

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าและพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา จำแนกตามพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยวิธีการเก็บข้อมูล คือ ใช้แบบสอบถามจำนวน 250 ชุด เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของตารางแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา จำแนกตามพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

$S.D.$ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

t แทน ค่าสถิติทดสอบ t-test

F แทน ค่าสถิติทดสอบ F-test

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส แสดงดังรายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	250	100.0
เพศ		
ชาย	119	47.6
หญิง	131	52.4
อายุ		
20 ปีหรือน้อยกว่า	71	28.4
21 - 30 ปี	35	14.0
31 - 40 ปี	75	30.0
มากกว่า 41 ปีขึ้นไป	69	27.6
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	27	10.8
มัธยมศึกษา / ปวช.	59	23.6
อนุปริญญา/ ปวส.	117	46.8
ปริญญาตรีขึ้นไป	47	18.8
อาชีพ		
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	97	38.8
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	63	25.2
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	78	31.2
อื่น ๆ	12	4.8

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	250	100.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	57	22.8
10,001- 20,000 บาท	64	25.6
20,001- 30,000 บาท	105	42.0
30,001 บาทขึ้นไป	24	9.6
สถานภาพสมรส		
โสด	93	37.2
สมรส	104	41.6
หย่าร้าง/หม้าย	53	21.2

จากตาราง 1 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 250 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 ลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวส. จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 อาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 และสถานภาพสมรส จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6

**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา**

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา จำแนกตาม สาเหตุการมาใช้บริการ จำนวนครั้งการใช้บริการต่อเดือน ประเภทการใช้บริการ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า และช่วงระยะเวลาการมาใช้บริการ แสดงรายละเอียดในตาราง 2-6

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของสาเหตุการมาใช้บริการ

สาเหตุการมาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	250	100.0
สะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน	29	11.6
เงินเดือนผ่านบัญชี	109	43.6
ชื่อเสียง / ความมั่นคง	85	34.0
บริการหลากหลาย	16	6.4
อื่น ๆ	11	4.4

จากตาราง 2 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีสาเหตุการมาใช้บริการ เพราะเงินเดือนผ่านบัญชี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 รองลงมา คือ ชื่อเสียง / ความมั่นคง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งการใช้บริการต่อเดือน

จำนวนครั้งการใช้บริการต่อเดือน	จำนวน (คน)	
	จำนวน	ร้อยละ
	250	100.0
1 – 4 ครั้ง / เดือน	111	44.4
5 – 8 ครั้ง / เดือน	91	36.4
9 ครั้งขึ้นไป / เดือน	48	19.2

จากตาราง 3 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งการใช้บริการต่อเดือน 1 – 4 ครั้ง / เดือน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมา คือ 5 – 8 ครั้ง / เดือน จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 และน้อยที่สุด คือ 9 ครั้งขึ้นไป / เดือน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของประเภทการใช้บริการ

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน (คน)	
	จำนวน	ร้อยละ
	250	100.0
ฝาก/ถอน	116	46.4
สินเชื่อ	61	24.4
ชำระค่าสาธารณูปโภค	73	29.2

จากตาราง 4 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีประเภทการใช้บริการฝาก/ถอน จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมา คือ ชำระค่าสาธารณูปโภค จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 และน้อยที่สุด คือ สินเชื่อ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	250	100.0
ต่ำกว่า 1 ปี	18	7.2
ตั้งแต่ 1 – 2 ปี	103	41.2
ตั้งแต่ 3 – 4 ปี	62	24.8
ตั้งแต่ 5 – 6 ปี	55	22.0
ตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป	12	4.8

จากตาราง 5 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าตั้งแต่ 1 – 2 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 3 – 4 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 และน้อยที่สุดคือ ตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของช่วงระยะเวลาการมาใช้บริการ

ช่วงระยะเวลาการมาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	250	100.0
10.30 – 12.00 น.	51	20.4
12.01 – 14.30 น.	113	45.2
14.31 – 16.00 น.	42	16.8
16.01 – 18.30 น.	30	12.0
18.31 – 19.00 น.	14	5.6

จากตาราง 6 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีระยะเวลาการมาใช้บริการ 12.01 – 14.30 น. จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 รองลงมา คือ 10.30 – 12.00 น. จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และน้อยที่สุด คือ 18.31 – 19.00 น. จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อัญญา

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อัญญา ทางด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงรายละเอียดในตาราง 7-11

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อัญญา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. พนักงานกล่าวคำทักทายและขอบคุณทุกครั้ง เช่นคำว่า “สวัสดีค่ะ, สวัสดีครับ” “ขอบคุณค่ะ, ขอบคุณครับ”	4.30	.78	มากที่สุด
2. พนักงานบริการลูกค้าด้วยความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ตลอดเวลาที่ใช้บริการ	4.16	.84	มากที่สุด
3. พนักงานเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในบริการทุกๆ ด้านของธนาคาร	3.95	.94	มาก
4. พนักงานให้คำแนะนำที่ดีและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า	3.94	1.19	มาก
5. พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว แม่นยำ	3.93	1.04	มาก
6. พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.89	1.11	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
7. พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความถูกต้องและครบถ้วน	3.80	1.08	มาก
8. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	3.77	1.12	มาก
9. พนักงานมีป้ายชื่อ / บัตรประจำตัว แสดงชื่อ – สกุล และตำแหน่งอย่างชัดเจน	3.77	1.33	มาก
10. พนักงานให้การต้อนรับโดยแสดงออกด้วย อภัยสัย์ไมตรี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส	3.58	1.13	มาก
โดยรวม	3.91	.90	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = .90) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นพนักงานกล่าวคำทักทายและขอบคุณทุกครั้ง เช่นคำว่า “สวัสดีค่ะ, สวัสดีครับ” “ขอบคุณค่ะ, ขอบคุณครับ” มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = .78) พนักงานบริการลูกค้าด้วยความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ตลอดเวลาที่ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = .84) พนักงานเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในบริการทุกๆ ด้านของธนาคาร ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = .94) พนักงานให้คำแนะนำที่ดีและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 1.19)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา ด้านกระบวนการการให้บริการ

ด้านกระบวนการการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ธนาคารให้ความมั่นคงปลอดภัยและคุ้มครอง ในการฝาก / ถอนเงินจำนวนมากๆ	3.83	.97	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.99	1.16	มาก
3. ธนาคารมีของแจก ของชำร่วยในโอกาส และ เทศกาลสำคัญ	3.93	.95	มาก
4. ธนาคารได้มีบอร์ดติดประกาศข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ	3.74	1.00	มาก
5. ธนาคารได้จัดให้มีเงินสดฉบับใหม่ ๆ ให้ ลูกค้าได้แลกอยู่เสมอ ๆ	3.97	1.20	มาก
6. ธนาคารได้มีการบริการด้วยความเสมอภาค แก่ลูกค้าทุก ๆ คน	4.18	.80	มาก
7. ธนาคารได้มีการจัดกิจกรรมที่ให้ความ เพลิดเพลินในระหว่างที่รอคอยการให้บริการ เช่น ทีวี นิติสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	3.97	.98	มาก
8. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว	3.70	1.33	มาก
9. การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ	3.02	1.21	ปานกลาง
โดยรวม	3.81	.83	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา ด้านกระบวนการการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = .83) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา ด้าน

กระบวนการการให้บริการ อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นการจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้

ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ให้บริการ	2.87	1.29	ปานกลาง
2. มีเทคโนโลยีใหม่ มาใช้เพื่อให้บริการอย่างเพียงพอแก่ลูกค้า	3.12	.99	ปานกลาง
3. แบบฟอร์มต่าง ๆ มีมากเพียงพอและง่ายต่อการกรอกข้อมูล	3.67	1.00	มาก
4. การนำเครื่องฝาก / ถอน อัตโนมัตินามาใช้เพื่อให้บริการ	3.81	.96	มาก
5. ธนาคารมีป้ายแสดงจุดต่าง ๆ เพื่อให้ท่านติดต่อได้สะดวกและรวดเร็ว	3.69	1.07	มาก
โดยรวม	3.43	.87	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = .87) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ให้บริการ และมีเทคโนโลยีใหม่ มาใช้เพื่อให้บริการอย่างเพียงพอแก่ลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อของทำเลที่ตั้งของธนาคาร	3.75	1.02	มาก
2. ธนาคารได้มีการจัดสถานที่พักรอคอย ระหว่างรอการให้บริการ	4.07	.97	มาก
3. ธนาคารได้มีการจัดความสะดวกในการติดต่อสอบถาม	4.08	.84	มาก
4. การตกแต่งสถานที่ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.62	1.25	มาก
5. ธนาคารได้มีการจัดมุมน้ำดื่มและอ่านหนังสือพิมพ์ให้กับผู้มาใช้บริการ	3.26	1.27	ปานกลาง
6. อาคารสถานที่ที่มีความมั่นคงแข็งแรง	3.31	1.41	ปานกลาง
7. สถานที่จอดรถกว้างขวางและมีความปลอดภัย	3.42	1.21	มาก
โดยรวม	3.64	.97	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = .97) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นธนาคารได้มีการจัดมุมน้ำดื่มและอ่านหนังสือพิมพ์ให้กับผู้มาใช้บริการ และอาคารสถานที่ที่มีความมั่นคงแข็งแรง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา โดยภาพรวม

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.91	.90	มาก
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.81	.83	มาก
3. ด้านเครื่องมือ/เครื่อง ่องใช้	3.43	.87	มาก
4. ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.64	.97	มาก
โดยรวม	3.70	.67	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = .67) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา ในระดับมากทุกด้าน ส่วนด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านด้านพนักงานผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = .90)

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงชี อยุธยา

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงชี อยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แสดงรายละเอียดในตาราง 12-19

โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงชี อยุธยาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงชี อยุธยาแตกต่างกัน

ตาราง 12 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงชี อยุธยา จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย (n = 119)		หญิง (n = 131)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.94	.90	3.88	.90	.446	.656
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.80	.86	3.83	.80	-.301	.764
3. ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้	3.37	.89	3.49	.86	-1.025	.307
4. ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.60	.98	3.68	.96	-.663	.508
รวม	3.68	.69	3.72	.66	-.514	.608

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงชี

อยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อยุธยา จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.200	3	.067	.081	.970
	ภายในกลุ่ม	202.154	246	.822		
	รวม	202.354	249			
2. ด้านกระบวนการการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.419	3	.140	.199	.897
	ภายในกลุ่ม	172.120	246	.700		
	รวม	172.538	249			
3. ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	.481	3	.160	.207	.892
	ภายในกลุ่ม	190.435	246	.774		
	รวม	190.916	249			
4. ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.982	3	.327	.342	.795
	ภายในกลุ่ม	235.593	246	.958		
	รวม	236.575	249			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.060	3	.020	.043	.988
	ภายในกลุ่ม	113.797	246	.463		
	รวม	113.856	249			

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.051	3	1.350	1.675	.173
	ภายในกลุ่ม	198.303	246	.806		
	รวม	202.354	249			
2. ด้านกระบวนการการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.817	3	1.272	1.855	.138
	ภายในกลุ่ม	168.721	246	.686		
	รวม	172.538	249			
3. ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	6.038	3	2.013	2.678	.048*
	ภายในกลุ่ม	184.878	246	.752		
	รวม	190.916	249			
4. ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	7.634	3	2.545	2.734	.044*
	ภายในกลุ่ม	228.941	246	.931		
	รวม	236.575	249			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.956	3	1.652	3.732	.012*
	ภายในกลุ่ม	108.900	246	.443		
	รวม	113.856	249			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 2 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการการให้บริการไม่แตกต่างกัน และส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 2 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน จึงนำมาทำการ

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 15 - 16

ตาราง 15 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ประถมศึกษา			.5083*	.4211*
มัธยมศึกษา / ปวช.				
อนุปริญญา/ ปวส.				
ปริญญาตรีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษามีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ มากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. (.5083) และมากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป (.4211)

ตาราง 16 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ประถมศึกษา มัธยมศึกษา / ปวช. อนุปริญญา/ ปวส. ปริญญาตรีขึ้นไป		.4428*	.5873*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. (.4428) และมากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป (.5873)

ตาราง 17 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.141	3	.380	.465	.707
	ภายในกลุ่ม	201.213	246	.818		
	รวม	202.354	249			
2. ด้านกระบวนการการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.024	3	.341	.490	.690
	ภายในกลุ่ม	171.514	246	.697		
	รวม	172.538	249			
3. ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	3.322	3	1.107	1.452	.228
	ภายในกลุ่ม	187.594	246	.763		
	รวม	190.916	249			
4. ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	5.919	3	1.973	2.104	.100
	ภายในกลุ่ม	230.656	246	.938		
	รวม	236.575	249			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.392	3	.131	.283	.838
	ภายในกลุ่ม	113.465	246	.461		
	รวม	113.856	249			

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.247	3	.416	.508	.677
	ภายในกลุ่ม	201.107	246	.818		
	รวม	202.354	249			
2. ด้านกระบวนการการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.823	3	.941	1.364	.254
	ภายในกลุ่ม	169.715	246	.690		
	รวม	172.538	249			
3. ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	2.161	3	.720	.939	.422
	ภายในกลุ่ม	188.755	246	.767		
	รวม	190.916	249			
4. ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3.050	3	1.017	1.071	.362
	ภายในกลุ่ม	233.525	246	.949		
	รวม	236.575	249			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.166	3	.722	1.590	.192
	ภายในกลุ่ม	111.691	246	.454		
	รวม	113.856	249			

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.673	2	.337	.412	.663
	ภายในกลุ่ม	201.681	247	.817		
	รวม	202.354	249			
2. ด้านกระบวนการการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.591	2	.296	.425	.655
	ภายในกลุ่ม	171.947	247	.696		
	รวม	172.538	249			
3. ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	.338	2	.169	.219	.804
	ภายในกลุ่ม	190.578	247	.772		
	รวม	190.916	249			
4. ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.210	2	.605	.635	.531
	ภายในกลุ่ม	235.365	247	.953		
	รวม	236.575	249			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.536	2	.268	.584	.558
	ภายในกลุ่ม	113.320	247	.459		
	รวม	113.856	249			

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา
จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง ออยุธยา

ผลการเปรียบเทียบของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง ออยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง ออยุธยา แสดงรายละเอียดในตาราง 20-26

โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง ออยุธยา ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง ออยุธยาแตกต่างกัน

ตาราง 20 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา จำแนกตามสาเหตุการมาใช้บริการ

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.881	4	.220	.268	.899
	ภายในกลุ่ม	201.473	245	.822		
	รวม	202.354	249			
2. ด้านกระบวนการการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.580	4	.145	.206	.935
	ภายในกลุ่ม	171.959	245	.702		
	รวม	172.538	249			
3. ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	.971	4	.243	.313	.869
	ภายในกลุ่ม	189.945	245	.775		
	รวม	190.916	249			
4. ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.646	4	.161	.168	.955
	ภายในกลุ่ม	235.929	245	.963		
	รวม	236.575	249			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.237	4	.059	.128	.972
	ภายในกลุ่ม	113.619	245	.464		
	รวม	113.856	249			

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีสาเหตุการมาใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

ตาราง 21 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา จำแนกตามจำนวนครั้งการใช้บริการต่อเดือน

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.590	2	1.295	1.601	.204
	ภายในกลุ่ม	199.764	247	.809		
	รวม	202.354	249			
2. ด้านกระบวนการการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.579	2	1.290	1.874	.156
	ภายในกลุ่ม	169.959	247	.688		
	รวม	172.538	249			
3. ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	4.285	2	2.142	2.835	.061
	ภายในกลุ่ม	186.631	247	.756		
	รวม	190.916	249			
4. ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	6.299	2	3.150	3.378	.036*
	ภายในกลุ่ม	230.276	247	.932		
	รวม	236.575	249			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.613	2	1.807	4.048	.059
	ภายในกลุ่ม	110.243	247	.446		
	รวม	113.856	249			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีจำนวนครั้งการใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีจำนวนครั้งการใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกแตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 22

ตาราง 22 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามจำนวนครั้งการใช้บริการต่อเดือน เป็นรายคู่

จำนวนครั้งการใช้บริการต่อเดือน	1 – 4 ครั้ง / เดือน	5 – 8 ครั้ง / เดือน	9 ครั้งขึ้นไป / เดือน
1 – 4 ครั้ง / เดือน			
5 – 8 ครั้ง / เดือน			.4290*
9 ครั้งขึ้นไป / เดือน			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่าลูกค้าที่มีจำนวนครั้งการใช้บริการต่อเดือน 5 – 8 ครั้ง / เดือน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าลูกค้าที่มีจำนวนครั้งการใช้บริการต่อเดือน 9 ครั้งขึ้นไป / เดือน (.4290)

ตาราง 23 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา จำแนกตามประเภทการใช้บริการ

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.161	2	.081	.099	.906
	ภายในกลุ่ม	202.192	247	.819		
	รวม	202.354	249			
2. ด้านกระบวนการการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.044	2	.022	.031	.969
	ภายในกลุ่ม	172.494	247	.698		
	รวม	172.538	249			
3. ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	1.230	2	.615	.801	.450
	ภายในกลุ่ม	189.686	247	.768		
	รวม	190.916	249			
4. ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.737	2	.869	.914	.402
	ภายในกลุ่ม	234.838	247	.951		
	รวม	236.575	249			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.334	2	.167	.364	.696
	ภายในกลุ่ม	113.522	247	.460		
	รวม	113.856	249			

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีประเภทการใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

ตาราง 24 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.103	4	.276	.336	.854
	ภายในกลุ่ม	201.251	245	.821		
	รวม	202.354	249			
2. ด้านกระบวนการการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.089	4	.272	.389	.816
	ภายในกลุ่ม	171.449	245	.700		
	รวม	172.538	249			
3. ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	6.546	4	1.636	2.175	.072
	ภายในกลุ่ม	184.370	245	.753		
	รวม	190.916	249			
4. ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	12.155	4	3.039	3.317	.011*
	ภายในกลุ่ม	224.420	245	.916		
	รวม	236.575	249			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.443	4	.611	1.343	.255
	ภายในกลุ่ม	111.413	245	.455		
	รวม	113.856	249			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ไม่แตกต่างกัน และค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ส่วนด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน จึง

นำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 25

ตาราง 25 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ด้านสภาพสิ่งแวดลอม และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า เป็นรายคู่

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	ต่ำกว่า 1 ปี	ตั้งแต่ 1 – 2 ปี	ตั้งแต่ 3 – 4 ปี	ตั้งแต่ 5 – 6 ปี	ตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี					
ตั้งแต่ 1 – 2 ปี					
ตั้งแต่ 3 – 4 ปี					
ตั้งแต่ 5 – 6 ปี					
ตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป	1.2024*	.9509*	.9428*	1.0145*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ด้านสภาพสิ่งแวดลอม และสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่ำกว่า 1 ปี (1.2024) มากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าตั้งแต่ 1 – 2 ปี (.9509) มากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าตั้งแต่ 3 – 4 ปี (.9428) และมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าตั้งแต่ 5 – 6 ปี (1.0145)

ตาราง 26 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา จำแนกตามช่วงระยะเวลาการมาใช้บริการ

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.271	4	.318	.387	.818
	ภายในกลุ่ม	201.082	245	.821		
	รวม	202.354	249			
2. ด้านกระบวนการการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.872	4	.468	.672	.612
	ภายในกลุ่ม	170.667	245	.697		
	รวม	172.538	249			
3. ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้	ระหว่างกลุ่ม	2.005	4	.501	.650	.627
	ภายในกลุ่ม	188.911	245	.771		
	รวม	190.916	249			
4. ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.515	4	.629	.658	.622
	ภายในกลุ่ม	234.060	245	.955		
	รวม	236.575	249			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.511	4	.378	.824	.511
	ภายในกลุ่ม	112.345	245	.459		
	รวม	113.856	249			

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีช่วงระยะเวลาการมาใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน