

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ นำเสนอผลการวิจัยและแปลความหมายตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของการวิเคราะห์ในครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ดังต่อไปนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าที (t-test)
P	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองเฉลี่ย (Sum of Squares)
df	แทน	ค่าที่ระดับความเป็นอิสระของการผันแปร (Degree of freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความนัยสำคัญในการแจกแจง (Multiple Factors ANOVA)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอเป็นตอนๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่อยู่ปัจจุบัน และประเภทของบริการ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check - list)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ในด้านระบบการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย

1. ด้านระบบการให้บริการ
 - 1.1 การประชาสัมพันธ์
 - 1.2 ความถูกต้องของเอกสาร
 - 1.3 ระยะเวลาการรับบริการ
 - 1.4 ความสะอาดของอาคารสถานที่
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 2.1 ความสะอาด
 - 2.2 ความรวดเร็วถูกต้อง
 - 2.3 ความเสมอภาค
 - 2.4 มารยาท อธิษาศัย

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี โดย เพศ ทดสอบโดยใช้ค่าที (t - test) ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่อยู่ปัจจุบัน และประเภทของบริการทดสอบโดยใช้ค่าเอฟ (F - test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนทางเดียว มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าทางสถิติดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอผลการวิเคราะห์ ในรูปแบบตารางประกอบความเรียง สามารถวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง ต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนร้อยละข้อมูลข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	164	42.90
หญิง	218	57.10
รวม	382	100.00

จากตาราง 3 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 382 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.10 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.90 ตามลำดับ

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	74	19.40
20 – 35 ปี	105	27.50
36 ปีขึ้นไป	203	53.10
รวม	382	100.00

จากตาราง 4 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 382 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 36 ปี ขึ้นไป จำนวน 203 คน โดยคิดเป็น ร้อยละ 53.10 รองลงมาอายุ 20 - 35 ปี มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 ตามลำดับ

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	135	35.30
มัธยมศึกษา/ปวช.	127	33.20
อนุปริญญา/ปวส. ขึ้นไป	120	31.40
รวม	382	100.00

จากตาราง 5 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 382 คน พบว่า ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 รองลงมา มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 127 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.20 อนุปริญญา/ปวส. ขึ้นไป จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 ตามลำดับ

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกรรวม	105	27.49
รับราชการ/พนักงาน	48	12.56
ค้าขาย	62	16.23
รับจ้าง	79	20.68
นักธุรกิจ	35	9.16
อาชีพอิสระ	37	9.69
อื่นๆ ไปรตระบุ.....	16	4.19
รวม	382	100.00

จากตาราง 6 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 382 คน พบว่าส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.49 รองลงมา คือ รับจ้าง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.68 และน้อยที่สุดคืออาชีพอื่นๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.19 ตามลำดับ

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามที่อยู่ปัจจุบัน

ที่อยู่ปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ในเขตเทศบาล	124	32.50
นอกเขตเทศบาล	258	67.50
รวม	382	100.00

จากตาราง 7 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 382 คน พบว่า ส่วนใหญ่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมาคือ ในเขตเทศบาล จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ตามลำดับ

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามประเภทของบริการ

ประเภทของบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับฝาก – ถอนเงิน	204	53.40
โอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่าย	140	36.65
ค้ำสินเชื่อ	38	9.95
รวม	382	100.00

จากตาราง 8 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 382 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีการใช้บริการรับฝาก-ถอนเงิน มากที่สุด จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 รองลงมาโอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่ายจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.65 และค้ำสินเชื่อ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.95 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตาราง 9 - 19

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	แปลค่า	อันดับที่
1. ด้านระบบการให้บริการ	4.08	.89	มาก	1
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.75	.93	มาก	2
รวม	3.94	.92	มาก	

จากตาราง 9 การศึกษาระดับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.75$)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ

ด้านระบบการให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	แปลค่า	ลำดับที่
1. การประชาสัมพันธ์	3.66	.96	มาก	4
2. ความถูกต้องของเอกสาร	4.55	.59	มากที่สุด	1
3. ระยะเวลาการรับบริการ	4.39	.73	มาก	2
4. ความสะอาดของอาคารสถานที่	4.05	.86	มาก	3
รวม	4.08	.89	มาก	

จากตาราง 10 การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความถูกต้องของเอกสารมากที่สุด โดยมี ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาคือ ระยะเวลาการรับบริการ ($\bar{X} = 4.39$) ความสะอาดของอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 4.05$) และการประชาสัมพันธ์น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.66$) ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	แปลค่า	ลำดับที่
1. ความสะดวก	3.25	.99	ปานกลาง	4
2. ความรวดเร็วถูกต้อง	3.49	.97	ปานกลาง	3
3. ความเสมอภาค	3.82	.78	มาก	2
4. ความมีมารยาท และอัธยาศัย	4.08	.79	มาก	1
รวม	3.75	.93	มาก	

จากตาราง 11 การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความมีมารยาท และอัธยาศัยมากที่สุด โดยมี ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือ ความเสมอภาค ($\bar{X} = 3.82$) ความรวดเร็วถูกต้อง ($\bar{X} = 3.49$) และความสะดวก ($\bar{X} = 3.25$) ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามการประชาสัมพันธ์ รายข้อ

ด้านการประชาสัมพันธ์	(\bar{X})	(S.D.)	แปลค่า	อันดับที่
1. มีแผ่นป้ายประกาศเอกสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนในการติดต่องานที่ชัดเจน	3.17	.85	ปานกลาง	3
2. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำหากเกิดข้อสงสัยในขั้นตอนปฏิบัติ	4.16	.78	มาก	2
3. ธนาคารมีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ	4.35	.57	มาก	1
4. มีการติดประกาศข่าวสารธนาคาร	2.96	.74	ปานกลาง	4
รวม	3.66	.96	มาก	

จากตาราง 12 การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการประชาสัมพันธ์ รายข้อ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องธนาคารมีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการมากที่สุด โดยมี ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำหากเกิดข้อสงสัยในขั้นตอนปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.16$) มีแผ่นป้ายประกาศเอกสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนในการติดต่องานที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.17$) และมีการติดประกาศข่าวสารธนาคาร ($\bar{X} = 2.96$) ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามความถูกต้องของเอกสารเป็นรายชื่อ

ด้านความถูกต้องของเอกสาร	(\bar{X})	(S.D.)	แปลค่า	อันดับที่
1. มีการบริการถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	4.54	.60	มากที่สุด	2
2. การตรวจสอบเอกสารหลังการให้บริการ	4.57	.57	มากที่สุด	1
รวม	4.55	.59	มากที่สุด	

จากตาราง 13 การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามความถูกต้องของเอกสารเป็นรายชื่อ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการตรวจสอบเอกสารหลังการให้บริการมากที่สุด โดยมี ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมาคือ มีการบริการถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด ($\bar{X} = 4.54$) ตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการรับบริการเป็นรายชื่อ

ด้านระยะเวลาการรับบริการ	(\bar{X})	(S.D.)	แปลค่า	อันดับที่
1. ระยะเวลาบริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้	4.25	.80	มาก	3
2. ช่วงเวลาในการเปิดบริการที่เหมาะสม	4.51	.67	มากที่สุด	1
3. การรับบริการทุกขั้นตอนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.39	.70	มาก	2
รวม	4.39	.73	มาก	

จากตาราง 14 การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระยะเวลาการรับบริการเป็นรายชื่อ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในช่วงเวลาในการเปิดบริการที่เหมาะสมมากที่สุด โดยมี ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมาคือ การรับบริการทุกขั้นตอนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.39$) และระยะเวลาบริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.25$) ตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการจำแนกตามความสะดวกของอาคารสถานที่เป็นรายชื่อ

ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่	(\bar{X})	(S.D.)	แปลค่า	อันดับที่
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย	4.14	.79	มาก	2
2. สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการ เพียงพอ	4.51	.67	มากที่สุด	1
3. สถานที่ให้บริการกว้างขวางสะดวกสบาย	3.96	.71	มาก	3
4. ทางเข้า – ออก สถานที่ให้บริการสะดวก	3.59	.95	มาก	4
รวม	4.05	.85	มาก	

จากตาราง 15 การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามความสะดวกของอาคารสถานที่เป็นรายชื่อ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในสถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอมากที่สุด โดยมี ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.14$) สถานที่ให้บริการกว้างขวางสะดวกสบาย ($\bar{X} = 3.96$) และทางเข้า – ออก สถานที่ให้บริการสะดวก ($\bar{X} = 3.59$) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 16 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามความสะดวกเป็นรายชื่อ

ด้านความสะดวก	(\bar{X})	(S.D.)	แปลค่า	อันดับที่
1. ได้รับความสะดวกเมื่อมาติดต่อรับบริการ	3.10	.98	ปานกลาง	2
2. มีอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย รวดเร็ว	3.40	.97	ปานกลาง	1
รวม	3.25	.98	ปานกลาง	

จากตาราง 16 การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามความสะดวกเป็นรายชื่อ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องมีอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย รวดเร็วมากที่สุด โดยมี ($\bar{X} = 3.40$) รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกเมื่อมาติดต่อรับบริการ ($\bar{X} = 3.10$)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 17 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามความรวดเร็วถูกต้องเป็นรายชื่อ

ด้านความรวดเร็ว ถูกต้อง	(\bar{X})	(S.D.)	แปลค่า	อันดับที่
1. มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานบริการ	3.75	.89	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ อย่างถูกต้อง	3.23	1.00	ปานกลาง	2
รวม	3.49	.97	ปานกลาง	

จากตาราง 17 การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามความรวดเร็วถูกต้องเป็นรายชื่อ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในความรวดเร็วในการปฏิบัติงานบริการมากที่สุด โดยมี ($\bar{X} = 3.75$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างถูกต้อง มี ($\bar{X} = 3.23$) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 18 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามความเสมอภาคเป็นรายชื่อ

ด้านความเสมอภาค	(\bar{X})	(S.D.)	แปลค่า	อันดับที่
1. มีการจัดระบบคิว	3.81	.73	มาก	2
2. มีการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.83	.82	มาก	1
รวม	3.94	.78	มาก	

จากตาราง 18 การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามความเสมอภาคเป็นรายชื่อ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันมากที่สุด โดยมี ($\bar{X} = 3.83$) รองลงมาคือ มีการจัดระบบคิว ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับ

ตาราง 19 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามมารยาท อธยาศยเป็นรายข้อ

ด้านความมีมารยาท และอธยาศย	(\bar{X})	(S.D.)	แปลค่า	อันดับที่
1. ประพฤติตนเป็นที่น่าเชื่อถือแก่บุคคลทั่วไป	4.14	.79	มาก	1
2. มีความสุภาพ เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ ยิ้มแย้ม	4.09	.79	มาก	2
3. มีบุคลิกภาพดี มีอธยาศยดี	4.02	.77	มาก	4
4. มีความซื่อสัตย์สุจริต	4.08	.79	มาก	3
รวม	4.08	.78	มาก	

จากตาราง 19 การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามด้านมารยาท อธยาศย เป็นรายข้อ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการประพฤติตนเป็นที่น่าเชื่อถือแก่บุคคลทั่วไปมากที่สุด โดยมี ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือ มีความสุภาพ เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ ยิ้มแย้ม ($\bar{X} = 4.09$) มีความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 4.08$) และมีบุคลิกภาพดี มีอธยาศยดี ($\bar{X} = 4.02$) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 3 การศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ ทดสอบโดยใช้ค่าที่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่อยู่ปัจจุบัน และประเภทของบริการ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนทางเดียว มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ ทดสอบโดยใช้ค่าที่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่อยู่ปัจจุบัน และประเภทของบริการ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนทางเดียว มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตาราง 20 - 24

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา พลีว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ	ชาย (n = 164)		หญิง (n = 218)		t	p
	(\bar{X})	(S.D.)	(\bar{X})	(S.D.)		
1. ด้านระบบการให้บริการ	4.18	.35	4.14	.34	1.26	.20
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.63	.40	3.68	.40	1.07	.28
รวม	3.91	.31	3.91	.30	.002	.99

จากตาราง 20 แสดงว่า ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 21 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
กรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ ในภาพรวมและรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ด้านระบบการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	.54	.27	2.33	.10
ภายในกลุ่ม	379	44.04	.12		
รวม	381	44.58			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.48	0.24	1.50	0.22
ภายในกลุ่ม	379	60.31	0.16		
รวม	381	60.79			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.08	0.42	0.45	0.64
ภายในกลุ่ม	379	34.96	0.09		
รวม	381	35.04			

จากตาราง 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านระบบการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 22 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี จำแนกระดับการศึกษา ในภาพรวม และรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ด้านระบบการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	.27	.14	1.18	0.31
ภายในกลุ่ม	379	44.31	.12		
รวม	381	44.58			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.08	0.04	0.24	0.79
ภายในกลุ่ม	379	60.71	0.16		
รวม	381	60.79			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.16	0.08	0.87	0.42
ภายในกลุ่ม	379	34.88	0.09		
รวม	381	35.04			

จากตาราง 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านระบบการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 23 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ ในภาพรวมและรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ด้านระบบการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	6	.57	.09	0.80	0.57
ภายในกลุ่ม	375	44.01	.12		
รวม	381	44.58			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	6	0.76	0.13	0.79	0.58
ภายในกลุ่ม	375	60.03	0.16		
รวม	381	60.79			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	6	0.47	0.08	0.84	0.54
ภายในกลุ่ม	375	34.57	0.09		
รวม	381	35.04			

จากตาราง 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านระบบการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 24 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามที่อยู่ปัจจุบันในภาพรวมและรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ด้านระบบการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	.09	.05	0.39	0.68
ภายในกลุ่ม	379	44.49	.12		
รวม	381	44.58			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.36	0.18	1.12	0.33
ภายในกลุ่ม	379	60.43	0.16		
รวม	381	60.79			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.18	0.09	0.95	0.39
ภายในกลุ่ม	379	34.86	0.09		
รวม	381	35.04			

จากตาราง 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่ปัจจุบันต่างกันมีระดับความพึงพอใจ
ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี
โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านระบบ
การให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 25 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี จำแนกประเภทของบริการ ในภาพรวม
และรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ด้านระบบการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.67	.84	7.38	0.00*
ภายในกลุ่ม	379	42.91	.11		
รวม	381	44.58			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.41	0.20	1.27	0.28
ภายในกลุ่ม	379	60.38	0.16		
รวม	381	60.79			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.92	0.46	5.12	0.00*
ภายในกลุ่ม	379	34.12	0.09		
รวม	381	35.04			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทของบริการต่างกันมีระดับความพึงพอใจ
ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี
โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า
ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ไม่แตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทของบริการเป็นรายคู่

ประเภทของบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	รับฝาก-ถอนเงิน ($\bar{x} = 3.95$)	โอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่ย ($\bar{x} = 3.85$)	ด้านสินเชื่อ ($\bar{x} = 3.96$)
รับฝาก-ถอนเงิน	3.95		0.10	0.01*
โอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่ย	3.85		-	0.11*
ด้านสินเชื่อ	3.96			-

$P < .05$

จากตาราง 26 พบว่าในการทดสอบรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทของบริการรับฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่ย และกับด้านสินเชื่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านสินเชื่อมีระดับความพึงพอใจสูงกว่ารับฝาก-ถอนเงิน และ โอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่ย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามประเภทของบริการเป็นรายคู่

ประเภทของบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	รับฝาก-ถอนเงิน ($\bar{x} = 4.21$)	โอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่าย ($\bar{x} = 4.08$)	ด้านสินเชื่อ ($\bar{x} = 4.24$)
รับฝาก-ถอนเงิน	4.21		0.13	0.03*
โอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่าย	4.08		-	0.16*
ด้านสินเชื่อ	4.24			-

$P < .05$

จากตาราง 27 พบว่าในการทดสอบรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทของบริการรับฝาก-ถอนเงิน โอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่าย และกับด้านสินเชื่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านสินเชื่อมีระดับความพึงพอใจสูงกว่ารับฝาก-ถอนเงิน และ โอนเงิน/ชำระค่าใช้จ่าย