677	.509
	ภายในกลุ่ม	157.169	373	0.421		
	รวม	57.740	375			

p> .05

จากตาราง 27 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมและเมื่อพิจารณารายด้านไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส 4 กลุ่ม ได้แก่ โสด, สมรส, หม้าย / หย่าร้าง และ แยกกันอยู่ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงใน ตาราง 28

ตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. การเข้าถึงลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3.835	3	1.278	2.580	.053
	ภายในกลุ่ม	184.331	372	0.496		
	รวม	188.166	375			
2. การติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.609	3	0.870	1.550	.201
	ภายในกลุ่ม	208.775	372	0.561		
	รวม	211.384	375			
3. ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.041	3	0.680	1.352	.257
	ภายในกลุ่ม	187.224	372	0.503		
	รวม	189.265	375			
4. ความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	3.700	3	1.233	2.515	.058
	ภายในกลุ่ม	182.422	372	0.490		
	รวม	186.122	375			
5. ความมั่นใจในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.228	3	1.076	2.079	.103
	ภายในกลุ่ม	192.549	372	0.518		
	รวม	195.777	375			
6. การสนองตอบต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.390	3	0.463	0.817	.485
	ภายในกลุ่ม	211.000	372	0.567		
	รวม	212.389	375			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.542	3	0.847	2.031	.109
	ภายในกลุ่ม	155.197	372	0.417		
	รวม	157.740	375			

p> .05

จากตาราง 28 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส ในภาพรวมและเมื่อพิจารณารายด้านไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.6 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก 4 กลุ่ม ได้แก่ น้อยกว่า 3 ปี 3 – 5 ปี 6 – 10 ปี และมากกว่า 10 ปี โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ดังตาราง 29

ตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. การเข้าถึงลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.398	3	0.466	0.928	.427
	ภายในกลุ่ม	186.768	372	0.502		
	รวม	188.166	375			
2. การติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.975	3	1.658	2.989	.031*
	ภายในกลุ่ม	206.409	372	0.555		
	รวม	211.384	375			
3. ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.652	3	1.551	3.125	.026*
	ภายในกลุ่ม	184.613	372	0.496		
	รวม	189.265	375			
4. ความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	4.870	3	1.623	3.332	.020*
	ภายในกลุ่ม	181.252	372	0.487		
	รวม	186.122	375			
5. ความมั่นใจในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.832	3	1.611	3.138	.025*
	ภายในกลุ่ม	190.945	372	0.513		
	รวม	195.777	375			

ตาราง 29 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
6. การสนองตอบต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4.673	3	1.558	2.790	.040*
	ภายในกลุ่ม	207.716	372	0.558		
	รวม	212.389	375			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.765	3	1.255	3.032	.029*
	ภายในกลุ่ม	153.975	372	0.414		
	รวม	157.740	375			

$p^* \leq .05$

จากตาราง 29 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจในการบริการ และด้านการสนองตอบต่อลูกค้า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการเข้าถึงลูกค้า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก	\bar{X}	น้อยกว่า 3 ปี	3 – 5 ปี	6 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
น้อยกว่า 3 ปี	3.44	-	0.071	0.125	0.227
3 - 5 ปี	3.51			0.195	0.297*
6 - 10 ปี	3.32				0.102
มากกว่า 10 ปี	3.22				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 30 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าสมาชิกที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี ระหว่าง 3 – 5 ปี กับระยะเวลาในการเป็นสมาชิก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก	\bar{X}	น้อยกว่า 3 ปี	3 – 5 ปี	6 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.36	3.61	3.41	3.29
น้อยกว่า 3 ปี	3.36	-	0.250	0.053	0.066
3 - 5 ปี	3.61			0.197	0.316*
6 - 10 ปี	3.41				0.119
มากกว่า 10 ปี	3.29				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 31 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ระหว่าง 3 – 5 ปี กับระยะเวลาในการเป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี

ตาราง 32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก	\bar{X}	น้อยกว่า 3 ปี	3 - 5 ปี	6 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.49	3.66	3.44	3.34
น้อยกว่า 3 ปี	3.49	-	0.168	0.049	0.152
3 - 5 ปี	3.66			0.217	0.319*
6 - 10 ปี	3.44				0.103
มากกว่า 10 ปี	3.34				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 32 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกระหว่าง 3 - 5 ปี กับระยะเวลาในการเป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี

ตาราง 33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในด้านความมั่นใจในการบริการ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก	\bar{X}	น้อยกว่า 3 ปี	3 - 5 ปี	6 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.56	3.65	3.51	3.36
น้อยกว่า 3 ปี	3.56	-	0.085	0.052	0.205
3 - 5 ปี	3.65			0.137	0.291*
6 - 10 ปี	3.51				0.153
มากกว่า 10 ปี	3.36				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 33 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ปัจจัยด้านความมั่นใจในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกระหว่าง 3 – 5 ปี กับระยะเวลาในการเป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี

ตาราง 34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในด้านการสนองตอบต่อลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก	\bar{X}	น้อยกว่า 3 ปี 3.55	3 – 5 ปี 3.70	6 – 10 ปี 3.56	มากกว่า 10 ปี 3.40
น้อยกว่า 3 ปี	3.55	-	0.152	0.010	0.147
3 - 5 ปี	3.70			0.142	0.300*
6 - 10 ปี	3.56				0.158
มากกว่า 10 ปี	3.40				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 34 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ปัจจัยด้านการสนองตอบต่อลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกระหว่าง 3 – 5 ปี กับระยะเวลาในการเป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี

ตาราง 35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก	\bar{X}	น้อยกว่า 3 ปี	3 - 5 ปี	6 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.49	3.64	3.47	3.36
น้อยกว่า 3 ปี	3.49	-	0.154	0.021	0.127
3 - 5 ปี	3.64			0.175	0.280*
6 - 10 ปี	3.47				0.105
มากกว่า 10 ปี	3.36				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 35 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ในภาพรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกระหว่าง 3 - 5 ปี กับระยะเวลาในการเป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี

3.7 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4 กลุ่ม ได้แก่ น้อยกว่า 5,000 บาท 5,000 - 10,000 บาท 10,001 - 15,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาท โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ดังตาราง 36

ตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. การเข้าถึงลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4.207	3	1.402	2.836	.038*
	ภายในกลุ่ม	183.960	372	0.495		
	รวม	188.166	375			
2. การติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	6.593	3	2.198	3.992	.008**
	ภายในกลุ่ม	204.790	372	0.551		
	รวม	211.384	375			
3. ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.624	3	2.208	4.497	.004**
	ภายในกลุ่ม	182.641	372	0.491		
	รวม	189.265	375			
4. ความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	7.624	3	2.541	5.296	.001**
	ภายในกลุ่ม	178.498	372	0.480		
	รวม	186.122	375			
5. ความมั่นใจในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.373	3	2.458	4.853	.003**
	ภายในกลุ่ม	188.404	372	0.506		
	รวม	195.777	375			
6. การสนองตอบต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	6.272	3	2.091	3.773	.011**
	ภายในกลุ่ม	206.118	372	0.554		
	รวม	212.389	375			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.229	3	2.076	5.098	.002**
	ภายในกลุ่ม	151.511	372	0.407		
	รวม	157.740	375			

$p^* \leq .05$, $p^{**} \leq .01$

จากตาราง 36 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวมมี

ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการเข้าถึงลูกค้า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจในการบริการ และด้านการสนองตอบต่อลูกค้า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	น้อยกว่า	5,000-	10,001-	มากกว่า
		5,000	10,000	15,000	15,000
		บาท	บาท	บาท	บาท
	\bar{X}	3.45	3.51	3.68	3.76
น้อยกว่า 5,000 บาท	3.45	-	0.316*	0.233	0.061
5,000 - 10,000 บาท	3.51			0.083	0.255
10,001 - 15,000 บาท	3.68				0.171
มากกว่า 15,000 บาท	3.76				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 37 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าสมาชิกที่มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแตกต่างกับสมาชิกที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	น้อยกว่า	5,000-	10,001-	มากกว่า
		5,000	10,000	15,000	15,000
		บาท	บาท	บาท	บาท
	\bar{X}	3.21	3.29	3.42	3.57
น้อยกว่า 5,000 บาท	3.21	-	0.281	0.134	0.073
5,000 - 10,000 บาท	3.29			0.146	0.354*
10,001 - 15,000 บาท	3.42				0.208
มากกว่า 15,000 บาท	3.57				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 38 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าสมาชิกที่มีรายได้รายได้มากกว่า 15,000 บาท มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแตกต่างกับสมาชิกที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาทแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	น้อยกว่า	5,000-	10,001-	มากกว่า
		5,000	10,000	15,000	15,000
		บาท	บาท	บาท	บาท
	\bar{X}	3.23	3.60	3.52	3.23
น้อยกว่า 5,000 บาท	3.23	-	0.368	0.293	0.058
5,000 - 10,000 บาท	3.60			0.075	0.310*
10,001 - 15,000 บาท	3.52				0.235
มากกว่า 15,000 บาท	3.23				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 39 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าสมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแตกต่างกับสมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	มากกว่า 15,000 บาท
		3.42	3.63	3.61	3.31
น้อยกว่า 5,000 บาท	3.42	-	0.211	0.188	0.106
5,000 - 10,000 บาท	3.63			0.023	0.318*
10,001 - 15,000 บาท	3.61				0.295*
มากกว่า 15,000 บาท	3.31				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 40 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าสมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ แตกต่างกับสมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และระหว่างสมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในด้านความมั่นใจในการบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	น้อยกว่า	5,000-	10,001-	มากกว่า
		5,000	10,000	15,000	15,000
		บาท	บาท	บาท	บาท
		3.45	3.69	3.63	3.35
น้อยกว่า 5,000 บาท	3.45	-	0.235	0.175	0.097
5,000 - 10,000 บาท	3.69			0.059	0.332*
10,001 - 15,000 บาท	3.63				0.272*
มากกว่า 15,000 บาท	3.35				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 41 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีปัจจัยด้านความมั่นใจในการบริการ พบว่าสมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแตกต่างกับสมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท และสมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในด้านการสนองตอบต่อลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	น้อยกว่า	5,000-	10,001-	มากกว่า
		5,000	10,000	15,000	15,000
		บาท	บาท	บาท	บาท
	\bar{X}	3.44	3.76	3.60	3.41
น้อยกว่า 5,000 บาท	3.44	-	0.320	0.159	0.029
5,000 - 10,000 บาท	3.76			0.160	0.349*
10,001 - 15,000 บาท	3.60				0.189
มากกว่า 15,000 บาท	3.41				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 42 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีปัจจัยด้านการสนองตอบต่อลูกค้า พบว่าสมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแตกต่างกันกับสมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 43 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	น้อยกว่า	5,000-	10,001-	มากกว่า
		5,000	10,000	15,000	15,000
		บาท	บาท	บาท	บาท
	\bar{X}	3.38	3.67	3.58	3.35
น้อยกว่า 5,000 บาท	3.38	-	0.290	0.198	0.093
5,000 - 10,000 บาท	3.67			0.031	0.321*
10,001 - 15,000 บาท	3.58				0.229
มากกว่า 15,000 บาท	3.35				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 43 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ จำกัด จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวมทุกด้านพบว่าสมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท มีปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจแตกต่างกันกับสมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี