

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
n	แทน	ขนาดตัวอย่าง (sample size)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (sum of square)
MS	แทน	ความแปรปรวน (mean of sum of square)
p*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ตามความมุ่งหมายและสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพหลัก ประเภทของการกู้เงิน วงเงินกู้ยืม ระยะเวลาส่งชำระ และอัตราดอกเบี้ย วิเคราะห์โดยการหาความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (mean : \bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.) โดยแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพหลัก ประเภทการกู้เงิน วงเงินกู้ยืม ระยะเวลาการส่งชำระ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้

3.1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตาม เพศ โดยใช้ค่าสถิติการทดสอบที (t-test)

3.2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพหลัก โดยใช้ค่าสถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และการทดสอบรายคู่ด้วยการทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher's Least- Significant Difference : LSD)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพหลัก ประเภทของการกู้เงิน วงเงินกู้ยืม ระยะเวลาส่งชำระ และอัตราดอกเบี้ย โดยการหาค่าร้อยละ ซึ่งผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพของลูกค้า

สถานภาพของลูกค้า	จำนวน (n = 360)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	185	51
หญิง	175	49
อายุ		
20 – 29 ปี	52	14.4
30 – 39 ปี	94	26.1
40 – 49 ปี	106	29.4
50 – 59 ปี	90	25
สูงกว่า 59 ปี	18	5

ตาราง 4 (ต่อ)

สถานภาพของลูกค้า	จำนวน (n = 360)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	33	9
สมรส	292	81
หย่า/หม้าย	35	10
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	107	30
10,000 – 30,000 บาท	192	53
30,001 – 60,000 บาท	43	12
60,001 – 90,000 บาท	18	5
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	169	47
มัธยมศึกษา	111	31
อาชีวศึกษา	35	10
อุดมศึกษา	45	12
อาชีพหลัก		
เกษตรกร	239	66
รับราชการ, รัฐวิสาหกิจ	53	15
พนักงานบริษัท	24	7
ธุรกิจส่วนตัว	44	12
ประเภทของการกู้เงิน		
ค่าใช้จ่ายการเกษตร	143	40
ค่าลงทุนการเกษตร	112	31
ค่าใช้จ่ายนอกภาคการเกษตร	70	19
ค่าลงทุนนอกภาคการเกษตร	35	10
วงเงินกู้ยืม		
ต่ำกว่า 50,000 บาท	43	12
50,000 – 100,000 บาท	161	45
100,001 – 300,000 บาท	61	17
300,001 – 500,000 บาท	66	18
สูงกว่า 500,000 บาท	29	8

ตาราง 4 (ต่อ)

สถานภาพของลูกค้า	จำนวน (n = 360)	ร้อยละ
ระยะเวลาส่งชำระ		
ต่ำกว่า 1 ปี	114	32
1 ปี – 3 ปี	61	17
4 ปี – 7 ปี	88	24
8 ปี – 10 ปี	53	15
สูงกว่า 10 ปี	44	12
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่อปี		
ร้อยละ 6.75	152	42.2
ร้อยละ 7.5	44	12.2
ร้อยละ 8.25	112	31.1
ร้อยละ 9.00	52	14.4

จากตาราง 4 พบว่า เกษตรกรผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชยนาท จำนวน 360 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51 มีอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.4 มีสถานภาพสมรส สมรส คิดเป็นร้อยละ 81 มีรายได้ 10,000- 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47 มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 66 มีประเภทการกู้เงินค่าใช้จ่ายการเกษตร คิดเป็น ร้อยละ 40 มีวงเงินกู้ยืม 50,001 -100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45 มีระยะเวลาส่งชำระ ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 32 และมีอัตราดอกเบี้ย 6.75 คิดเป็นร้อยละ 42.2

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัชยนาท ประกอบด้วย 10 ด้าน คือ (1) ด้านวัฒนธรรมบริการแบบไทย (2) ด้านมุ่งเน้นลูกค้า (3) ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว (4) ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ (5) ด้านอุปการณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ (6) ด้านลดข้อบกพร่องและป้องกันปัญหา (7) ด้านปรับปรุงงานต่อเนื่อง (8) ด้านคุ่มค่าบริการ (9) ด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย และ (10) ด้านรับผิดชอบต่อสังคม นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลความตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังแสดงในตาราง 5-15

ตาราง 5 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านวัฒนธรรมบริการแบบไทย

ด้านวัฒนธรรมบริการแบบไทย	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ทักทายผู้มาติดต่อด้วยอัธยาศัยไมตรีแบบไทยๆ เช่น ไหว้ ยิ้ม มีสัมมาคารวะ เป็นต้น	3.84	0.51	มาก
2. การให้ความสนใจและสอบถามความต้องการของผู้มาใช้บริการ เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง	3.92	0.54	มาก
3. แนะนำบริการ ตอบข้อซักถามให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ	3.75	0.64	มาก
4. แสดงความขอบคุณเมื่อให้บริการแล้วเสร็จ	3.84	0.58	มาก
5. หากมีข้อผิดพลาดให้ขอโทษและแก้ไขทันที	3.66	2.26	มาก
รวม	3.80	0.90	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัยนาทในด้านวัฒนธรรมบริการแบบไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับคุณภาพการบริการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยใน 3 อันดับแรก คือ การให้ความสนใจและสอบถามความต้องการของผู้มาใช้บริการ ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.54) แสดงความขอบคุณเมื่อให้บริการแล้วเสร็จ ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 0.58) และทักทายผู้มาติดต่อด้วยอัธยาศัยไมตรีแบบไทยๆ เช่น ไหว้ ยิ้ม มีสัมมาคารวะ เป็นต้น ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 0.51)

ตาราง 6 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านมุ่งเน้นลูกค้า

ด้านมุ่งเน้นลูกค้า	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. มีการสอบถามความต้องการของลูกค้า จากลูกค้าที่มาใช้บริการ ที่สาขา และมีการสอบถามจากการประชุมกลุ่มลูกค้า	3.88	0.61	มาก
2. มีตู้รับความคิดเห็น	3.93	0.61	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

ด้านมุ่งเน้นลูกค้า	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
3. มีการปิดประกาศหมายเลขโทรศัพท์ของผู้บริหารสาขาหรือหัวหน้างานให้ลูกค้าทราบ เพื่อใช้ในการติดต่อให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน	3.87	0.64	มาก
4. มีการนำข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของลูกค้ามาปรับปรุงการบริการ	3.70	0.59	มาก
5. มีการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนให้ลูกค้าทราบ	3.83	0.53	มาก
รวม	3.84	0.59	มาก

จากตาราง 6 พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชยันนาในด้านมุ่งเน้นลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากใน 3 อันดับแรก คือ มีผู้รับความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.61) มีการสอบถามความต้องการของลูกค้า จากลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขา และมีการสอบถามจากการประชุมกลุ่มลูกค้า ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.61) และมีการปิดประกาศหมายเลขโทรศัพท์ของผู้บริหารสาขาหรือหัวหน้างานให้ลูกค้าทราบ เพื่อใช้ในการติดต่อให้ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.64)

ตาราง 7 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชยันนา ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว

ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. มีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบข้อมูลข่าวสารของธนาคารหลายช่องทางอย่างต่อเนื่อง เช่น รายการวิทยุ แผ่นพับ ป้ายโฆษณา การประชุมกลุ่มลูกค้า	3.75	0.78	มาก
2. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.00	0.44	มาก
3. เปิดเป็นสาขาย่อยเพิ่มขึ้น	3.82	0.77	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
4. มีช่องบริการทางด่วนสำหรับลูกค้าพิเศษ เช่น ส่วนราชการ ลูกค้ารายใหญ่	4.03	0.88	มาก
5. มีพนักงานให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวก	3.95	0.53	มาก
รวม	3.91	0.68	มาก

จากตาราง 7 พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชวาทในด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากใน 3 อันดับแรก คือ มีช่องบริการทางด่วนสำหรับลูกค้าพิเศษ เช่น ส่วนราชการ ลูกค้ารายใหญ่ ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.88) มีการให้บริการนอกสถานที่ ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.44) และมีพนักงานให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.95$, S.D. = 0.53)

ตาราง 8 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัชวาท ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ

ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. มีประกาศขั้นตอน และเวลาการบริการให้ลูกค้าทราบ	3.74	0.62	มาก
2. ลูกค้าได้รับบริการเท่าเทียมเสมอเหมือนกัน	4.03	0.63	มาก
3. ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติให้ถูกต้องทุกครั้ง	4.00	0.74	มาก
4. มีป้ายบ่งชี้และแนะนำการบริการไว้อย่างชัดเจน	3.82	0.78	มาก
รวม	3.89	0.69	มาก

จากตาราง 8 พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชวาทในด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากใน 3 อันดับแรก คือ ลูกค้าได้รับบริการเท่าเทียมเสมอเหมือนกัน ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.63)

ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติให้ถูกต้องทุกครั้ง ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.74) และมีป้ายบ่งชี้และ
แนะนำการบริการไว้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.78)

ตาราง 9 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านอุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ

ด้านอุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. มีอุปกรณ์การให้บริการหน้าเคาเตอร์ เช่น แบบพิมพ์ ปากกา และอื่นๆ อย่างเพียงพอ	4.09	0.53	มาก
2. ที่นั่งรอของลูกค้ามีเพียงพอ	4.13	0.82	มาก
3. มีน้ำดื่ม และภาชนะที่สะอาด	3.92	0.56	มาก
4. มีห้องน้ำบริการเพียงพอ	3.73	0.55	มาก
5. มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	3.58	0.69	มาก
รวม	3.89	0.63	มาก

จากตาราง 9 พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตรสาขาชัยนาทในด้านอุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ ในภาพรวมอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับคุณภาพการบริการที่มี
ค่าเฉลี่ยมากใน 3 อันดับแรก คือ ที่นั่งรอของลูกค้ามีเพียงพอ ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.82) มี
อุปกรณ์การให้บริการหน้าเคาเตอร์ เช่น แบบพิมพ์ ปากกา และอื่นๆอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.09$,
S.D. = 0.53) และมีน้ำดื่มและภาชนะที่สะอาด ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.56)

ตาราง 10 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านลดข้อบกพร่องและป้องกันปัญหา

ด้านลดข้อบกพร่องและป้องกันปัญหา	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. เมื่อเกิดข้อบกพร่องพนักงานทำการแก้ไขทันที	4.02	0.58	มาก
2. มีการติดตามผลการแก้ไขและลดข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ	3.83	0.65	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

ด้านลดข้อบกพร่องและป้องกันปัญหา	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
3.มีการซักซ้อมและทบทวนวิธีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง	3.93	0.51	มาก
4.มีการตรวจทานงานให้ถูกต้องก่อนส่งมอบให้ลูกค้า	4.25	0.66	มาก
5.มีการเตือนภัยให้ลูกค้าทราบในบริเวณที่มีความเสี่ยง	4.34	0.67	มาก
6.มีการปิดประกาศข้อพึงระวัง การถูกหลอกลวงจากมิจอาชีพ	4.87	5.36	มากที่สุด
รวม	4.20	1.40	มาก

จากตาราง 10 พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชานนาทในด้านลดข้อบกพร่องและป้องกันปัญหา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$, S.D. = 1.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากใน 3 อันดับแรก คือ มีการปิดประกาศข้อพึงระวัง เช่น ระวังถูกหลอกลวงจากมิจอาชีพ ($\bar{x} = 4.87$, S.D. = 5.36) มีการเตือนภัยให้ลูกค้าทราบในบริเวณที่มีความเสี่ยง ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = 0.67) และมีการตรวจทานงานให้ถูกต้องก่อนส่งมอบให้ลูกค้า ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.66)

ตาราง 11 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชานนาท ด้านปรับปรุงงานต่อเนื่อง

ด้านปรับปรุงงานต่อเนื่อง	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1.พนักงานมีการปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ	4.27	0.71	มาก
2.พนักงานนำปัญหาและข้อบกพร่องเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไข	4.44	2.19	มาก
3.มีการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอจนเกิดเป็นนวัตกรรมให้ลูกค้ามีโอกาสเลือกใช้	4.35	0.65	มาก
4.มีการปรับปรุงบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	4.33	0.66	มาก
5.มีการให้ผู้ใช้บริการเสนอนวัตกรรมบริการใหม่ๆ	4.32	0.67	มาก
รวม	4.34	0.97	มาก

จากตาราง 11 พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชนาทในด้านปรับปรุงงานต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากใน 3 อันดับแรก คือ พนักงานนำปัญหาและข้อบกพร่องเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไข ($\bar{x} = 4.44$, S.D. = 2.19) มีการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอจนเกิดเป็นนวัตกรรมให้ลูกค้า มีโอกาสเลือกใช้ ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.65) และมีการปรับปรุงบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = 0.66)

ตาราง 12 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัชนาท ด้านค้ำค่าบริการ

ด้านค้ำค่าบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. มีบริการใกล้บ้านเพื่อให้ลูกค้าสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการ	4.99	5.97	มากที่สุด
2. อัตราค่าธรรมเนียม และอัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	4.25	0.72	มาก
3. มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ค้ำค่าเสมอ	4.34	0.67	มาก
รวม	4.53	2.45	มากที่สุด

จากตาราง 12 พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชนาทในด้านค้ำค่าบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 2.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากใน 3 อันดับแรก คือ มีบริการใกล้บ้านเพื่อให้ลูกค้าสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการ ($\bar{x} = 4.99$, S.D. = 5.97) มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ค้ำค่าเสมอ ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = 0.67) และมีค่าธรรมเนียม และอัตราดอกเบี้ยเหมาะสม ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.72)

ตาราง 13 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัชนาท ด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย

ด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
มีบริการอื่นๆ นอกเหนือจากสินเชื่อให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ	4.33	0.65	มาก

ตาราง 13 (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
2.มีผลิตภัณฑ์หรือบริการหลายประเภท หลายระดับราคาให้ลูกค้า มีโอกาเลือกใช้	4.37	0.66	มาก
3.รูปแบบผลิตภัณฑ์ตรงตามความต้องการของลูกค้า	4.31	0.67	มาก
4.มีผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆออกมาอยู่เสมอ	4.35	0.66	มาก
รวม	4.34	0.66	มาก

จากตาราง 13 พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชวาทในด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากใน 3 อันดับแรก คือ มีผลิตภัณฑ์หรือบริการหลายประเภท หลายระดับราคาให้ลูกค้ามีโอกาเลือกใช้ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.66) มีผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆออกมาอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.66) และมีบริการอื่นๆ นอกเหนือจากสินเชื่อให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.65)

ตาราง 14 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัชวาท ด้านรับผิดชอบต่อสังคม

ด้านรับผิดชอบต่อสังคม	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1.ธนาคารและพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ของ ชุมชนอยู่เสมอ	4.41	0.65	มาก
2.พนักงานมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ชุมชนอยู่เสมอ	4.43	0.72	มาก
3.มีการส่งเสริมสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้แก่ลูกค้าและชุมชน เช่น ร่วมจัดทำแผนแม่บทชุมชน เป็นต้น	4.48	0.69	มาก
รวม	4.44	0.68	มาก

จากตาราง 14 พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชัชวาทในด้านรับผิดชอบต่อสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} =$

4.44, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากใน 3 อันดับแรก คือ มีการส่งเสริมสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้แก่ลูกค้าและชุมชน เช่น ร่วมจัดทำแผนแม่บทชุมชน เป็นต้น ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.69) พนักงานมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ชุมชนอยู่เสมอ ($\bar{x} = 4.43$, S.D. = 0.72) และธนาคารและพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ของชุมชนอยู่เสมอ ($\bar{x} = 4.41$, S.D. = 0.65)

ตาราง 15 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ในรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1.ด้านวัฒนธรรมบริการแบบไทย	3.80	0.90	มาก
2.ด้านมุ่งเน้นลูกค้า	3.84	0.59	มาก
3.ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว	3.91	0.68	มาก
4.ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ	3.89	0.69	มาก
5.ด้านอุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ	3.89	0.63	มาก
6.ด้านลดข้อบกพร่องและป้องกันปัญหา	4.20	1.40	มาก
7.ด้านปรับปรุงงานต่อเนื่อง	4.34	0.97	มาก
8.ด้านคุ้มค่าบริการ	4.53	2.45	มากที่สุด
9.ด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย	4.34	0.66	มาก
10.ด้านรับผิดชอบต่อสังคม	4.44	0.68	มาก
รวม	4.11	0.96	มาก

จากตาราง 15 พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ในรายด้านและภาพรวม ทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ ด้านคุ้มค่าบริการ ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 2.45) รองลงมาคือ ด้านรับผิดชอบต่อสังคม ($\bar{x} = 4.44$, S.D. = 0.68) และด้านปรับปรุงงานต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = 0.97) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านวัฒนธรรมบริการแบบไทย ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.90)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตาม เพศ อายุ

สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพหลัก ประเภทการกู้ วงเงินกู้ ระยะเวลาการส่งชำระ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตาม เพศ โดยใช้ค่าสถิติ การทดสอบที (t-test) มีผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตาราง 16

ตาราง 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามเพศ

คุณภาพการให้บริการ	ชาย (n=185)		หญิง(n=175)		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านวัฒนธรรมบริการแบบไทย	3.81	0.42	3.80	0.71	0.156	.626
2. ด้านมุ่งเน้นลูกค้า	3.83	0.44	3.86	0.38	-0.690	.224
3. ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว	3.86	0.54	3.96	0.46	-1.981	.000*
4. ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ	3.90	0.54	3.90	0.41	-0.002	.001*
5. ด้านอุปการณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ	3.94	0.48	3.84	0.44	2.119	.284
6. ด้านลดข้อบกพร่องและป้องกันปัญหา	4.27	0.96	4.14	0.99	1.216	.955
7. ด้านปรับปรุงงานต่อเนื่อง	4.38	0.82	4.30	0.60	1.066	.459
8. ด้านคุ้มค่าบริการ	4.50	1.90	4.56	2.34	-0.263	.529
9. ด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย	4.37	0.62	4.31	0.61	0.792	.548
10. ด้านรับผิดชอบต่อสังคม	4.47	0.66	4.40	0.64	0.957	.569
ภาพรวม	4.13	0.73	4.10	0.75	0.624	.517

$p^* \leq .05$

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ พบว่า ภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความแตกต่างด้านเพศ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการใน 2 ด้าน คือ ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว และด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพหลัก โดยใช้ค่าสถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

(one-way ANOVA) และการทดสอบรายคู่ด้วยการทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) มีผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตาราง 17

ตาราง 17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามอายุ

คุณภาพการให้บริการ		SS	df	MS	F	p
1.ด้านวัฒนธรรมบริการ แบบไทย	ระหว่างกลุ่ม	101.108	4	25.277	3.026	.018*
	ภายในกลุ่ม	2965.422	355	8.353		
	รวม	3066.531	359			
2.ด้านมุ่งเน้นลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	69.104	4	17.276	4.114	.003*
	ภายในกลุ่ม	1490.760	355	4.199		
	รวม	1559.864	359			
3.ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการ ได้สะดวกรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	55.443	4	13.861	2.146	.075
	ภายในกลุ่ม	2292.679	355	6.458		
	รวม	2348.122	359			
4.ด้านมั่นใจได้ใน มาตรฐานบริการ	ระหว่างกลุ่ม	21.847	4	5.462	1.466	.212
	ภายในกลุ่ม	1322.142	355	3.724		
	รวม	1343.989	359			
5.ด้านอุปกรณ์การ ให้บริการพร้อมและ เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	23.875	4	5.969	1.100	.356
	ภายในกลุ่ม	1925.947	355	5.425		
	รวม	1949.822	359			
6.ด้านลดข้อบกพร่องและ ป้องกันปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	83.128	4	20.782	0.600	.663
	ภายในกลุ่ม	12297.272	355	34.640		
	รวม	12380.400	359			
7.ด้านปรับปรุงงาน ต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	195.024	4	48.756	3.792	.005*
	ภายในกลุ่ม	4564.907	355	12.859		
	รวม	4759.931	359			
8.ด้านค้ำค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	32.047	4	8.012	0.194	.941
	ภายในกลุ่ม	14629.109	355	41.209		
	รวม	14661.156	359			

ตาราง 17 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ		SS	df	MS	F	p
9.ด้านผลิตภัณฑ์ที่ แตกต่างกันหลาย	ระหว่างกลุ่ม	20.199	4	5.050	2.690	.031*
	ภายในกลุ่ม	1372.776	355	3.867		
	รวม	1392.975	359			
10.ด้านรับผิดชอบ สังคม	ระหว่างกลุ่ม	20.199	4	5.050	1.306	.267
	ภายในกลุ่ม	1372.776	355	3.867		
	รวม	1392.975	359			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1680.946	4	420.237	1.126	.344
	ภายในกลุ่ม	132434.7	355	373.056		
	รวม	134115.7	359			

$p^* \leq .05$

จากตาราง 17 พบว่าลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแตกต่างกันในด้านวัฒนธรรมบริการแบบไทย ด้านมุ่งเน้นลูกค้า ด้านปรับปรุงงานต่อเนื่อง และด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ ฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) ดังแสดงในตาราง 18-21

ตาราง 18 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านวัฒนธรรมบริการแบบไทย เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	20 – 29 ปี 30 – 39 ปี 40 – 49 ปี 50 – 59 ปี สูงกว่า 59 ปี					
	\bar{X}	3.73	3.88	3.69	3.93	3.64
20 – 29 ปี	3.73		0.72	0.22	0.97	0.47

ตาราง 18 (ต่อ)

อายุ	\bar{X}	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	50 – 59 ปี	สูงกว่า 59 ปี
		3.73	3.88	3.69	3.93	3.64
30 – 39 ปี	3.88		0.94*	0.25	1.19	
40 – 49 ปี	3.69			1.19*	0.24	
50 – 59 ปี	3.93				1.44	
สูงกว่า 59 ปี	3.64					

$p^* \leq .05$

จากตาราง 18 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามอายุ ด้านวัฒนธรรมบริการแบบไทย พบว่าลูกค้าที่มีอายุ 40 - 49 ปี แตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 30 - 39 ปี และ อายุ 50 - 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 19 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านมุ่งเน้นลูกค้า เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	50 – 59 ปี	สูงกว่า 59 ปี
		3.90	3.83	3.75	3.96	3.70
20 – 29 ปี	3.90		0.35	0.78*	0.27	1.03
30 – 39 ปี	3.83			0.42	0.63*	0.68
40 – 49 ปี	3.75				1.05*	0.25
50 – 59 ปี	3.96					1.31*
สูงกว่า 59 ปี	3.70					

$p^* \leq .05$

จากตาราง 19 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามอายุ ด้านมุ่งเน้นลูกค้าพบว่าลูกค้าที่มีอายุ 50 - 59 ปี แตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 30 - 49 ปี และ สูงกว่า 59 ปีขึ้นไป ส่วนลูกค้าที่มีอายุ 20 - 29 ปี แตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 40 - 49 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 20 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านปรับปรุงงานต่อเนื่อง เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	สูงกว่า 59 ปี
		4.21	4.25	4.29	4.49	4.81
20 - 29 ปี	4.21			0.42	1.39*	2.99*
30 - 39 ปี	4.25				1.18*	2.78*
40 - 49 ปี	4.29					2.57*
50 - 59 ปี	4.49					
สูงกว่า 59 ปี	4.81					

$p^* \leq .05$

จากตาราง 20 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามอายุ ด้านปรับปรุงงานต่อเนื่อง พบว่าลูกค้าที่มีอายุ 50 - 59 ปี แตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 20 - 39 ปี ส่วนลูกค้าที่มีอายุสูงกว่า 59 ปีขึ้นไป แตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 20 - 49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 21 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	50 – 59 ปี	สูงกว่า 59 ปี
		4.20	4.28	4.31	4.50	4.43
20 – 29 ปี	4.20		0.32	0.47	1.23*	0.91
30 – 39 ปี	4.28			0.15	0.91*	0.59
40 – 49 ปี	4.31				0.76*	0.45
50 – 59 ปี	4.50					0.31
สูงกว่า 59 ปี	4.43					

$p^* \leq .05$

จากตาราง 21 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามอายุ ด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย พบว่าลูกค้าที่มีอายุ 50 - 59 ปี แตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 20 - 49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามสถานภาพสมรส

คุณภาพการให้บริการ		SS	df	MS	F	p
1.ด้านวัฒนธรรมบริการแบบไทย	ระหว่างกลุ่ม	12.993	2	6.497	0.760	.469
	ภายในกลุ่ม	3053.537	357	8.553		
	รวม	3066.531	359			
2.ด้านมุ่งเน้นลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	32.021	2	16.011	3.741	.025*
	ภายในกลุ่ม	1527.842	357	4.280		
	รวม	1559.864	359			

ตาราง 22 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ		SS	df	MS	F	p
3.ด้านลูกค้าเข้าถึง บริการได้สะดวก รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	46.467	2	23.234	3.604	.028*
	ภายในกลุ่ม	2301.655	357	6.447		
	รวม	2348.122	359			
4.ด้านมั่นใจได้ใน มาตรฐานบริการ	ระหว่างกลุ่ม	26.816	2	13.408	3.634	.027*
	ภายในกลุ่ม	1317.173	357	3.690		
	รวม	1343.989	359			
5.ด้านอุปกรณ์การ ให้บริการพร้อมและ เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	8.995	2	4.497	0.827	.438
	ภายในกลุ่ม	1940.828	357	5.436		
	รวม	1949.822	359			
6.ด้านลดข้อบกพร่อง และป้องกันปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	123.420	2	61.710	1.797	.167
	ภายในกลุ่ม	12256.980	357	34.333		
	รวม	12380.400	359			
7.ด้านปรับปรุงงาน ต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	23.692	2	11.846	0.893	.410
	ภายในกลุ่ม	4736.238	357	13.267		
	รวม	4759.931	359			
8.ด้านคุ้มค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	66.076	2	33.038	0.808	.447
	ภายในกลุ่ม	14595.079	357	40.883		
	รวม	14661.156	359			
9.ด้านผลิตภัณฑ์ที่ แตกต่างหลากหลาย	ระหว่างกลุ่ม	23.805	2	11.902	1.952	.144
	ภายในกลุ่ม	2177.059	357	6.098		
	รวม	2200.864	359			
10.ด้านรับผิดชอบ ต่อสังคม	ระหว่างกลุ่ม	7.752	2	3.876	0.999	.369
	ภายในกลุ่ม	1385.223	357	3.880		
	รวม	359	359			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2741.467	2	1370.7	3.725	.025*
	ภายในกลุ่ม	131374.2	357	34		
	รวม	134115.7	359	367.99		

p* ≤ .05

จากตาราง 22 พบว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันในด้านมุ่งเน้นลูกค้า ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว และด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ ฟิชเชอร์ (Fisher's Least- Significant Difference : LSD) ดังแสดงในตาราง 23-26

ตาราง 23 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านมุ่งเน้นลูกค้า เป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่า/หม้าย
		3.89	3.82	4.01
โสด	3.89	0.35	0.63	
สมรส	3.82		0.98*	
หย่า/หม้าย	4.01			

$p^* \leq .05$

จากตาราง 23 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามสถานภาพสมรส ด้านมุ่งเน้นลูกค้า พบว่าลูกค้าที่มีสถานภาพหย่า หรือหม้าย แตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 24 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว เป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่า/หม้าย
		3.92	3.88	4.13
โสด	3.92	0.16	1.05	

ตาราง 24 (ต่อ)

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่า/หม้าย
		3.92	3.88	4.13
สมรส	3.88			1.21*
หย่า/หม้าย	4.13			

$p^* \leq .05$

จากตาราง 24 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามสถานภาพสมรส ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว พบว่าลูกค้าที่มีสถานภาพหย่า หรือหม้าย แตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 25 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ เป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่า/หม้าย
		3.84	3.88	4.10
โสด	3.84		0.14	1.04*
สมรส	3.88			0.90*
หย่า/หม้าย	4.10			

$p^* \leq .05$

จากตาราง 25 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามสถานภาพสมรส ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ พบว่าลูกค้าที่มีสถานภาพหย่า หรือหม้าย แตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพโสดและสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณภาพการให้บริการ		SS	df	MS	F	p
1.ด้านวัฒนธรรมบริการแบบ ไทย	ระหว่างกลุ่ม	22.499	3	7.500	0.877	.453
	ภายในกลุ่ม	3044.031	356	8.551		
	รวม	3066.531	359			
2.ด้านมุ่งเน้นลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	76.112	3	25.371	6.087	.000*
	ภายในกลุ่ม	1483.752	356	4.168		
	รวม	1559.864	359			
3.ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้ สะดวกรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	40.975	3	13.658	2.108	.099
	ภายในกลุ่ม	2307.147	356	6.481		
	รวม	2348.122	359			
4.ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐาน บริการ	ระหว่างกลุ่ม	129.463	3	43.154	12.649	.000*
	ภายในกลุ่ม	1214.528	356	3.412		
	รวม	1343.989	359			
5.ด้านอุปกรณ์การให้บริการ พร้อมและเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	160.721	3	53.574	10.660	.000*
	ภายในกลุ่ม	1789.101	356	5.026		
	รวม	1949.822	359			
6.ด้านลดข้อบกพร่องและ ป้องกันปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	59.283	3	19.761	0.571	.634
	ภายในกลุ่ม	12321.117	356	34.610		
	รวม	12380.400	359			
7.ด้านปรับปรุงงานต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	42.329	3	14.110	1.065	.364
	ภายในกลุ่ม	4717.602	356	13.252		
	รวม	4759.931	359			
8.ด้านคัมค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	108.921	3	36.307	0.888	.447
	ภายในกลุ่ม	14552.234	356	40.877		
	รวม	14661.156	359			
9.ด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่าง หลากหลาย	ระหว่างกลุ่ม	15.586	3	5.195	0.846	.469
	ภายในกลุ่ม	2185.278	356	6.138		
	รวม	2200.864	359			

ตาราง 26 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ		SS	df	MS	F	p
10. ด้านรับผิดชอบต่อสังคม	ระหว่างกลุ่ม	17.064	3	5.688	1.472	.222
	ภายในกลุ่ม	1375.911	356	3.865		
	รวม	1392.975	359			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	495.769	3	165.256	0.440	.724
	ภายในกลุ่ม	133619.9	356	375.337		
	รวม	134115.6	359			

$p^* \leq .05$

จากตาราง 26 ลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการ ด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันในด้านมุ่งเน้นลูกค้ำ ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ และด้านอุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ จึงทำการทดสอบเป็นรายค้ำด้วยวิธีของ ฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) ดังแสดงในตาราง 27-29

ตาราง 27 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านมุ่งเน้นลูกค้ำ เป็นรายค้ำ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,000 –	30,001 –	60,001 –
		10,000 บาท	30,000 บาท	60,000 บาท	90,000 บาท
	\bar{X}	3.97	3.81	3.68	3.80
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.97		0.80*	1.43*	0.87
10,000 – 30,000 บาท	3.81			0.63	0.07
30,001 – 60,000 บาท	3.68				0.56
60,001 – 90,000 บาท	3.80				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 27 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านมุ่งเน้นลูกค้า พบว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท แตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้ 10,000 - 30,000 บาท และรายได้ 30,001-60,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 28 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,000 –	30,001 –	60,001 –
		10,000 บาท	30,000 บาท	60,000 บาท	90,000 บาท
	\bar{X}	3.81	3.95	3.98	3.91
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.81		0.71*	0.86	0.49
10,000 – 30,000 บาท	3.95			0.15	0.22
30,001 – 60,000 บาท	3.98				0.37
60,001 – 90,000 บาท	3.91				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 28 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ พบว่าลูกค้าที่มีรายได้ 10,000 - 30,000 บาท แตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 29 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านอุปกรณการให้บริการพร้อมและเพียงพอ เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,000 –	30,001 –	60,001 –
		10,000 บาท	30,000 บาท	60,000 บาท	90,000 บาท
	\bar{X}	3.93	3.86	4.18	3.41
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.93		0.27	1.00*	2.07*
10,001- 30,000 บาท	3.86			1.28*	1.79*

ตาราง 29 (ต่อ)

รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า			
	10,000 บาท	10,000 – 30,000 บาท	30,001 – 60,000 บาท	60,001 – 90,000 บาท
\bar{X}	3.93	3.86	4.18	3.41
30,001 – 60,000 บาท	4.18			3.07*
60,001 – 90,000 บาท	3.41			

$p^* \leq .05$

จากตาราง 29 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านอุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ พบว่าลูกค้าที่มีรายได้ 30,001 - 60,000 บาท แตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000 - 30,000 บาท ส่วนลูกค้าที่มีรายได้ 60,001 - 90,000 บาท แตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000 - 60,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 30 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ		SS	df	MS	F	p
1. ด้านวัฒนธรรมบริการแบบไทย	ระหว่างกลุ่ม	51.489	3	17.163	2.027	.110
	ภายในกลุ่ม	3015.042	356	8.469		
	รวม	3066.531	359			
2. ด้านมุ่งเน้นลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	69.274	3	23.091	5.515	.001*
	ภายในกลุ่ม	1490.589	356	4.187		
	รวม	1559.864	359			
3. ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	223.686	3	74.562	12.495	.000*
	ภายในกลุ่ม	2124.436	356	5.968		
	รวม	2348.122	359			



ตาราง 30 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ		SS	df	MS	F	p
4. ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ	ระหว่างกลุ่ม	57.766	3	19.255	5.330	.001*
	ภายในกลุ่ม	1286.223	356	3.613		
	รวม	1343.989	359			
5. ด้านอุปการณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	49.445	3	16.482	3.088	.027*
	ภายในกลุ่ม	1900.377	356	5.338		
	รวม	1949.822	359			
6. ด้านลดข้อบกพร่องและป้องกันปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	97.850	3	32.617	0.945	.419
	ภายในกลุ่ม	12282.550	356	34.502		
	รวม	12380.400	359			
7. ด้านปรับปรุงงานต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	103.231	3	34.410	2.631	.050
	ภายในกลุ่ม	4656.700	356	13.081		
	รวม	4759.931	359			
8. ด้านคุ้มค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	108.671	3	36.224	0.886	.448
	ภายในกลุ่ม	14552.485	356	40.878		
	รวม	14661.156	359			
9. ด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย	ระหว่างกลุ่ม	72.037	3	24.012	4.016	.008*
	ภายในกลุ่ม	2128.826	356	5.980		
	รวม	2200.864	359			
10. ด้านรับผิดชอบต่อสังคม	ระหว่างกลุ่ม	23.496	3	7.832	2.036	.109
	ภายในกลุ่ม	1369.479	356	3.847		
	รวม	1392.975	359			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4848.581	3	1616.194	4.451	.004*
	ภายในกลุ่ม	129267.1	356	363110		
	รวม	134115.7	359			

 $p^* \leq .05$

จากตาราง 30 พบว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันในด้านมุ่งเน้นลูกค้า ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว ด้านมั่นใจได้ใน

มาตรฐานบริการ ด้านอุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ และด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ ฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) ดังแสดงในตาราง 31-35

ตาราง 31 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านมุ่งเน้นลูกค้า เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อาชีวศึกษา	อุดมศึกษา	
	\bar{X}	3.90	3.85	3.59	3.82
ประถมศึกษา	3.90		0.25	1.53*	0.39
มัธยมศึกษา	3.85			1.28*	0.14
อาชีวศึกษา	3.59				1.13*
อุดมศึกษา	3.82				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 31 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านมุ่งเน้นลูกค้า พบว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอุดมศึกษา แตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาอาชีวศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 32 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อาชีวศึกษา	อุดมศึกษา	
	\bar{X}	3.87	4.06	3.50	4.00
ประถมศึกษา	3.87		0.95*	1.82*	0.67
มัธยมศึกษา	4.06			2.78*	0.27
อาชีวศึกษา	3.50				2.50*

ตาราง 32 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อาชีวศึกษา	อุดมศึกษา
		3.87	4.06	3.50	4.00
อุดมศึกษา	4.00				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 32 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว พบว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอุดมศึกษา แตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาอาชีวศึกษา ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา แตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 33 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อาชีวศึกษา	อุดมศึกษา
		3.96	3.93	3.70	3.72
ประถมศึกษา	3.96		0.11	1.03*	0.97*
มัธยมศึกษา	3.93			0.91*	0.85*
อาชีวศึกษา	3.70				0.06
อุดมศึกษา	3.72				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 33 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ พบว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา แตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาอาชีวศึกษา ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษา

ประถมศึกษา และมัธยมศึกษา แตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 34 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านอุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อาชีวศึกษา	อุดมศึกษา
		3.91	3.95	3.80	3.73
ประถมศึกษา	3.91			0.55	0.91*
มัธยมศึกษา	3.95				1.12*
อาชีวศึกษา	3.80				
อุดมศึกษา	3.73				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 34 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านอุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ พบว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมศึกษา แตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 35 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อาชีวศึกษา	อุดมศึกษา
		4.43	4.28	4.06	4.36
ประถมศึกษา	4.43		0.58	1.48*	0.27
มัธยมศึกษา	4.28			0.89	0.31
อาชีวศึกษา	4.06				1.20*

ตาราง 35 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อาชีวศึกษา	อุดมศึกษา	
	\bar{X}	4.43	4.28	4.06	4.36
อุดมศึกษา	4.36				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 35 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อกของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย พบว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และอุดมศึกษา แตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาอาชีวศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อกของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามอาชีพหลัก

คุณภาพการให้บริการ		SS	df	MS	F	p
1.ด้านวัฒนธรรมบริการแบบไทย	ระหว่างกลุ่ม	19.131	3	6.377	0.745	.526
	ภายในกลุ่ม	3047.400	356	8.560		
	รวม	3066.531	359			
2.ด้านมุ่งเน้นลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	36.601	3	12.200	2.851	.037*
	ภายในกลุ่ม	1523.263	356	4.279		
	รวม	1559.864	359			
3.ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	27.322	3	9.107	1.397	.243
	ภายในกลุ่ม	2320.800	356	6.519		
	รวม	2348.122	359			
4.ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ	ระหว่างกลุ่ม	125.279	3	41.760	12.198	.000*
	ภายในกลุ่ม	1218.710	356	3.423		
	รวม	1343.989	359			
5.ด้านอุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	171.054	3	57.018	11.412	.000*
	ภายในกลุ่ม	1778.768	356	4.997		
	รวม	1949.822	359			

ตาราง 36 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ		SS	df	MS	F	p
6. ด้านลดข้อบกพร่องและ ป้องกันปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	73.627	3	24.542	0.710	.547
	ภายในกลุ่ม	12306.773	356	34.570		
	รวม	12380.400	359			
7. ด้านปรับปรุงงานต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	70.440	3	23.480	1.782	.150
	ภายในกลุ่ม	4689.490	356	13.173		
	รวม	4759.931	359			
8. ด้านค้ำค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	72.361	3	24.120	0.589	.623
	ภายในกลุ่ม	14588.794	356	40.980		
	รวม	14661.156	359			
9. ด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่าง หลากหลาย	ระหว่างกลุ่ม	36.484	3	12.161	2.000	.114
	ภายในกลุ่ม	2164.380	356	6.080		
	รวม	2200.864	359			
10. ด้านรับผิดชอบต่อสังคม	ระหว่างกลุ่ม	17.240	3	5.747	1.487	.218
	ภายในกลุ่ม	1375.735	356	3.864		
	รวม	1392.975	359			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2152.428	3	717.476	1.936	.123
	ภายในกลุ่ม	131963.2	356	370.683		
	รวม	134115.7	359			

$p^* \leq .05$

จากตาราง 36 พบว่าลูกค้าที่มีอาชีพหลักแตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อบริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัชวาท ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแตกต่างกันในด้านมุ่งเน้นลูกค้า ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ และด้านอุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ ฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) ดังแสดงในตาราง 37-39

ตาราง 37 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านมุ่งเน้นลูกค้า เป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	\bar{X}	เกษตรกรรม	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจส่วนตัว
		3.85	3.71	3.98	3.88
เกษตรกรรม	3.85		0.71*	0.64	0.13
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.71			1.35*	0.84*
พนักงานบริษัท	3.98				0.50
ธุรกิจส่วนตัว	3.88				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 37 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามอาชีพหลัก ด้านมุ่งเน้นลูกค้า พบว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ แตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกรรม พนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 38 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ เป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	\bar{X}	เกษตรกรรม	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจส่วนตัว
		3.93	3.56	4.12	3.99
เกษตรกรรม	3.93		1.48*	0.75	0.23
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.56			2.23*	1.71*
พนักงานบริษัท	4.12				0.52
ธุรกิจส่วนตัว	3.99				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 38 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามอาชีพหลัก ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ พบว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ แตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม พนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 39 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ด้านอุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ เป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก					
	เกษตรกรกรรม	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจส่วนตัว	
	\bar{X}	3.90	3.61	4.20	3.99
เกษตรกรกรรม	3.90		1.44*	1.50*	0.41
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.61			2.94*	1.86*
พนักงานบริษัท	4.20				1.08
ธุรกิจส่วนตัว	3.99				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 39 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท จำแนกตามอาชีพหลัก ด้านอุปกรณ์การให้บริการพร้อมและเพียงพอ พบว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ แตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม พนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว ส่วนลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัท แตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05