

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยวิธีการเก็บข้อมูล คือ ใช้แบบสอบถามจำนวน 398 ชุด เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของตาราง แบ่งออกเป็น 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 6 การหาความสัมพันธ์ ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
 เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์
 ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็น, ระดับความพึงพอใจ
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย
 ต่อเดือน สถานภาพสมรส และประเภทที่ใช้บริการ

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	398	100.00
เพศ		
ชาย	172	43.20
หญิง	226	56.80
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	13	3.30
20 - 30 ปี	113	28.40
31 - 40 ปี	183	46.00
41 - 50 ปี	61	15.30
51 ปีขึ้นไป	28	7.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	17	4.30
มัธยมศึกษา/ปวช.	53	13.30
อนุปริญญา/ปวส.	90	22.60

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	398	100.00
ระดับการศึกษา (ต่อ)		
ปริญญาตรี	188	47.20
สูงกว่าปริญญาตรี	50	12.60
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	27	6.80
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	96	24.10
พนักงานบริษัท	179	45.00
ธุรกิจส่วนตัว	59	14.80
อื่น ๆ	37	9.30
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 15,000 บาท	86	21.60
15,001 – 20,000 บาท	117	29.40
20,001 – 30,000 บาท	116	29.10
30,001 – 40,000 บาท	52	13.10
40,001 บาทขึ้นไป	27	6.80
สถานภาพสมรส		
โสด	224	56.30
สมรส	174	43.70
ประเภทที่ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา		
ฝาก – ถอน	227	57.00
ชำระค่าสินค้าและบริการ	172	43.20
แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	93	23.40
สินเชื่อ	56	14.10
อื่น ๆ เช่น สมักรับบัตรเครดิต, ขอ Statement	160	40.20

จากตารางที่ 1 พบว่าลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 398 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 เป็นเพศชาย จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 ลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 46 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 45 มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 สถานภาพโสด จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 และใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยาด้านฝาก-ถอนของธนาคาร จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 57

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุม

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน

ด้านการวางแผน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ สอดคล้องกัน	4.11	.78	มาก
2. การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายต่างๆ มีความชัดเจน	4.12	.72	มาก
3. ธนาคารมีการจัดบริการเป็นขั้นตอน	4.08	.71	มาก
4. การใช้ทรัพยากรต่างๆ ของธนาคารฯ เหมาะสม	4.05	.70	มาก
ภาพรวม	4.08	.62	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = .62) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผนอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหาร
จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์การ

ด้านการจัดองค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ธนาคารฯ จัดแบ่งงานที่ติดต่อย่าง	4.04	.72	มาก
2. การจัดแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ของธนาคารเป็นส่วนชัดเจน	4.08	.74	มาก
3. พนักงานปฏิบัติงานและตัดสินใจได้รวดเร็ว	4.09	.74	มาก
4. พนักงานที่ให้บริการมีอย่างเพียงพอ	4.06	.72	มาก
5. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการของ ธนาคารมีประสิทธิภาพและทันสมัย	4.06	.71	มาก
ภาพรวม	4.06	.63	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = .63) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์การ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการอำนวยความสะดวก

ด้านการอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การปฏิบัติงานของพนักงานสังเกตได้ว่ามีความคล่องตัว	4.07	.72	มาก
2. การมอบหมายงานแก่พนักงานเหมาะสม	4.14	.75	มาก
3. พนักงานปรึกษาแนะนำสาขากันได้ดี	4.14	.72	มาก
4. มีความร่วมมือกันด้วยดีทุกฝ่าย	4.06	.76	มาก
5. ธนาคารส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ต่อเนื่อง	3.98	.72	มาก
6. ธนาคารมีการปรับปรุงการให้บริการ	4.03	.71	มาก
7. พนักงานทุกระดับชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ได้เท่าเทียมกัน	4.13	.74	มาก
ภาพรวม	4.08	.61	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = .61) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม

ด้านการควบคุม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการพัฒนา ปรับปรุงบริการต่าง ๆ ให้มี คุณภาพ และตรงกับความต้องการของลูกค้า	4.15	.76	มาก
2. เปิดโอกาสให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การบริการด้านต่าง ๆ	4.10	.71	มาก
3. มีการควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของ พนักงานให้ถูกต้องแม่นยำ	4.11	.70	มาก
4. เปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการควบคุม ผลการปฏิบัติงาน	4.09	.69	มาก
5. ธนาคารให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการติดตามผล การปฏิบัติงานของพนักงาน	4.06	.69	มาก
6. ลูกค้ามีส่วนร่วมในการวิจารณ์ผลการ ปฏิบัติงานของพนักงาน	4.15	.76	มาก
ภาพรวม	4.11	.63	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = .63) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวม

ภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการวางแผน	4.08	.62	มาก
2. ด้านการจัดองค์การ	4.06	.63	มาก
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	4.08	.61	มาก
4. ด้านการควบคุม	4.11	.63	มาก
ภาพรวม	4.08	.62	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = .62) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในระดับมากทุกด้าน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านอาคารสถานที่

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ตลอดเวลาที่ใช้บริการ	4.10	.71	มาก
2. พนักงานกล่าวคำทักทายเช่น คำว่า “สวัสดีครับ” “ขอบคุณค่ะ”	4.34	.65	มากที่สุด
3. พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน	4.14	.70	มาก
4. พนักงานให้การต้อนรับโดยแสดงออกด้วย อธิยาศัยไมตรี มีหน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.21	.68	มากที่สุด
5. ความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลาทำงานของพนักงาน	4.16	.73	มาก
6. พนักงานเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในบริการทุก ๆ ด้านของธนาคารสามารถให้คำปรึกษา	4.24	.70	มากที่สุด
7. พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาที่จะรักษาผลประโยชน์ของผู้รับบริการ	4.29	.73	มากที่สุด
8. พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	4.21	.77	มากที่สุด
9. พนักงานให้บริการแก่ท่านด้วยความรวดเร็ว แม่นยำ	4.21	.70	มากที่สุด
10. พนักงานให้การต้อนรับโดยพูดจาสุภาพ อ่อนโยนเสมอ	4.13	.69	มาก
ภาพรวม	4.20	.56	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = .56) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ยกเว้นข้อ 1 พนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ตลอดเวลาที่ใช้บริการ ข้อ 3 พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน และข้อ 5 ความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลาทำงานของพนักงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการการให้บริการ

ด้านกระบวนการการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ธนาคารให้ความมั่นคง ปลอดภัย และคุ้มครอง ในการฝาก/ถอนเงินจำนวนมาก ๆ	4.05	.73	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.34	.72	มากที่สุด
3. ธนาคารมีของแจก ของชำร่วยในโอกาส เทศกาลสำคัญ	4.23	.70	มากที่สุด
4. ธนาคารได้จัดให้มีเงินสด ฉบับใหม่ ๆ ให้ท่าน แลกอยู่เสมอ	4.32	.73	มากที่สุด
5. ธนาคารได้มีบอร์ดติดประกาศข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ	4.13	.66	มาก
6. ธนาคารได้มีบริการด้วยความเสมอภาคแก่ ลูกค้าทุก ๆ คน	4.10	.62	มาก
7. ขั้นตอนในการให้บริการเหมาะสมทุกระดับ	3.96	.71	มาก
8. การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ	4.30	.72	มากที่สุด
ภาพรวม	4.18	.54	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$. S.D. = .54) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อ 2 ความรวดเร็วในการให้บริการ ข้อ 3 ธนาคารมีของแจก ของชำร่วยในโอกาสเทศกาลสำคัญ ข้อ 4 ธนาคารได้จัดให้มีเงินสด ฉบับใหม่ ๆ ให้ท่านแลกอยู่เสมอ และข้อ 8 การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเครื่องมือเครื่องใช้

ด้านเครื่องมือเครื่องใช้	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ให้บริการ	4.35	.71	มากที่สุด
2. มีเทคโนโลยีใหม่ มาใช้เพื่อให้บริการอย่างเพียงพอแก่ลูกค้า	4.16	.73	มาก
3. แบบฟอร์มต่าง ๆ มีมากเพียงพอและง่ายต่อการกรอกข้อมูล	4.28	.72	มากที่สุด
4. การนำเครื่องฝาก/ถอน อัตโนมัติมาใช้เพื่อให้บริการ	4.32	.67	มากที่สุด
5. ธนาคารมีป้ายแสดงจุดต่าง ๆ เพื่อให้ท่านติดต่อได้สะดวก รวดเร็ว	4.17	.70	มาก
ภาพรวม	4.26	.57	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = .57) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ อยู่ในระดับมากที่สุดข้อ ยกเว้นข้อ 2 มีเทคโนโลยีใหม่ มาใช้เพื่อให้บริการอย่างเพียงพอแก่ลูกค้า และข้อ 5 ธนาคารมีป้ายแสดงจุดต่าง ๆ เพื่อให้ท่านติดต่อได้สะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านอาคารสถานที่

ด้านอาคารสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อ ของทำเลที่ตั้ง	4.24	.65	มากที่สุด
2. ธนาคารได้มีการจัดสถานที่พักรอคอย ระหว่างรอการให้บริการ	4.15	.69	มาก
3. ธนาคารได้มีการจัดความสะดวกในการติดต่อ สอบถาม	4.32	.74	มากที่สุด
4. การตกแต่งสถานที่ ความสะอาด ความเป็น ระเบียบเรียบร้อย	4.27	.73	มากที่สุด
5. ธนาคารได้มีการจัดสถานที่จอดรถให้ ผู้ให้บริการ	4.18	.76	มาก
6. ธนาคารได้มีการปรับปรุงอุณหภูมิแสงสว่าง	4.17	.71	มาก
7. อาคารสถานที่มีความมั่นคงแข็งแรง	4.04	.72	มาก
ภาพรวม	4.20	.58	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = .58) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมากที่สุดข้อ ยกเว้นข้อ 1 ความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อของทำเลที่ตั้ง ข้อ 3 ธนาคารได้มีการจัดความสะดวกในการติดต่อสอบถาม และข้อ 4 การตกแต่งสถานที่ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวม

ภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.20	.56	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.18	.54	มาก
3. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้	4.26	.57	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่	4.20	.58	มากที่สุด
ภาพรวม	4.21	.52	มากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = .52) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ยกเว้นด้านกระบวนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการของธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ำแตกต่างกัน มีความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ำแตกต่างกัน มีความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

ตาราง 12 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการของธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ

ระดับความคิดเห็น	เพศ				t	Sig.
	ชาย n = 172		หญิง n = 226			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการวางแผน	4.08	.62	4.08	.63	-.028	.978
2. ด้านการจัดองค์การ	4.06	.61	4.07	.65	-.102	.919
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	4.05	.62	4.10	.61	-.726	.468
4. ด้านการควบคุม	4.08	.63	4.14	.62	-.919	.359

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้ำเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุม ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ

ระดับความคิดเห็น		SS	Df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	3.118	4	.779	1.995	.095
	ภายในกลุ่ม	153.539	393	.391		
	รวม	156.657	397			
2. ด้านการจัดองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	1.913	4	.478	1.195	.313
	ภายในกลุ่ม	157.281	393	.400		
	รวม	159.194	397			
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.699	4	.675	1.775	.133
	ภายในกลุ่ม	149.391	393	.380		
	รวม	152.090	397			
4. ด้านการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	1.458	4	.364	.914	.456
	ภายในกลุ่ม	156.747	393	.399		
	รวม	158.205	397			

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุม ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการของธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามการศึกษา

ระดับความคิดเห็น		SS	Df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	.295	4	.074	.186	.946
	ภายในกลุ่ม	156.362	393	.398		
	รวม	156.657	397			
2. ด้านการจัดองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	.560	4	.140	.347	.846
	ภายในกลุ่ม	158.634	393	.404		
	รวม	159.194	397			
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.097	4	.024	.063	.993
	ภายในกลุ่ม	151.993	393	.387		
	รวม	152.090	397			
4. ด้านการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	.236	4	.059	.147	.964
	ภายในกลุ่ม	157.969	393	.402		
	รวม	158.205	397			

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้ำที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุม ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการของธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอาชีพ

ระดับความคิดเห็น		SS	Df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	.799	4	.200	.504	.733
	ภายในกลุ่ม	155.858	393	.397		
	รวม	156.657	397			
2. ด้านการจัดองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	1.317	4	.329	.819	.513
	ภายในกลุ่ม	157.877	393	.402		
	รวม	159.194	397			
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.340	4	.085	.220	.927
	ภายในกลุ่ม	151.750	393	.386		
	รวม	152.090	397			
4. ด้านการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	1.933	4	.483	1.215	.304
	ภายในกลุ่ม	156.272	393	.398		
	รวม	158.205	397			

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุมไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับความคิดเห็น		SS	Df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	9.674	4	2.418	6.466	.000*
	ภายในกลุ่ม	146.983	393	.374		
	รวม	156.657	397			
2. ด้านการจัดองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	7.663	4	1.916	4.968	.001*
	ภายในกลุ่ม	151.531	393	.386		
	รวม	159.194	397			
3. ด้านการอำนาจการ	ระหว่างกลุ่ม	7.019	4	1.755	4.754	.001*
	ภายในกลุ่ม	145.071	393	.369		
	รวม	152.090	397			
4. ด้านการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	6.600	4	1.650	4.277	.002*
	ภายในกลุ่ม	151.605	393	.386		
	รวม	158.205	397			

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนาจการ และด้านการควบคุมแตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ FISHER'S LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 17 - 20

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผนจำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

ด้านการวางแผน	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 15,000 บาท					
15,001 – 20,000 บาท	.3384*			.3829*	
20,001 – 30,000 บาท	.2886*			.3332*	
30,001 – 40,000 บาท					
40,001 บาทขึ้นไป					

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่ามี 2 คู่ที่แตกต่างกันได้แก่ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผน มากกว่า (.3384) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท และมากกว่า (.3829) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท และส่วนลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผน มากกว่า (.2886) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท และมากกว่า (.3332) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการของธนาคารกรุงศรี
อยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการจัดองค์การจ้แนกรายได้เฉลี่ยต่อ
เดือนเป็นรายคู่

ด้านการจัดองค์การ	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ไม่เกิน 15,000 บาท					
15,001 – 20,000 บาท	.3170*			.2915*	
20,001 – 30,000 บาท	.2945*			.2690*	
30,001 – 40,000 บาท					
40,001 บาทขึ้นไป					

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า มี 2 คู่นี้แตกต่างกัน ได้แก่ ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านการจัดองค์การ มากกว่า (.3170) ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท และมากกว่า (.2915) ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท และส่วนลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านการจัดองค์การ มากกว่า (.2945) ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท และมากกว่า (.2690) ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการอำนวยความสะดวกได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

ด้านการอำนวยความสะดวก	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 15,000 บาท					
15,001 – 20,000 บาท	.2863*			.2982*	
20,001 – 30,000 บาท	.2732*			.2851*	
30,001 – 40,000 บาท					
40,001 บาทขึ้นไป					

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่ามี 2 คู่นี้แตกต่างกัน ได้แก่ ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านการอำนวยความสะดวก มากกว่า (.2863) ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท และมากกว่า (.2832) ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท และส่วนลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านการอำนวยความสะดวก มากกว่า (.2732) ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท และมากกว่า (.2851) ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการควบคุมจำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

ด้านการควบคุม	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 15,000 บาท					
15,001 – 20,000 บาท	.2499*			.3234*	
20,001 – 30,000 บาท	.2388*			.3123*	
30,001 – 40,000 บาท					
40,001 บาทขึ้นไป					

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่ามี 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านการควบคุม มากกว่า (.2499) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท และมากกว่า (.3234) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท และส่วนลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านการควบคุม มากกว่า (.2388) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท และมากกว่า (.3123) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท

ตาราง 21 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการของธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับความคิดเห็น	สถานภาพสมรส				t	Sig.
	โสด		สมรส			
	n = 224		n = 174			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการวางแผน	4.05	.63	4.11	.62	-1.007	.315
2. ด้านการจัดองค์การ	4.01	.64	4.13	.61	-1.893	.059
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	4.05	.62	4.11	.60	-.996	.320
4. ด้านการควบคุม	4.07	.64	4.16	.61	-1.529	.127

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้ำที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุมไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

ตาราง 22 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย n = 172		หญิง n = 226			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.16	.53	4.24	.57	-1.303	.193
ด้านกระบวนการการให้บริการ	4.15	.52	4.20	.56	-.977	.329
ด้านเครื่องมือเครื่องใช้	4.21	.56	4.29	.58	-1.258	.209
ด้านอาคารสถานที่	4.17	.55	4.22	.60	-.922	.357

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 23 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.053	4	.263	.832	.505
	ภายในกลุ่ม	124.270	393	.316		
	รวม	125.323	397			
2. ด้านกระบวนการการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.992	4	.248	.833	.505
	ภายในกลุ่ม	116.966	393	.298		
	รวม	117.958	397			
3. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	1.040	4	.260	.778	.540
	ภายในกลุ่ม	131.352	393	.334		
	รวม	132.393	397			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.744	4	.186	.538	.708
	ภายในกลุ่ม	135.873	393	.346		
	รวม	136.617	397			

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 24 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.356	4	.089	.280	.891
	ภายในกลุ่ม	124.967	393	.318		
	รวม	125.323	397			
2. ด้านกระบวนการการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.403	4	.351	1.182	.318
	ภายในกลุ่ม	116.555	393	.297		
	รวม	117.958	397			
3. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	.182	4	.045	.135	.969
	ภายในกลุ่ม	132.211	393	.336		
	รวม	132.393	397			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.315	4	.079	.227	.923
	ภายในกลุ่ม	136.303	393	.347		
	รวม	136.617	397			

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่าง

ตาราง 25 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอาชีพ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.285	4	.321	1.018	.398
	ภายในกลุ่ม	124.037	393	.316		
	รวม	125.323	397			
2. ด้านกระบวนการการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.908	4	.227	.762	.550
	ภายในกลุ่ม	117.050	393	.298		
	รวม	117.958	397			
3. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	1.363	4	.341	1.022	.396
	ภายในกลุ่ม	131.030	393	.333		
	รวม	132.393	397			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.761	4	.190	.551	.699
	ภายในกลุ่ม	135.856	393	.346		
	รวม	136.617	397			

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 26 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.717	4	1.929	6.447	.000*
	ภายในกลุ่ม	117.605	393	.299		
	รวม	125.323	397			
2. ด้านกระบวนการการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.808	4	1.202	4.175	.003*
	ภายในกลุ่ม	113.150	393	.288		
	รวม	117.958	397			
3. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	8.633	4	2.158	6.853	.000*
	ภายในกลุ่ม	123.760	393	.315		
	รวม	132.393	397			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	5.661	4	1.415	4.247	.002*
	ภายในกลุ่ม	130.956	393	.333		
	รวม	136.617	397			

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านอาคารสถานที่ที่แตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ FISHER'S LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 27 - 30

ตาราง 27 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ใน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการจำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

ด้านพนักงานผู้ ให้บริการ	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ไม่เกิน 15,000 บาท					
15,001 – 20,000 บาท		.3284*		.2808*	
20,001 – 30,000 บาท		.2977*		.2500*	
30,001 – 40,000 บาท					
40,001 บาทขึ้นไป					

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่ามี 2 คู่นี้แตกต่างกัน ได้แก่ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่า (.3284) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท และมากกว่า (.2808) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท และส่วนลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่า (.2977) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท และมากกว่า (.2500) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท

ตาราง 28 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ใน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ไม่เกิน 15,000 บาท					
15,001 – 20,000 บาท		.2548*		.2257*	
20,001 – 30,000 บาท		.2357*		.2066*	
30,001 – 40,000 บาท					
40,001 บาทขึ้นไป					

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่ามี 2 คู่นี้แตกต่างกัน ได้แก่ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านกระบวนการให้บริการ มากกว่า (.2548) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท และมากกว่า (.2257) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท และส่วนลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านกระบวนการให้บริการ มากกว่า (.2357) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,00 บาท และมากกว่า (.2066) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40000 บาท

ตาราง 29 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ใน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเครื่องมือเครื่องใช้จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

ด้านเครื่องมือเครื่องใช้	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 15,000 บาท					
15,001 – 20,000 บาท		.3381*		.3038*	
20,001 – 30,000 บาท		.3035*		.2692*	
30,001 – 40,000 บาท					
40,001 บาทขึ้นไป		.3165*		.2822*	

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่ามี 3 คู่นี้แตกต่างกัน ได้แก่ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ มากกว่า (.3381) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท และมากกว่า (.3038) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท ส่วนลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ มากกว่า (.3035) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท และมากกว่า (.2692) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท และส่วนลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ มากกว่า (.3165) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท และมากกว่า (.2822) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท

ตาราง 30 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ใน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านอาคารสถานที่จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

ด้านอาคารสถานที่	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 15,000 บาท					
15,001 – 20,000 บาท	.2944*			.2170*	
20,001 – 30,000 บาท	.2613*				
30,001 – 40,000 บาท					
40,001 บาทขึ้นไป					

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า มี 2 คู่ที่แตกต่าง ได้แก่ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านอาคารสถานที่ มากกว่า (.2944) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท และมากกว่า (.2170) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท และส่วนลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านอาคารสถานที่ มากกว่า (.2613) ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท

ตาราง 31 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับความพึงพอใจ	สถานภาพสมรส				t	Sig.
	โสด		สมรส			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.20	.56	4.21	.56	-.298	.766
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.17	.53	4.19	.55	-.230	.818
ด้านเครื่องมือเครื่องใช้	4.25	.58	4.26	.56	-.124	.902
ด้านอาคารสถานที่	4.18	.58	4.22	.59	-.633	.527

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 6 การหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความควบคุม กับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งประกอบด้วย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านอาคารสถานที่ โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ และมีผลการทดสอบแสดงดังตาราง 32 ดังนี้

H_0 : ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

H_1 : ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 32 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม

ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)			
	ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ด้านกระบวนการการให้บริการ	ด้านเครื่องมือเครื่องใช้	ด้านอาคารสถานที่
ด้านการวางแผน	.693*	.678*	.671*	.709*
ด้านการจัดองค์การ	.659*	.656*	.614*	.686*
ด้านการอำนวยความสะดวก	.696*	.651*	.669*	.714*
ด้านการควบคุม	.677*	.631*	.606*	.665*

มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 32 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ Pearson's moment correlation analysis แสดงว่า ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้ำธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านอาคารสถานที่ เท่ากับ .693 .678 .671 และ .709 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้ำธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านอาคารสถานที่ เท่ากับ .659 .656 .614 และ .686 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการอำนวยการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้ำธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านอาคารสถานที่ เท่ากับ .696 .651 .669 และ .714 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้ำธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านอาคารสถานที่ เท่ากับ .677 .631 .606 และ .665 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง