

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ลูกค้าธนาคารทิสโก้ พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทิสโก้และความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยวิธีการเก็บข้อมูล คือ ใช้แบบสอบถามจำนวน 360 คน เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาผู้วิจัยจึงขอแนะนำเสนอและอภิปรายผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของตารางจำนวน 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมายผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้านาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัด

พระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้านาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย เพศอายุอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสโดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละรายละเอียดแสดงดังนี้ ตาราง 1

ตาราง 1 ค่าความถี่ และร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้านาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย เพศอายุอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า	จำนวน (360 คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	234	65.00
หญิง	126	35.00
อายุ		
20-30 ปี	123	34.20
31-40 ปี	157	43.60
41-50 ปี	60	16.70
51 ปี ขึ้นไป	20	5.60
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	43	11.90
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	156	43.30
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	65	18.10
เกษตรกร	96	26.70

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า	จำนวน (360 คน)	ร้อยละ (100.00)
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	39	10.80
10,001-20,000 บาท	104	28.90
20,001 – 30,000 บาท	129	35.80
30,001 บาทขึ้นไป	88	24.40
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	104	28.90
ปริญญาตรี	244	67.80
สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.30
สถานภาพสมรส		
โสด	74	20.60
สมรส	278	77.20
หม้าย / หย่าร้าง	8	2.20

จากตาราง 1 ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลรามะสัก อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทองส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 อายุ 31-40 ปีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 43.60 อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาทจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 67.80 และสถานภาพสมรสจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 77.20

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทีสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา

พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทีสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย รูปแบบการใช้บริการของธนาคารเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการใช้บริการที่ธนาคาร โดยเฉลี่ยต่อเดือน และใช้บริการที่ธนาคารช่วงเวลาใดโดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละรายละเอียด แสดงดังนี้ ตาราง 2

ตาราง 2 ค่าความถี่ และร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทีสโก้จำกัด(มหาชน)สาขา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย รูปแบบการใช้บริการของธนาคารเหตุผลที่ท่านใช้
บริการที่ธนาคาร โดยเฉลี่ยต่อเดือนและเลือกใช้บริการใช้บริการที่ธนาคาร

พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า	จำนวน (360 คน)	ร้อยละ (100.00)
รูปแบบการใช้บริการของธนาคาร		
บริการฝาก ถอน โอนเงิน	56	15.60
บริการด้านสินเชื่อ เงินกู้และกองทุน	220	61.10
บริการออมเงิน เปิดบัญชี ทำบัตรเครดิตเอ็ม	53	14.70
บริการชำระสินค้าและบริการต่างๆ	31	8.60
เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ		
ความน่าเชื่อถือของธนาคาร	37	10.30
บริการมีความหลากหลายและความสะดวกในการมาใช้ บริการ	68	18.90
อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าบริษัทอื่นๆ	150	41.70
ค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อต่ำ	105	29.20
ใช้บริการที่ธนาคาร โดยเฉลี่ยต่อเดือน		
1 - 2 ครั้ง	250	69.40
2- 3 ครั้ง	82	22.80
4ครั้งขึ้นไป	28	7.80

ตาราง 2(ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า	จำนวน (360 คน)	ร้อยละ (100.00)
เลือกใช้บริการใช้บริการที่ธนาคาร		
08.30-12.30 น.	81	22.50
12.31-16.00 น.	252	70.00
ไม่แน่นอนแล้วแต่โอกาส	27	7.50

จากตาราง 2 ผลการวิจัยพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทีสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาส่วนใหญ่มี รูปแบบการใช้บริการของธนาคารคือ บริการด้านสินเชื่อเงินกู้และกองทุน จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10 เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าบริษัทอื่นๆ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 ใช้บริการที่ธนาคารโดยเฉลี่ยเดือนละ 1 - 2 ครั้ง จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 69.40 และใช้บริการที่ธนาคารช่วงเวลา 12.31-16.00 น. จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทีสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทีสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาประกอบด้วยด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคารด้านราคาต่อการให้บริการและด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคาร โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายละเอียดตามตาราง 3-6

ตาราง 3 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคาร

ด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หากต้องการใช้บริการธนาคารท่านจะนึกถึงธนาคารทิสโก้เป็นอันดับแรก	3.90	.65	มาก
2. ต้องการใช้บริการธนาคารอีกครั้งท่านจะเลือกใช้บริการธนาคารทิสโก้	4.17	.73	มาก
3. การให้บริการท่านจะใช้บริการธนาคารทิสโก้อย่างต่อเนื่อง	4.08	.63	มาก
4. ต้องเดินทางไกลกว่า ท่านก็ยังคงเลือกที่จะมาใช้บริการธนาคารทิสโก้เป็นอันดับแรก	3.90	.69	มาก
โดยรวม	4.03	.49	มาก

จากตาราง 3 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคารมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$ และ S.D. = .49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นในเรื่องต้องการใช้บริการธนาคารอีกครั้งท่านจะเลือกใช้บริการธนาคารทิสโก้ การให้บริการท่านจะใช้บริการธนาคารทิสโก้อย่างต่อเนื่อง และต้องการใช้บริการธนาคารท่านจะนึกถึงธนาคารทิสโก้เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง4ความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านราคาต่อการให้บริการ

ด้านราคาต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.หากธนาคารทิสโก้มีความจำเป็นต้องเพิ่มอัตราค่าบริการ ท่านยังคงจะใช้บริการต่อไป	4.17	.65	มาก
2. ขอมใช้บริการธนาคารทิสโก้ในอัตราค่าบริการที่สูงกว่า ธนาคารอื่นๆ เนื่องจากคุณภาพและการบริการที่ดีกว่า	3.96	.68	มาก
3.หากธนาคารอื่นๆ มีค่าบริการในอัตราที่ต่ำกว่าท่านจะ ยังคงใช้บริการธนาคารทิสโก้อยู่	3.92	.67	มาก
4. หากธนาคารทิสโก้มีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ต่ำกว่า ธนาคารอื่น ๆ ท่านจะยังคงเลือกฝากเงินกับธนาคารทิส โก้	3.38	.88	ปานกลาง
5. หากธนาคารทิสโก้มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่สูงกว่า ธนาคารอื่น ๆ ท่านจะยังคงเลือกกู้กับธนาคารทิสโก้	3.22	.98	ปานกลาง
โดยรวม	3.73	.46	มาก

จากตาราง4ความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านราคาต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ มาก($\bar{X} = 3.73$ และ $S.D. = .46$)เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นในเรื่องหากธนาคารทิสโก้มีความจำเป็นต้องเพิ่มอัตราค่าบริการท่านยังคงจะ ใช้บริการต่อไปขอมใช้บริการธนาคารทิสโก้ในอัตราค่าบริการที่สูงกว่าธนาคารอื่นๆ เนื่องจากคุณภาพ และการบริการที่ดีกว่า**มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก**และหากธนาคารทิสโก้มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่สูง กว่าธนาคารอื่น ๆ ท่านจะยังคงเลือกกู้กับธนาคารทิสโก้**มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ**

ตาราง5 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคารทิสโก้

ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคารทิสโก้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.หากบุคคลอื่นกล่าวหาธนาคารทิสโก้ในทางลบท่านจะพยายามแก้ข่าวให้	3.36	.98	ปานกลาง
2.เมื่อใช้บริการธนาคารทิสโก้ท่านรู้สึกไว้วางใจและมีความเชื่อมั่นในบริการของธนาคาร	3.39	.97	ปานกลาง
3.หากพบว่าธนาคารทิสโก้ควรมีสิ่งที่จะต้องพัฒนาคุณภาพและการบริการท่านจะให้คำแนะนำต่อธนาคารทิสโก้	3.46	.95	มาก
4. หากธนาคารทิสโก้ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจท่านจะยังคงเลือกใช้บริการที่ธนาคารทิสโก้	3.16	.64	ปานกลาง
โดยรวม	3.34	.80	ปานกลาง

จากตาราง5ความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคารทิสโก้มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง($\bar{X} = 3.34$ และ S.D. =.80)เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นในเรื่องหากพบว่าธนาคารทิสโก้ควรมีสิ่งที่จะต้องพัฒนาคุณภาพและการบริการท่านจะให้คำแนะนำต่อธนาคารทิสโก้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเมื่อใช้บริการธนาคารทิสโก้ท่านรู้สึกไว้วางใจและมีความเชื่อมั่นในบริการของธนาคารและหากธนาคารทิสโก้ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจท่านจะยังคงเลือกใช้บริการที่ธนาคารทิสโก้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง6ความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาภาพรวม

ภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคาร	4.03	.49	มาก
ด้านราคาต่อการให้บริการ	3.73	.46	มาก
ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคาร	3.34	.80	ปานกลาง
โดยรวม	3.70	.40	มาก

จากตาราง 6 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.70$ และ S.D. = .40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นในด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคารด้านราคาต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้ำต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ำรายละเอียดแสดงใน ตาราง 7- 17 มีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ลูกค้ำที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

ตาราง 7 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามเพศ

ระดับความคิดเห็น	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n =234)		หญิง (n =126)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคาร	4.03	.50	4.03	.47	1.02	.981
ด้านราคาต่อการให้บริการ	3.80	.46	3.60	.44	3.91	.503
ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคาร	3.41	.81	3.21	.77	2.33	.572
รวม	3.75	.40	3.61	.39	3.03	.576

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวม มีค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 5 ด้าน แสดงว่า ลูกค้ำที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการซ้ำจากธนาคารด้านราคาต่อการให้บริการด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 8 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตาม อายุ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	4.759	3	1.586	6.831	.000*
	ภายในกลุ่ม	82.670	356	.232		
	รวม	87.429	359			
ด้านราคาต่อการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.397	3	.132	.599	.616
	ภายในกลุ่ม	78.588	356	.221		
	รวม	78.985	359			
ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับระหว่างกลุ่มธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	1.187	3	.396	.610	.609
	ภายในกลุ่ม	231.021	356	.649		
	รวม	232.208	359			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.551	3	.184	1.098	.350
	ภายในกลุ่ม	59.596	356	.167		
	รวม	60.147	359			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 2 ด้าน แสดงว่าลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านราคาต่อการให้บริการด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคารไม่แตกต่างกัน ส่วน ค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 1 ด้าน แสดงว่าลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคารแตกต่างกันจึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 9 - 10 ต่อไปนี้

ตาราง 9 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้
จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure
ระหว่างด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคาร กับ อายุ

อายุ	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
20-30 ปี				
31-40 ปี				
41-50 ปี	.205*	.311*		
51 ปี ขึ้นไป		.257*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 9 พบว่าลูกค้าที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคารมากกว่าลูกค้าที่มีอายุ 20-30 ปี 31-40 ปี (.205) (.311) ลูกค้าที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคารมากกว่าลูกค้าที่มีอายุ 31-40 ปี (.257)

ตาราง10การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)
สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตาม อาชีพ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการใช้บริการจากธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	1.159	3	.386	1.594	.190
	ภายในกลุ่ม	86.270	356	.242		
	รวม	87.429	359			
ด้านราคาต่อการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.914	3	.305	1.389	.246
	ภายในกลุ่ม	78.071	356	.219		
	รวม	78.985	359			
ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	2.895	3	.965	1.498	.215
	ภายในกลุ่ม	229.313	356	.644		
	รวม	232.208	359			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.899	3	.300	1.800	.147
	ภายในกลุ่ม	59.248	356	.166		
	รวม	60.147	359			

จากตาราง10ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 3 ด้าน แสดงว่าลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการใช้บริการจากธนาคารด้านราคาต่อการให้บริการและด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคารไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	3.052	3	1.017	4.292	.005*
	ภายในกลุ่ม	84.377	356	.237		
	รวม	87.429	359			
ด้านราคาต่อการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.616	3	.205	.932	.425
	ภายในกลุ่ม	78.369	356	.220		
	รวม	78.985	359			
ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับระหว่างกลุ่มธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	5.415	3	1.805	2.833	.038*
	ภายในกลุ่ม	226.793	356	.637		
	รวม	232.208	359			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.203	3	.401	2.423	.066
	ภายในกลุ่ม	58.944	356	.166		
	รวม	60.147	359			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 1 ด้าน แสดงว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการซ้ำจากธนาคารด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคารไม่แตกต่างกันส่วน ค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 2 ด้าน แสดงว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านราคาต่อการให้บริการแตกต่างกันจึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 12 - 13 ต่อไปนี้

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด(มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคาร กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
ไม่เกิน 10,000 บาท				
10,001-20,000 บาท				
20,001 – 30,000 บาท	.240*	.192*		.151*
30,001 บาท ขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 12 พบว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคารมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และ 30,001 บาท ขึ้นไป (.240) (.192) และ (.151)

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคารกับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
ไม่เกิน 10,000 บาท				.392*
10,001-20,000 บาท				.268*
20,001 – 30,000 บาท				
30,001 บาท ขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 13 พบว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคารมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และ 30,001 บาท ขึ้นไป (.392) และ (.268)

ตาราง14การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)
สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	.181	2	.090	.370	.691
	ภายในกลุ่ม	87.248	357	.244		
	รวม	87.429	359			
ด้านราคาต่อการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.573	2	.286	1.304	.273
	ภายในกลุ่ม	78.412	357	.220		
	รวม	78.985	359			
ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับระหว่างกลุ่ม ธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	1.480	2	.740	1.145	.319
	ภายในกลุ่ม	230.728	357	.646		
	รวม	232.208	359			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.495	2	.247	1.481	.229
	ภายในกลุ่ม	59.652	357	.167		
	รวม	60.147	359			

จากตาราง14ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 3 ด้าน แสดงว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคารด้านราคาต่อการให้บริการ และด้าน ความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคารไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)
สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	2.451	2	1.225	5.148	.006*
	ภายในกลุ่ม	84.978	357	.238		
	รวม	87.429	359			
ด้านราคาต่อการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.323	2	1.161	5.408	.005*
	ภายในกลุ่ม	76.662	357	.215		
	รวม	78.985	359			
ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	.835	2	.418	.644	.526
	ภายในกลุ่ม	231.373	357	.648		
	รวม	232.208	359			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.321	2	.661	4.010	.019*
	ภายในกลุ่ม	58.826	357	.165		
	รวม	60.147	359			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 1 ด้าน แสดงว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคารไม่แตกต่างกันส่วน ค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 2 ด้าน แสดงว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการใช้จ่ายจากธนาคารด้านราคาต่อการให้บริการแตกต่างกันจึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 16 - 17 ต่อไปนี้

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคาร กับ สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง
โสด			
สมรส	.192*		
หม้าย / หย่าร้าง			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 16 พบว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคารมากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพโสด(.192)

ตาราง17การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทีสโก้ จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านราคาต่อการให้บริการกับ สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง
โสด			
สมรส	.199*		
หม้าย / หย่าร้าง			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง17 พบว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคาร ทีสโก้ จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านราคาต่อการให้บริการมากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพโสด(.199)

**ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทีสโก้จำกัด
(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ**

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทีสโก้จำกัด (มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการรายละเอียดแสดงใน ตาราง 18- 19 มีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 :ลูกค้าที่มีพฤติกรรมการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทีสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

H_1 :ลูกค้าที่มีพฤติกรรมการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทีสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทีสโก้จำกัด(มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามรูปแบบการให้บริการของธนาคาร

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	4.647	3	1.549	6.661	.000*
	ภายในกลุ่ม	82.782	356	.233		
	รวม	87.429	359			
ด้านราคาต่อกรให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.950	3	1.650	7.934	.000*
	ภายในกลุ่ม	74.035	356	.208		
	รวม	78.985	359			
ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	.602	3	.201	.308	.819
	ภายในกลุ่ม	231.606	356	.651		
	รวม	232.208	359			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.103	3	.701	4.300	.005*
	ภายในกลุ่ม	58.044	356	.163		
	รวม	60.147	359			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 1 ด้าน แสดงว่าลูกค้าที่มีรูปแบบการใช้บริการของธนาคารต่างกันมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคารไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 2 ด้าน แสดงว่าลูกค้าที่มีรูปแบบการใช้บริการของธนาคารต่างกันมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคารด้านราคาต่อการให้บริการแตกต่างกันจึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 19 - 20 ต่อไปนี้

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคารกับ รูปแบบการใช้บริการของธนาคาร

รูปแบบการใช้บริการ ของธนาคาร	บริการฝาก ถอน โอนเงิน	บริการด้าน สินเชื่อ เงินกู้และ กองทุน	บริการออมเงิน เปิดบัญชี ทำบัตร เอทีเอ็ม	บริการชำระ สินค้าและ ค่าบริการต่างๆ
บริการฝาก ถอน โอน เงิน			.278*	.399*
บริการด้านสินเชื่อ เงินกู้และกองทุน			.184*	.305*
บริการออมเงิน เปิด บัญชี ทำบัตรเอทีเอ็ม				
บริการชำระสินค้า และค่าบริการต่างๆ				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง19 พบว่าลูกค้าที่มีรูปแบบการใช้บริการของธนาคารบริการฝาก ถอน โอนมี ความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทีส โก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคาร**มากกว่า**ลูกค้าที่มี รูปแบบการใช้บริการของธนาคารบริการออมเงิน เปิดบัญชี ทำบัตรเอทีเอ็ม **และ**บริการชำระสินค้า และค่าบริการต่างๆ(.278)(.399)ลูกค้าที่มีรูปแบบการใช้บริการของธนาคารบริการด้านสินเชื่อ เงินกู้ และกองทุนมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้ บริการธนาคารทีส โก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**มากกว่า**ลูกค้าที่มีรูปแบบการใช้ บริการของธนาคารบริการออมเงิน เปิดบัญชี ทำบัตรเอทีเอ็ม **และ**บริการชำระสินค้าและค่าบริการ ต่างๆ(.184) (.305)

ตาราง20การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทีส โก้ จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านราคาต่อการให้บริการกับ รูปแบบการใช้บริการของธนาคาร

รูปแบบการใช้บริการ ของธนาคาร	บริการฝาก ถอน โอนเงิน	บริการด้าน สินเชื่อ เงินกู้และ กองทุน	บริการออมเงิน เปิดบัญชี ทำบัตร เอทีเอ็ม	บริการชำระ สินค้าและ ค่าบริการต่างๆ
บริการฝาก ถอน โอน เงิน			.211*	.347*
บริการด้านสินเชื่อ เงินกู้และกองทุน			.218*	.353*
บริการออมเงิน เปิด บัญชี ทำบัตรเอทีเอ็ม				
บริการชำระสินค้า และค่าบริการต่างๆ				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง20 พบว่าลูกค้าที่มีรูปแบบการใช้บริการของธนาคารบริการฝาก ถอน โอน มีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทีสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านราคาต่อการให้บริการ**มากกว่า**ลูกค้าที่มีรูปแบบการใช้บริการของธนาคารบริการออมเงิน เปิดบัญชี ทำบัตรเอทีเอ็ม **และ**บริการชำระสินค้าและค่าบริการต่างๆ(.211) (.347)ลูกค้าที่มีรูปแบบการใช้บริการของธนาคารบริการด้านสินเชื่อ เงินกู้ และกองทุนมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทีสโก้จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**มากกว่า**ลูกค้าที่มีรูปแบบการใช้บริการของธนาคารบริการออมเงิน เปิดบัญชี ทำบัตรเอทีเอ็ม **และ**บริการชำระสินค้าและค่าบริการต่างๆ(.218) (.353)

ตาราง21การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทีสโก้จำกัด(มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	.701	3	.234	.959	.412
	ภายในกลุ่ม	86.728	356	.244		
	รวม	87.429	359			
ด้านราคาต่อการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.105	3	.035	.159	.924
	ภายในกลุ่ม	78.879	356	.222		
	รวม	78.985	359			
ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	1.177	3	.392	.605	.612
	ภายในกลุ่ม	231.031	356	.649		
	รวม	232.208	359			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.389	3	.130	.772	.511
	ภายในกลุ่ม	59.758	356	.168		
	รวม	60.147	359			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 3 ด้าน แสดงว่าลูกค้าที่มีเหตุผลที่ทานเลือกใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคารด้านราคาต่อการให้บริการ และด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามใช้บริการที่ธนาคาร โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	2.176	2	1.088	4.556	.011*
	ภายในกลุ่ม	85.253	357	.239		
	รวม	87.429	359			
ด้านราคาต่อการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.704	2	.352	1.606	.202
	ภายในกลุ่ม	78.281	357	.219		
	รวม	78.985	359			
ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	2.963	2	1.482	2.307	.101
	ภายในกลุ่ม	229.245	357	.642		
	รวม	232.208	359			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.281	2	.141	.839	.433
	ภายในกลุ่ม	59.866	357	.168		
	รวม	60.147	359			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 2 ด้าน แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการที่

ธนาคารโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านราคาต่อการให้บริการด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคารไม่แตกต่างกันส่วน ค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 1 แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคารแตกต่างกันจึงได้จำแนกเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 23 ต่อไปนี้

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด(มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคารกับ ใช้บริการที่ธนาคารโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ใช้บริการที่ธนาคาร โดยเฉลี่ย เดือนละกี่ครั้ง	1 - 2 ครั้ง	2- 3 ครั้ง	4 ครั้งขึ้นไป
1 - 2 ครั้ง		.175*	
2- 3 ครั้ง			
4 ครั้งขึ้นไป			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 23 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารโดยเฉลี่ย 1 - 2 ครั้งต่อเดือนมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารโดยเฉลี่ย 2- 3 ครั้งต่อเดือน (.175)

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน)
สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามใช้บริการที่ธนาคารช่วงเวลาใด

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	2.434	2	1.217	5.111	.006*
	ภายในกลุ่ม	84.995	357	.238		
	รวม	87.429	359			
ด้านราคาต่อการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.044	2	.522	2.390	.093
	ภายในกลุ่ม	77.941	357	.218		
	รวม	78.985	359			
ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับระหว่างกลุ่ม ธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	.482	2	.241	.372	.690
	ภายในกลุ่ม	231.726	357	.649		
	รวม	232.208	359			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.282	2	.141	.842	.432
	ภายในกลุ่ม	59.865	357	.168		
	รวม	60.147	359			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 2 ด้าน แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารช่วงเวลาต่างกันมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านราคาต่อการให้บริการด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคารไม่แตกต่างกันส่วน ค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 1 แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารช่วงเวลาใดต่างกันมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด(มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคารแตกต่างกันจึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 25 ต่อไปนี้

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด(มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคาร กับ บริการที่ธนาคารช่วงเวลาใด

ใช้บริการที่ธนาคาร ช่วงเวลาใด	08.30-12.30 น.	12.31-16.00 น.	ไม่แน่นอน แล้วแต่โอกาส
08.30-12.30 น.		.196*	
12.31-16.00 น.			
ไม่แน่นอนแล้วแต่โอกาส			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 25 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารช่วงเวลา 08.30-12.30 น. มีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการมีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารช่วงเวลา 12.31-16.00 น. (.196)