

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูล คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการด้านธุรกรรม การเงินของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราดจำนวน 400 คน และได้นำมา วิเคราะห์เพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หรือ One-way Analysis of Variance (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ทำการหาความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheff's Method) โดยนำเสนอผลการวิจัย ในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายเชิงวิเคราะห์ และได้แบ่งผลการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง ได้แก่ อาชีพ ประเภทลูกค้า ผลิตภัณฑ์ ความถี่ในการมาใช้บริการ โดยมีการแจกแจงความถี่ข้อมูลทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	82	20.50
พนักงานหรือลูกจ้างเอกชน	53	13.25
เกษตรกร	151	37.75
ค้าขาย	55	13.75
อาชีพอื่น ๆ	59	14.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 รองลงมา คืออาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 คน อาชีพอื่น ๆ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 อาชีพค้าขาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างเอกชน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทลูกค้า

ประเภทลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	326	81.50
ส่วนงานราชการ	61	15.25
นิติบุคคล	13	3.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทลูกค้าพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นลูกค้าบุคคลธรรมดา จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 81.50 รองลงมา เป็นส่วนงานราชการ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 และเป็นนิติบุคคล จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
เงินฝาก	188	47.00
เงินกู้	95	23.75
บริการทวิเมตร	76	19.00
ประกันภัย	41	10.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการด้านเงินฝาก จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมา คือ บริการด้านเงินกู้ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 บริการด้านทวิเมตร จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และบริการด้านประกันภัยจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามความถี่ที่เข้ามาใช้บริการ

ความถี่ที่เข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
4 ครั้งขึ้นไป/ เดือน	81	20.25
เดือนละ 2-3 ครั้ง	134	33.50
เดือนละ 1 ครั้ง	110	27.50
2 เดือนครั้ง	30	7.50
3 เดือนครั้ง	25	6.25
มากกว่า 3 เดือน/ ครั้ง	20	5.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามความถี่ที่เข้ามาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมา คือ เข้ามาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 เข้ามาใช้บริการ 4 ครั้งขึ้นไป/ เดือน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 เข้ามาใช้บริการ 2 เดือนครั้ง จำนวน 30 คน

คิดเป็นร้อยละ 7.50 เข้ามาใช้บริการ 3 เดือนครั้ง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 และเข้ามามีบริการมากกว่า 3 เดือน/ ครั้ง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาคูณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด โดยทำการศึกษาในเรื่องของคุณภาพการบริการ ใน 5 ด้าน คือ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด รวมทุกด้าน

คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด	N	$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
ด้านรูปลักษณ์	400	3.465	.405	มากที่สุด	2
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	400	3.415	.371	มากที่สุด	5
ด้านการตอบสนองลูกค้า	400	3.453	.438	มากที่สุด	3
ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ	400	3.508	.384	มากที่สุด	1
ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	400	3.430	.426	มากที่สุด	4
รวม	400	3.456	.341	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และการจัดอันดับของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับคุณภาพการบริการมากที่สุด เมื่อแยกเป็นรายข้อตามด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ อยู่ในระดับคุณภาพการบริการมากที่สุดเป็นอันดับ 1 และรองลงมา คือ ด้านรูปลักษณ์ อันดับที่ 3 คือ ด้านการตอบสนองลูกค้า อันดับที่ 4 คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

ด้านรูปลักษณ์

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การแปลความ และการจัดอันดับของผู้ใช้บริการจำแนกตามด้านรูปลักษณ์

ด้านรูปลักษณ์	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ธนาคารมีการนำอุปกรณ์ในการให้บริการที่มีความทันสมัย อาทิ เครื่องปริ้นสมุด เครื่องเอทีเอ็มมาใช้สร้างความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม	244 (61.00)	148 (37.00)	8 (2.00)	0 (0.00)	3.590	.531	มากที่สุด	3
2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ มีความเป็นระเบียบ สะอาด ปลอดภัย มีบรรยากาศที่ดี	263 (65.80)	131 (32.80)	6 (1.50)	0 (0.00)	3.642	.510	มากที่สุด	2
3. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ	105 (26.30)	202 (50.50)	92 (23.00)	1 (0.30)	3.027	.709	มาก	6
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่นั่งรอ และน้ำดื่มอย่างเพียงพอ	219 (54.80)	153 (38.30)	28 (7.00)	0 (0.00)	3.477	.624	มากที่สุด	4
5. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	268 (67.00)	126 (31.50)	6 (1.50)	0 (0.00)	3.655	.506	มากที่สุด	1
6. เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ มีเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า	179 (44.80)	202 (50.50)	19 (4.80)	0 (0.00)	3.400	.579	มากที่สุด	5
ภาพรวม					3.465	.405	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่าค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การแปลความ และการจัดอันดับของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความคิดเห็น พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ด้านรูปลักษณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกเป็นรายข้อตามระดับความคิดเห็น ได้ดังนี้

พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ เป็นอันดับ 1 มีคุณภาพบริการในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ สะอาด

ปลอดภัยมีบรรยากาศที่ดีสำหรับอันดับ 3 คือธนาคารมีการนำอุปกรณ์ในการให้บริการที่มีความทันสมัย อาทิเครื่องปรับสมุดเครื่องเอทีเอ็มมาใช้สร้างความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมอันดับ 4 คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่น่านั่ง และน้ำดื่มอย่างเพียงพออันดับ 5 คือเอกสารเผยแพร่ข้อมูล เกี่ยวกับการบริการต่างๆมีเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า และอันดับสุดท้ายคือ มี ที่จอดรถอย่างเพียงพอ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การแปลความ และการจัดอันดับของ ผู้รับบริการจำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. พนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติหน้าที่สามารถให้ คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน	229 (57.30)	168 (42.00)	3 (0.80)	0 (0.00)	3.765	.628	มากที่สุด	1
2. พนักงานให้บริการอย่างถูกต้อง ตรงตามบริการที่ลูกค้าร้องขอ เกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ ต่าง ๆ ของธนาคาร	223 (55.80)	173 (43.30)	4 (1.00)	0 (0.00)	3.547	.518	มากที่สุด	3
3. เก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวหรือ ข้อมูลที่เป็นผล ประโยชน์ของลูกค้า ไว้เป็นความลับ	279 (69.80)	114 (28.50)	7 (1.80)	0 (0.00)	3.680	.503	มากที่สุด	2
4. ระบบการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	152 (38.00)	231 (57.80)	17 (4.30)	0 (0.00)	3.337	.556	มากที่สุด	4
5. มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการ ให้บริการ	84 (21.00)	210 (52.50)	106 (26.50)	0 (0.00)	2.945	.687	มาก	5
ภาพรวม					3.415	.371	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบว่า ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การแปลความ และการจัดอันดับของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความคิดเห็น พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกเป็นรายข้อตามระดับความคิดเห็น ได้ดังนี้

พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน เป็นอันดับ 1 มีคุณภาพบริการในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เก็บรักษา

ข้อมูลส่วนตัว หรือข้อมูลที่เป็นผลประโยชน์ของลูกค้าไว้เป็นความลับสำหรับอันดับ 3 พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องตรงตามบริการที่ลูกค้าร้องขอเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารอันดับ 4 คือระบบการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย และอันดับสุดท้ายคือ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านการตอบสนองลูกค้า

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การแปลความ และการจัดอันดับของผู้รับบริการจำแนกตามด้านการตอบสนองลูกค้า

ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็วแม่นยำ น่าเชื่อถือ	191 (47.80)	198 (49.50)	11 (2.80)	0 (0.00)	3.450	.550	มากที่สุด	3
2. พนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	217 (54.30)	174 (43.50)	9 (2.30)	0 (0.00)	3.520	.543	มากที่สุด	1
3. พนักงานพร้อมให้บริการลูกค้าตลอดเวลา	216 (54.00)	164 (41.00)	20 (5.00)	0 (0.00)	3.490	.592	มากที่สุด	2
4. มีผลิตภัณฑ์การเงินที่หลากหลายตรงกับความต้องการของลูกค้า	158 (39.50)	226 (56.50)	16 (4.00)	0 (0.00)	3.437	.602	มากที่สุด	4
ภาพรวม					3.453	.438	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่า ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การแปลความ และการจัดอันดับของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความคิดเห็น พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ด้านการตอบสนองลูกค้าในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกเป็นรายข้อตามระดับความคิดเห็น ได้ดังนี้

พนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเป็นอันดับ 1 มีคุณภาพบริการในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ พนักงานพร้อมให้บริการลูกค้าตลอดเวลา อันดับ 3 คือ มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว แม่นยำ น่าเชื่อถือ และอันดับสุดท้ายคือ มีผลิตภัณฑ์การเงินที่หลากหลายตรงกับความต้องการของลูกค้า

ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การแปลความ และการจัดอันดับของ ผู้รับบริการจำแนกตามด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ

ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เวลาในการเปิดให้บริการและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า	170 (42.50)	196 (49.00)	34 (8.50)	0 (0.00)	3.347	.630	มากที่สุด	5
2. มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	162 (40.50)	226 (56.50)	12 (3.00)	0 (0.00)	3.375	.543	มากที่สุด	4
3. พนักงานมีความอ่อนน้อมและมีอัธยาศัยไมตรี วางตัวเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส	262 (65.50)	134 (33.50)	3 (0.80)	1 (0.30)	3.642	.510	มากที่สุด	2
4. พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต และมีความรับผิดชอบ	275 (68.80)	121 (30.30)	4 (1.00)	0 (0.00)	3.685	.486	มากที่สุด	1
5. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	209 (52.30)	184 (46.00)	7 (1.80)	0 (0.00)	3.512	.534	มากที่สุด	3
ภาพรวม					3.508	.384	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่า ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การแปลความ และการจัดอันดับของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความคิดเห็น พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกเป็นรายข้อตามระดับความคิดเห็น ได้ดังนี้

พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต และมีความรับผิดชอบต่อเป็นอันดับ 1 มีคุณภาพบริการในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ พนักงานมีความอ่อนน้อมและมีอัธยาศัยไมตรี วางตัวเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใสสำหรับอันดับ 3 คือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมอันดับ 4มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และอันดับสุดท้ายคือ เวลาในการเปิดให้บริการและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การแปลความ และการจัดอันดับของ ผู้รับบริการจำแนกตามด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านได้รับโอกาสในการรับทราบ								
ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคาร	130	243	27	0	3.260	.577	มากที่สุด	4
ผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ของ	(32.50)	(60.80)	(6.80)	(0.00)				
ธนาคาร								
2. พนักงานมีความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของ	184	210	6	0	3.445	.526	มากที่สุด	2
ลูกค้าชัดเจน	(46.00)	(52.50)	(1.50)	(0.00)				
3. พนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์	173	216	11	0	3.405	.544	มากที่สุด	3
ที่ตอบสนองความต้องการของท่านได้	(43.30)	(54.00)	(2.80)	(0.00)				
4. พนักงานเข้าหาลูกค้าและมีปฏิสัมพันธ์ดีกับลูกค้า	261	126	13	0	3.620	.548	มากที่สุด	1
	(65.30)	(31.50)	(3.30)	(0.00)				
ภาพรวม					3.430	.426	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่า ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การแปลความ และการจัดอันดับของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความคิดเห็น พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกเป็นรายข้อตามระดับความคิดเห็น ได้ดังนี้

พนักงานเข้าหาลูกค้า และมีปฏิสัมพันธ์ดีกับลูกค้า เป็นอันดับ 1 มีคุณภาพบริการในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ พนักงานมีความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าชัดเจน อันดับ 3 คือพนักงานสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของท่านได้ และอันดับสุดท้ายคือ ท่านได้รับโอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของธนาคารผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาตราด	ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านรูปลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม	4	2.344	.586	3.652*	.006
	ภายในกลุ่ม	395	63.372	.160		
	รวม	399	65.716			
2. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.015	.504	3.749*	.005
	ภายในกลุ่ม	395	53.095	.134		
	รวม	395	55.110			
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4	2.628	.657	3.487*	.008
	ภายในกลุ่ม	395	74.437	.188		
	รวม	395	77.065			
4. ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.540	.635	4.469*	.002
	ภายในกลุ่ม	395	56.131	.142		
	รวม	395	58.672			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4	3.267	.817	4.638*	.001
	ภายในกลุ่ม	395	69.564	.176		
	รวม	395	72.831			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	2.212	.553	4.892*	.001
	ภายในกลุ่ม	395	44.645	.113		
	รวม	395	46.857			

*P < .05

จากตารางที่ 13 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามอาชีพ ด้านรูปลักษณ์

อาชีพ	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน หรือลูกจ้าง เอกชน	เกษตรกร	ค้าขาย	อาชีพอื่น ๆ	
	$\bar{X}$					
	3.380	3.456	3.548	3.530	3.375	
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.380	-	-.075	-.167*	-.149	.005
พนักงานหรือลูกจ้างเอกชน	3.456		-	-.092	-.074	.080
เกษตรกร	3.548			-	.018	.172
ค้าขาย	3.530				-	.154
อาชีพอื่น ๆ	3.375					-

*P < .05

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามอาชีพ ในด้านรูปลักษณ์ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกร โดยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการอาชีพเกษตรกร

ตารางที่ 15 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด จำแนกตามอาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ พนักงาน หรือลูกจ้าง เกษตรกร ค้าขาย อาชีพอื่น ๆ รัฐวิสาหกิจ เอกชน				
		3.329	3.347	3.487	3.490	3.393
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.329	-	-.017	-.157*	-.161	-.063
พนักงานหรือลูกจ้างเอกชน	3.347		-	-.139	-.143	-.046
เกษตรกร	3.487			-	-.003	.093
ค้าขาย	3.490				-	.097
อาชีพอื่น ๆ	3.393					-

*P < .05

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด จำแนกตามอาชีพ ในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกร โดยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด ต่ำกว่าผู้ใช้บริการอาชีพเกษตรกร

ตารางที่ 16 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด จำแนกตามอาชีพ ด้านการตอบสนองลูกค้า

อาชีพ		ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน หรือลูกจ้าง เอกชน	เกษตรกร	ค้าขาย	อาชีพอื่น ๆ
	$\bar{X}$	3.343	3.462	3.509	3.577	3.406
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.343	-	-.119	-.166	-.234*	-.063
พนักงานหรือลูกจ้างเอกชน	3.462		-	-.047	-.115	.055
เกษตรกร	3.509			-	-.067	.102
ค้าขาย	3.577				-	.170
อาชีพอื่น ๆ	3.406					-

*P < .05

จากตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด จำแนกตามอาชีพ ในด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย โดยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด ต่ำกว่าผู้ใช้บริการอาชีพค้าขาย

ตารางที่ 17 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามอาชีพ ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน หรือลูกจ้าง เอกชน	เกษตรกร	ค้าขาย	อาชีพอื่น ๆ
		3.398	3.483	3.604	3.538	3.498
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.398	-	-.085	-.206*	-.140	-.100
พนักงานหรือลูกจ้างเอกชน	3.483		-	-.121	-.055	-.015
เกษตรกร	3.604			-	.066	.106
ค้าขาย	3.538				-	-.066
อาชีพอื่น ๆ	3.498					-

*P < .05

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามอาชีพ ในด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกรมี โดยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ต่ำกว่าผู้ใช้บริการอาชีพเกษตรกร

ตารางที่ 18 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามอาชีพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

อาชีพ		ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน หรือลูกจ้าง เอกชน	เกษตรกร	ค้าขาย	อาชีพอื่น ๆ
	$\bar{X}$	3.303	3.495	3.467	3.572	3.385
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.303	-	-.191	-.163	-.268*	-.081
พนักงานหรือลูกจ้างเอกชน	3.495		-	.027	-.077	.109
เกษตรกร	3.467			-	-.105	.082
ค้าขาย	3.572				-	.187
อาชีพอื่น ๆ	3.385					-

*P < .05

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามอาชีพ ในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย โดยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราดต่ำกว่าผู้ใช้บริการอาชีพค้าขาย

ตารางที่ 19 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ		ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน หรือลูกจ้าง เอกชน	เกษตรกร	ค้าขาย	อาชีพอื่น ๆ
	$\bar{X}$	3.354	3.446	3.527	3.538	3.411
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.354	-	-.902	-.172*	-.184*	-.057
พนักงานหรือลูกจ้างเอกชน	3.446		-	-.080	-.092	.034
เกษตรกร	3.527			-	-.011	.115
ค้าขาย	3.538				-	.126
อาชีพอื่น ๆ	3.411					-

*P < .05

จากตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อภาพรวมของ
คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามอาชีพ
พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ
ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกร โดยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด
ต่ำกว่าผู้ใช้บริการอาชีพเกษตรกร ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็น
แตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย โดยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงาน
รัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร สาขาตราด ต่ำกว่าผู้ใช้บริการอาชีพค้าขาย

**สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าต่างประเทศกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด แตกต่างกัน**

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ
การบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราดโดยรวมและ
รายด้าน จำแนกตามประเภทลูกค้า

คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา ตราด	ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านรูปลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	6.404	3.202	21.433*	.000
	ภายในกลุ่ม	397	59.312	.149		
	รวม	399	65.716			
2. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.791	2.396	18.900*	.000
	ภายในกลุ่ม	397	50.319	.127		
	รวม	399	55.110			
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	7.047	3.524	19.979*	.000
	ภายในกลุ่ม	397	70.018	.176		
	รวม	399	77.065			
4. ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.003	2.502	18.505*	.000
	ภายในกลุ่ม	397	53.668	.135		
	รวม	399	58.672			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	6.561	3.280	19.652*	.000
	ภายในกลุ่ม	397	66.270	.167		
	รวม	399	72.831			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	5.827	2.913	28.190*	.000
	ภายในกลุ่ม	397	41.030	.103		
	รวม	399	46.857			

*P< .05

จากตารางที่ 20 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามประเภทลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทลูกค้าแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้าน
มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด
แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามประเภทลูกค้าด้านรูปลักษณ์

ประเภทลูกค้า		บุคคลธรรมดา	ส่วนงานราชการ	นิติบุคคล
	$\bar{X}$			
บุคคลธรรมดา	3.526	-	.329*	.300*
ส่วนงานราชการ	3.196		-	-.029
นิติบุคคล	3.226			-

*P < .05

จากตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพ
การบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามประเภทลูกค้า
ในด้านรูปลักษณ์ พบว่า

ผู้ให้บริการประเภทลูกค้าบุคคลธรรมดา มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการประเภท
ลูกค้าส่วนงานราชการ โดยพบว่าผู้ให้บริการประเภทลูกค้าบุคคลธรรมดามีระดับความคิดเห็นต่อ
คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ดีกว่า ผู้ให้บริการ
ประเภทลูกค้าส่วนงานราชการ

ผู้ให้บริการประเภทลูกค้าบุคคลธรรมดา มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการประเภท
ลูกค้านิติบุคคล โดยพบว่าผู้ให้บริการประเภทลูกค้าบุคคลธรรมดา มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ดีกว่าผู้ให้บริการประเภท
ลูกค้านิติบุคคล

ตารางที่ 22 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามประเภทลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือและ
ไว้วางใจ

ประเภทลูกค้า		บุคคลธรรมดา	ส่วนงานราชการ	นิติบุคคล
	$\bar{X}$	3.466	3.167	3.300
บุคคลธรรมดา	3.466	-	.299*	.166
ส่วนงานราชการ	3.167		-	-.132
นิติบุคคล	3.300			-

*P < .05

จากตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามประเภทลูกค้า ในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจพบว่าผู้ใช้บริการประเภทลูกค้าบุคคลธรรมดา มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการประเภทลูกค้าส่วนงานราชการ โดยพบว่าผู้ใช้บริการประเภทลูกค้าบุคคลธรรมดา มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราดดีกว่าผู้ใช้บริการประเภทลูกค้าส่วนงานราชการ

ตารางที่ 23 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามประเภทลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า

ประเภทลูกค้า		บุคคลธรรมดา	ส่วนงานราชการ	นิติบุคคล
	$\bar{X}$	3.516	3.151	3.339
บุคคลธรรมดา	3.516	-	.365*	.177
ส่วนงานราชการ	3.151		-	-.177
นิติบุคคล	3.339			-

*P < .05

จากตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามประเภทลูกค้า ในด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่าผู้ใช้บริการประเภทลูกค้าบุคคลธรรมดา มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการประเภทลูกค้าส่วนงานราชการ โดยพบว่าผู้ใช้บริการประเภทลูกค้าบุคคลธรรมดา มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ดีกว่าผู้ใช้บริการประเภทลูกค้าส่วนงานราชการ

ตารางที่ 24 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามประเภทลูกค้า ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ

ประเภทลูกค้า		บุคคลธรรมดา	ส่วนงานราชการ	นิติบุคคล
	$\bar{X}$	3.562	3.252	3.442
บุคคลธรรมดา	3.562	-	.310*	.119
ส่วนงานราชการ	3.252		-	-.190
นิติบุคคล	3.442			-

* $P < .05$

จากตารางที่ 24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามประเภทลูกค้า ในด้านการรับประกัน/ความมั่นใจพบว่าผู้ใช้บริการประเภทลูกค้าบุคคลธรรมดา มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการประเภทลูกค้าส่วนงานราชการ โดยพบว่าผู้ใช้บริการประเภทลูกค้าบุคคลธรรมดา มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ดีกว่าผู้ใช้บริการประเภทลูกค้าส่วนงานราชการ

ตารางที่ 25 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามประเภทลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

ประเภทลูกค้า		บุคคลธรรมดา	ส่วนงานราชการ	นิติบุคคล
	$\bar{X}$	3.492	3.143	3.285
บุคคลธรรมดา	3.492	-	.348*	.206
ส่วนงานราชการ	3.143		-	-.142
นิติบุคคล	3.285			-

*P < .05

จากตารางที่ 25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามประเภทลูกค้า ในการรับประกัน/ ความมั่นใจพบว่าผู้ใช้บริการประเภทลูกค้าบุคคลธรรมดา มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการประเภทลูกค้าส่วนงานราชการ โดยพบว่าผู้ใช้บริการประเภทลูกค้าบุคคลธรรมดา มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ดีกว่าผู้ใช้บริการประเภทลูกค้าส่วนงานราชการ

ตารางที่ 26 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อภาพรวมของคุณภาพการบริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามประเภทลูกค้า

ประเภทลูกค้า		บุคคลธรรมดา	ส่วนงานราชการ	นิติบุคคล
	$\bar{X}$	3.514	3.185	3.315
บุคคลธรรมดา	3.514	-	.328*	.198
ส่วนงานราชการ	3.185		-	-.129
นิติบุคคล	3.315			-

*P < .05

จากตารางที่ 26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อภาพรวมของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามประเภทลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการประเภทลูกค้าบุคคลธรรมดา มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ

ประเภทลูกค้าส่วนงานราชการ โดยพบว่าผู้ให้บริการประเภทลูกค้าบุคคลธรรมดา มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด ดีกว่าผู้ให้บริการประเภทลูกค้าส่วนงานราชการ

สมมติฐานที่ 3 ผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด แตกต่างกัน

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาดโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามผลิตภัณฑ์

คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาตลาด	ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านรูปลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	1.096	.365	2.239	.083
	ภายในกลุ่ม	396	64.620	.163		
	รวม	399	65.716			
2. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	3	.522	.174	1.263	.287
	ภายในกลุ่ม	396	54.588	.138		
	รวม	399	55.110			
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3	2.213	.738	3.903*	.009
	ภายในกลุ่ม	396	74.852	.189		
	รวม	399	77.065			
4. ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	3	.528	.176	1.198	.310
	ภายในกลุ่ม	396	58.144	.147		
	รวม	399	58.672			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3	2.279	.760	4.265*	.006
	ภายในกลุ่ม	396	70.552	.178		
	รวม	399	72.831			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.977	.326	2.811*	.039
	ภายในกลุ่ม	396	45.880	.116		
	รวม	399	46.857			

* $P < .05$

จากตารางที่ 27 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 28 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามผลิตภัณฑ์ ด้านการตอบสนองลูกค้า

ผลิตภัณฑ์	$\bar{X}$	เงินฝาก	เงินกู้	บริการทวิมิตร	ประกันภัย
		3.384	3.473	3.575	3.512
เงินฝาก	3.384	-	-.089	-.191*	-.127
เงินกู้	3.473		-	-.1.02	-.038
บริการทวิมิตร	3.575			-	.063
ประกันภัย	3.512				-

* $P < .05$

จากตารางที่ 28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามผลิตภัณฑ์ ในด้านการตอบสนองลูกค้าพบว่าผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการด้านเงินฝาก มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการด้านบริการทวิมิตร โดยพบว่าผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการด้านเงินฝาก มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ต่ำกว่าผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการด้านบริการทวิมิตร

ตารางที่ 29 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามผลิตภัณฑ์ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

ผลิตภัณฑ์		เงินฝาก	เงินกู้	บริการทวิมิตร	ประกันภัย
	$\bar{X}$	3.368	3.497	3.542	3.365
เงินฝาก	3.368	-	-.129	-.174*	.002
เงินกู้	3.497		-	-.045	.131
บริการทวิมิตร	3.542			-	.176
ประกันภัย	3.365				-

*P < .05

จากตารางที่ 29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามผลิตภัณฑ์ ในการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าพบว่าผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการด้านเงินฝาก มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการด้านบริการทวิมิตร โดยพบว่าผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการด้านเงินฝาก มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราดต่ำกว่าผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการด้านบริการทวิมิตร

ตารางที่ 30 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อภาพรวมของคุณภาพการบริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์		เงินฝาก	เงินกู้	บริการทวิมิตร	ประกันภัย
	$\bar{X}$	3.414	3.489	3.537	3.426
เงินฝาก	3.414	-	-.075	-.123*	-.012
เงินกู้	3.489		-	-.047	.063
บริการทวิมิตร	3.537			-	.111
ประกันภัย	3.426				-

*P < .05

จากตารางที่ 30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อภาพรวมของ
คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตาม
ผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการด้านเงินฝาก มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ
ที่เข้ามาใช้บริการด้านบริการทวิมิตร์ โดยพบว่าผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการด้านเงินฝาก มีระดับ
ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด
ต่ำกว่า ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการด้านบริการทวิมิตร์

**สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีความถนัดในการมาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ
คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด แตกต่างกัน**

ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ
การบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด โดยรวม
และรายด้าน จำแนกตามความถนัดในการมาใช้บริการ

คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา ตราด	ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านรูปลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม	5	4.132	.826	5.287*	.000
	ภายในกลุ่ม	394	61.584	.156		
	รวม	399	65.716			
2. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.555	.311	2.288*	.045
	ภายในกลุ่ม	394	53.555	.136		
	รวม	399	55.110			
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	5	5.245	1.049	5.754*	.000
	ภายในกลุ่ม	394	71.820	.182		
	รวม	399	77.065			
4. ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.482	.296	2.042	.072
	ภายในกลุ่ม	394	57.190	.145		
	รวม	399	58.672			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	5	3.733	.747	4.257*	.001
	ภายในกลุ่ม	394	69.098	.175		
	รวม	399	72.831			

ตารางที่ 31 (ต่อ)

คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา ตลาด	ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5	2.766	.553	4.943*	.000
	ภายในกลุ่ม	394	44.091	.112		
	รวม	399	46.857			

*P < .05

จากตารางที่ 31 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการเข้ามาใช้บริการแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด แตกต่างกัน

ตารางที่ 32 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตลาด จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ ด้านรูปลักษณ์

ความถี่ในการมาใช้ บริการ		4 ครั้งขึ้นไป/ เดือน	เดือนละ 2-3 ครั้ง	เดือนละ 1 ครั้ง	2 เดือน ครั้ง	3 เดือน ครั้ง	มากกว่า 3 เดือน/ ครั้ง
	$\bar{X}$	3.602	3.527	3.365	3.327	3.360	3.383
4 ครั้งขึ้นไป/ เดือน	3.602	-	.075	.237*	.275	.242	.219
เดือนละ 2-3 ครั้ง	3.527		-	.162	.199	.167	.144
เดือนละ 1 ครั้ง	3.365			-	.037	.005	-.018
2 เดือนครั้ง	3.327				-	-.032	-.055
3 เดือนครั้ง	3.360					-	-.023
มากกว่า 3 เดือน/ ครั้ง	3.383						-

*P < .05

จากตารางที่ 32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ ในด้านรูปลักษณะพบว่าผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 4 ครั้งขึ้นไป/ เดือน มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง โดยพบว่าผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 4 ครั้งขึ้นไป/ เดือน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ดีกว่าผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง

ตารางที่ 33 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

ความถี่ในการมาใช้ บริการ		4 ครั้งขึ้นไป/ เดือน	เดือนละ 2-3 ครั้ง	เดือนละ 1 ครั้ง	2 เดือน ครั้ง	3 เดือน ครั้ง	มากกว่า 3 เดือน/ ครั้ง
	$\bar{X}$	3.449	3.477	3.343	3.326	3.352	3.460
4 ครั้งขึ้นไป/ เดือน	3.449	-	-.028	.106	.123	.097	-.011
เดือนละ 2-3 ครั้ง	3.477		-	.134*	.151*	.125	.017
เดือนละ 1 ครั้ง	3.343			-	.017	-.009	-.117
2 เดือนครั้ง	3.326				-	-.026	-.134
3 เดือนครั้ง	3.352					-	-.108
มากกว่า 3 เดือน/ ครั้ง	3.460						-

*P < .05

จากตารางที่ 33 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ ในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจพบว่า

ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง โดยพบว่าผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ดีกว่า ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 2 เดือนครั้ง โดยพบว่าผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้

บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ดีกว่าผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 2 เดือนครั้ง

ตารางที่ 34 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า

ความถี่ในการมาใช้ บริการ		4 ครั้งขึ้นไป/ เดือน	เดือนละ 2-3 ครั้ง	เดือนละ 1 ครั้ง	2 เดือน ครั้ง	3 เดือน ครั้ง	มากกว่า 3 เดือน/ ครั้ง
	$\bar{X}$	3.580	3.533	3.354	3.358	3.190	3.450
4 ครั้งขึ้นไป/ เดือน	3.580	-	.046	.225*	.221	.390*	.130
เดือนละ 2-3 ครั้ง	3.533		-	.179	.175	.343*	.836
เดือนละ 1 ครั้ง	3.354			-	-.003	.164	-.095
2 เดือนครั้ง	3.358				-	.168	-.091
3 เดือนครั้ง	3.190					-	-.260
มากกว่า 3 เดือน/ ครั้ง	3.450						-

*P < .05

จากตารางที่ 34 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ ในด้านการตอบสนองลูกค้าพบว่า

ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 4 ครั้งขึ้นไป/ เดือน มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง โดยพบว่าผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 4 ครั้งขึ้นไป/ เดือน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ดีกว่า ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง

ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 4 ครั้งขึ้นไป/ เดือน มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 3 เดือนครั้ง โดยพบว่าผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 4 ครั้งขึ้นไป/ เดือน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ดีกว่าผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 3 เดือนครั้ง

ผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 3 เดือนครั้ง โดยพบว่าผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราดดีสูงกว่าผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 3 เดือนครั้ง

ตารางที่ 35 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราดดี จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

ความถี่ในการมาใช้บริการ		4 ครั้งขึ้นไป/ เดือน	เดือนละ 2-3 ครั้ง	เดือนละ 1 ครั้ง	2 เดือน ครั้ง	3 เดือน ครั้ง	มากกว่า 3 เดือน/ ครั้ง
	$\bar{X}$	3.524	3.509	3.331	3.291	3.290	3.475
4 ครั้งขึ้นไป/เดือน	3.524	-	.015	.193*	.233*	.234*	.049
เดือนละ 2-3 ครั้ง	3.509		-	.178*	.218*	.219*	.034
เดือนละ 1 ครั้ง	3.331			-	.040	.041	-.144
2 เดือนครั้ง	3.291				-	.001	-.184
3 เดือนครั้ง	3.290					-	-.185
มากกว่า 3 เดือน/ครั้ง	3.475						-

*P < .05

จากตารางที่ 35 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราดดี จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ ในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าพบว่า

ผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 4 ครั้งขึ้นไป/เดือน มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง โดยพบว่าผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 4 ครั้งขึ้นไป/เดือน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราดดีสูงกว่าผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง

ผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 4 ครั้งขึ้นไป/เดือน มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 2 เดือนครั้ง โดยพบว่าผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 4 ครั้งขึ้นไป/เดือน มีระดับ

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสตราด
ดีกว่าผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 2 เดือนครั้ง

ผู้ให้บริการที่เข้ามาให้บริการ 4 ครั้งขึ้นไป/ เดือน มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการที่เข้ามาให้บริการ 3 เดือนครั้ง โดยพบว่าผู้ให้บริการที่เข้ามาให้บริการ 4 ครั้งขึ้นไป/ เดือน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ดีกว่าผู้ให้บริการที่เข้ามาให้บริการ 3 เดือนครั้ง

ผู้ให้บริการที่เข้ามาให้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการที่เข้ามาให้บริการเดือนละ 1 ครั้ง โดยพบว่าผู้ให้บริการที่เข้ามาให้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราดodikว่าผู้ให้บริการที่เข้ามาให้บริการเดือนละ 1 ครั้ง

ผู้ให้บริการที่เข้ามาให้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการที่เข้ามาให้บริการ 2 เดือนครั้ง โดยพบว่าผู้ให้บริการที่เข้ามาให้บริการ เดือนละ 2-3 ครั้ง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ดีกว่าผู้ให้บริการที่เข้ามาให้บริการ 2 เดือนครั้ง

ผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 3 เดือนครั้ง โดยพบว่าผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ตีค่าว่าผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 3 เดือนครั้ง

ตารางที่ 36 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อภาพรวมของคุณภาพการบริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ

ความถี่ในการมาใช้บริการ		4 ครั้งขึ้นไป/ เดือน	เดือนละ 2-3 ครั้ง	เดือนละ 1 ครั้ง	2 เดือน ครั้ง	3 เดือน ครั้ง	มากกว่า 3 เดือน/ ครั้ง
	$\bar{X}$	3.544	3.522	3.368	3.344	3.343	3.460
4 ครั้งขึ้นไป/ เดือน	3.544	-	.022	.176*	.200	.201	.084
เดือนละ 2-3 ครั้ง	3.522		-	.154*	.178	.179	.062
เดือนละ 1 ครั้ง	3.368			-	.024	.025	-.091
2 เดือนครั้ง	3.344				-	.001	-.116
3 เดือนครั้ง	3.343					-	-.117
มากกว่า 3 เดือน/ ครั้ง	3.460						-

*P < .05

จากตารางที่ 36 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อภาพรวมของ
คุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด จำแนกตาม
ความถี่ในการมาใช้บริการ พบว่า

ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 4 ครั้งขึ้นไป/ เดือน มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ
ที่เข้ามาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง โดยพบว่าผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 4 ครั้งขึ้นไป/ เดือน มีระดับ
ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด ดีกว่า
ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง

ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการ
ที่เข้ามาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง โดยพบว่าผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการเดือนละ 2-3 ครั้ง มีระดับ
ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด
ดีกว่าผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง

ตารางที่ 37 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าต่างประเทศกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน