



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับการค้นหาแบบอิสระ อันเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของสาขา เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร ข้อมูลจากแบบสอบถามจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ทั้งนี้จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่าน ในการสละเวลากรอกแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุของท่าน

() ไม่เกิน 20 ปี

() 21 – 30 ปี

() 31 – 40 ปี

() 41- 50 ปี

() 51- 60 ปี

() 61 ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส

() หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

() มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า

() มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.

() อนุปริญญา/ปวส .

() ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

() ปริญญาโทขึ้นไป

() อื่นๆ(ระบุ).....

5. อาชีพ

- () นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา () รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 () รับจ้างทั่วไป เช่น ช่างไฟฟ้า ประปา () พนักงานบริษัทเอกชน
 () ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ () อาชีพอิสระ เช่น ทนายความ สถาปนิก
 () อื่น ๆ ระบุ..... นักบัญชี

6. รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน

- () ไม่เกิน 10,000 บาท () 10,001 – 20,000 บาท
 () 20,001 – 30,000 บาท () 30,001– 40,000 บาท
 () 40,001 ขึ้นไป

7. ท่านใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร เฉลี่ย
ประมาณเดือนละกี่ครั้ง

- () ไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน () 1 – 2 ครั้งต่อเดือน
 () 3- 4 ครั้งต่อเดือน () มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน

8. บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร
ที่ท่านใช้ บริการมากที่สุด (ตอบเพียงข้อเดียว)

- () บริการฝาก-ถอนเงิน () บริการชำระค่าสินค้า-บริการ
 () บริการด้านสินเชื่อ () บริการเงินโอนในประเทศ
 () บริการปริวรรตและเงินโอนต่างประเทศ () บริการประกันชีวิต/วินาศภัย
 () บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ () อื่น (ระบุ)

9. ท่านใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัด

สมุทรสาครมาแล้ว
เป็นระยะเวลากี่ปี

- () น้อยกว่า 1 ปี () 1 – 3 ปี
 () 4 – 6 ปี () 7 – 9 ปี
 () 10 ปี ขึ้นไป

<p>ส่วนที่ 2 ระดับความคาดหวัง (Expectation) ของคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ รูปลักษณ์ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร</p> <p>คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด ตามระดับความคาดหวัง (Expectation) ก่อนใช้ บริการของท่าน</p> <p>5 = มีความคาดหวังมากที่สุด 4 = มีความคาดหวังมาก 3 = มีความคาดหวังปานกลาง 2 = มีความคาดหวังน้อย 1 = มีความคาดหวังน้อยที่สุด</p>	<p>ส่วนที่ 3 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร ของคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ รูปลักษณ์ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)</p> <p>คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด ตามผลที่ได้รับหรือสิ่งที่ธนาคารทำให้แก่ท่าน หลังการใช้ บริการของท่าน</p> <p>5 = ได้รับมากที่สุด 4 = ได้รับมาก 3 = ได้รับปานกลาง 2 = ได้รับน้อย 1 = ได้รับน้อยที่สุด</p>									
<p>คุณภาพบริการ</p>	<p>ส่วนที่ 2 ระดับความคาดหวัง</p>					<p>ส่วนที่ 3 ระดับของบริการจริงที่ได้รับ</p>				
	<p>มากที่สุด (5)</p>	<p>มาก (4)</p>	<p>ปานกลาง (3)</p>	<p>น้อย (2)</p>	<p>น้อยที่สุด (1)</p>	<p>มากที่สุด (5)</p>	<p>มาก (4)</p>	<p>ปานกลาง (3)</p>	<p>น้อย (2)</p>	<p>น้อยที่สุด (1)</p>
<p>ด้านรูปลักษณ์</p> <ol style="list-style-type: none"> ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ บริเวณธนาคารดูปลอดภัย สะอาด เรียบร้อย พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย 										

23. โดยรวมท่านพอใจมากน้อยเพียงใดต่อบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขา
ย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร

พอใจมากที่สุด		พอใจมาก		พอใจ		พอใจ
พอใจ	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
() 5	() 4	() 3	() 2	() 1		

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การรับประกัน/ การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามอายุ

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	Between Groups	1.049	3	.350	.961	.411
	Within Groups	141.521	389	.364		
	Total	142.570	392			
บริเวณธนาคารปลอดภัย สะอาด เรียบร้อย	Between Groups	.897	3	.299	.567	.637
	Within Groups	205.185	389	.527		
	Total	206.081	392			
พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย	Between Groups	1.950	3	.650	1.337	.262
	Within Groups	189.109	389	.486		
	Total	191.059	392			
เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่างๆ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	Between Groups	2.447	3	.816	1.594	.190
	Within Groups	199.065	389	.512		
	Total	201.511	392			
พนักงานมีความรับผิดชอบงานต่างๆ ได้ครบถ้วน	Between Groups	.844	3	.281	.471	.703
	Within Groups	232.550	389	.598		
	Total	233.394	392			
พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต	Between Groups	.799	3	.266	.425	.735
	Within Groups	243.527	389	.626		
	Total	244.326	392			
พนักงานดำเนินธุรกรรมของท่านโดยไม่เกิดความผิดพลาด	Between Groups	1.233	3	.411	.853	.466
	Within Groups	187.500	389	.482		
	Total	188.733	392			
เครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษา	Between Groups	2.732	3	.911	1.719	.162
	Within Groups	205.991	389	.530		
	Total	208.723	392			
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	Between Groups	.339	3	.113	.111	.954
	Within Groups	396.277	389	1.019		
	Total	396.616	392			
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล	Between Groups	1.361	3	.454	.694	.556
	Within Groups	254.354	389	.654		
	Total	255.715	392			
ธนาคารมีระบบการป้องกันความปลอดภัย	Between Groups	.172	3	.057	.094	.963
	Within Groups	237.405	389	.610		
	Total	237.578	392			
พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร	Between Groups	2.887	3	.962	1.787	.149
	Within Groups	209.495	389	.539		
	Total	212.382	392			
	Between Groups	.514	3	.171	.336	.799

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
พนักงานแสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจ	Within Groups	198.208	389	.510		
	Total	198.723	392			
มีระบบการให้บริการด้านเงินฝากสินเชื่อและบริการ	Between Groups	.637	3	.212	.322	.809
	Within Groups	256.279	389	.659		
	Total	256.916	392			
พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษา	Between Groups	4.204	3	1.401	1.683	.170
	Within Groups	323.862	389	.833		
	Total	328.066	392			
พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว	Between Groups	2.463	3	.821	.872	.456
	Within Groups	366.306	389	.942		
	Total	368.768	392			
พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	Between Groups	.509	3	.170	.168	.918
	Within Groups	393.527	389	1.012		
	Total	394.036	392			
พนักงานสนใจและเอาใจใส่เป็นรายบุคคล	Between Groups	1.215	3	.405	.573	.633
	Within Groups	274.958	389	.707		
	Total	276.173	392			
เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นที่เหมาะสม	Between Groups	2.389	3	.796	.967	.408
	Within Groups	320.456	389	.824		
	Total	322.845	392			
ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	Between Groups	.695	3	.232	.321	.810
	Within Groups	280.776	389	.722		
	Total	281.471	392			
กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะรับการช่วยเหลือ	Between Groups	.548	3	.183	.210	.889
	Within Groups	337.961	389	.869		
	Total	338.509	392			
พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้า	Between Groups	1.671	3	.557	.657	.579
	Within Groups	329.845	389	.848		
	Total	331.517	392			

แสดงเปรียบเทียบรายคู่ที่มีความแตกต่างความพึงพอใจในด้านรูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การ
 รับประกัน/การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลจำแนกตามอายุ

Multiple Comparisons			Scheffe				
Dependent Variable	(I) AGE	(J) AGE	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound
ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	<20	21-30	-.00390	.10938	1.000	-.3110	.3032
		31-40	-.11655	.10993	.771	-.4252	.1921
		41- More 61	-.08516	.11687	.912	-.4133	.2430
	21-30	<20	.00390	.10938	1.000	-.3032	.3110
		31-40	-.11265	.07343	.503	-.3188	.0935
		41- More 61	-.08126	.08347	.814	-.3156	.1531
	31-40	<20	.11655	.10993	.771	-.1921	.4252
		21-30	.11265	.07343	.503	-.0935	.3188
		41- More 61	.03139	.08419	.987	-.2050	.2678
	41- More 61	<20	.08516	.11687	.912	-.2430	.4133
		21-30	.08126	.08347	.814	-.1531	.3156
		31-40	-.03139	.08419	.987	-.2678	.2050
บริเวณธนาคารดูแลลูกค้า สะอาด เรียบร้อย	<20	21-30	-.03289	.13171	.996	-.4027	.3369
		31-40	-.13170	.13237	.804	-.5034	.2400
		41- More 61	-.08516	.14073	.947	-.4803	.3100
	21-30	<20	.03289	.13171	.996	-.3369	.4027
		31-40	-.09881	.08842	.741	-.3471	.1494
		41- More 61	-.05228	.10051	.965	-.3345	.2299
	31-40	<20	.13170	.13237	.804	-.2400	.5034
		21-30	.09881	.08842	.741	-.1494	.3471
		41- More 61	.04654	.10137	.976	-.2381	.3312
	41- More 61	<20	.08516	.14073	.947	-.3100	.4803
		21-30	.05228	.10051	.965	-.2299	.3345
		31-40	-.04654	.10137	.976	-.3312	.2381
พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย	<20	21-30	.12821	.12644	.794	-.2268	.4832
		31-40	-.03846	.12707	.993	-.3953	.3183
		41- More 61	.04487	.13510	.991	-.3345	.4242
	21-30	<20	-.12821	.12644	.794	-.4832	.2268
		31-40	-.16667	.08489	.279	-.4050	.0717
		41- More 61	-.08333	.09649	.862	-.3543	.1876
Dependent	(I) AGE	(J) AGE	Mean	Std.	Sig.	95%	

Variable		Difference (I-J)	Error		Confidence Interval		
		Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	
เอกสารและข้อมูลแนะนำ บริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อ และบริการต่างๆ ชัดเจนและ เข้าใจง่าย	21-30	.16667	.08489	.279	-.0717	.4050	
	41- More 61	.08333	.09732	.865	-.1899	.3566	
	41- More 61	<20	-.04487	.13510	.991	-.4242	.3345
		21-30	.08333	.09649	.862	-.1876	.3543
		31-40	-.08333	.09732	.865	-.3566	.1899
	<20	21-30	.28261	.12973	.193	-.0816	.6469
		31-40	.22727	.13038	.387	-.1388	.5933
		41- More 61	.23810	.13861	.400	-.1511	.6273
	21-30	<20	-.28261	.12973	.193	-.6469	.0816
		31-40	-.05534	.08709	.939	-.2999	.1892
		41- More 61	-.04451	.09900	.977	-.3225	.2334
	31-40	<20	-.22727	.13038	.387	-.5933	.1388
		21-30	.05534	.08709	.939	-.1892	.2999
		41- More 61	.01082	.09984	1.000	-.2695	.2912
	41- More 61	<20	-.23810	.13861	.400	-.6273	.1511
พนักงานมีความรับผิดชอบ งานต่างๆ ได้ครบถ้วน	21-30	.04451	.09900	.977	-.2334	.3225	
		31-40	-.01082	.09984	1.000	-.2912	.2695
	<20	21-30	.05518	.14022	.984	-.3385	.4489
		31-40	-.05186	.14092	.987	-.4475	.3438
		41- More 61	-.03022	.14982	.998	-.4509	.3904
	21-30	<20	-.05518	.14022	.984	-.4489	.3385
		31-40	-.10705	.09413	.731	-.3714	.1573
		41- More 61	-.08540	.10700	.888	-.3858	.2150
	31-40	<20	.05186	.14092	.987	-.3438	.4475
		21-30	.10705	.09413	.731	-.1573	.3714
		41- More 61	.02165	.10792	.998	-.2814	.3246
	41- More 61	<20	.03022	.14982	.998	-.3904	.4509
		21-30	.08540	.10700	.888	-.2150	.3858
	<20	31-40	-.02165	.10792	.998	-.3246	.2814
		21-30	.15106	.14349	.775	-.2518	.5539
	31-40	.13986	.14420	.816	-.2650	.5448	
	41- More 61	.15934	.15331	.782	-.2711	.5898	
Dependent	(I) AGE (J) AGE	Mean	Std.	Sig.	95%		

Variable		Difference (I-J)	Error	Confidence Interval				
		Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	Upper Bound			
พนักงานดำเนินงานด้านธุรกรรมของท่านโดยไม่เกิดความผิดพลาด	31-40	31-40	-.01120	.09633	1.000	-.2817	.2593	
	41- More 61	41- More 61	.00828	.10950	1.000	-.2992	.3157	
		<20	31-40	-.13986	.14420	.816	-.5448	.2650
	21-30	21-30	.01120	.09633	1.000	-.2593	.2817	
		41- More 61	41- More 61	.01948	.11043	.999	-.2906	.3296
	41- More 61	<20	41- More 61	-.15934	.15331	.782	-.5898	.2711
		21-30	21-30	-.00828	.10950	1.000	-.3157	.2992
	<20	31-40	31-40	-.01948	.11043	.999	-.3296	.2906
		21-30	21-30	.00892	.12590	1.000	-.3446	.3624
	21-30	31-40	31-40	.07051	.12653	.958	-.2848	.4258
		41- More 61	41- More 61	-.08425	.13453	.942	-.4620	.2935
		<20	21-30	-.00892	.12590	1.000	-.3624	.3446
31-40		31-40	.06159	.08452	.912	-.1757	.2989	
31-40	41- More 61	41- More 61	-.09317	.09608	.816	-.3629	.1766	
	<20	31-40	-.07051	.12653	.958	-.4258	.2848	
	21-30	21-30	-.06159	.08452	.912	-.2989	.1757	
	41- More 61	41- More 61	-.15476	.09690	.467	-.4268	.1173	
41- More 61	<20	41- More 61	.08425	.13453	.942	-.2935	.4620	
	21-30	21-30	-.09317	.09608	.816	-.1766	.3629	
	31-40	31-40	.15476	.09690	.467	-.1173	.4268	
	<20	21-30	-.03233	.13197	.996	-.4029	.3382	
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ได้รับการบำรุงรักษา	31-40	31-40	-.05012	.13263	.986	-.4225	.3223	
	41- More 61	41- More 61	-.23626	.14100	.423	-.6322	.1596	
	21-30	<20	21-30	.03233	.13197	.996	-.3382	.4029
		31-40	31-40	-.01779	.08859	.998	-.2665	.2310
31-40	41- More 61	41- More 61	-.20393	.10070	.252	-.4867	.0788	
	<20	31-40	.05012	.13263	.986	-.3223	.4225	
	21-30	21-30	.01779	.08859	.998	-.2310	.2665	
	41- More 61	41- More 61	-.18615	.10157	.341	-.4713	.0990	
41- More 61	<20	41- More 61	.23626	.14100	.423	-.1596	.6322	
	21-30	21-30	.20393	.10070	.252	-.0788	.4867	
	31-40	31-40	.18615	.10157	.341	-.0990	.4713	
	<20	21-30	.01003	.18304	1.000	-.5039	.5240	
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	31-40	31-40	.06702	.18395	.988	-.4495	.5835	
	41- More 61	41- More 61	.06593	.19557	.990	-.4832	.6151	
Dependent Variable	(I) AGE	(J) AGE	Mean Difference	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		

			e (I-J)			95% Confidence Interval		
			Lower Bound	Upper Bound	Sig.	Lower Bound	Upper Bound	
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล	31-40	31-40	.05698	.12288	.975	-.2880	.4020	
		41- More 61	.05590	.13968	.984	-.3363	.4481	
		<20	-.06702	.18395	.988	-.5835	.4495	
	41- More 61	21-30	-.05698	.12288	.975	-.4020	.2880	
		41- More 61	-.00108	.14087	1.000	-.3966	.3945	
		<20	-.06593	.19557	.990	-.6151	.4832	
	<20	21-30	-.05590	.13968	.984	-.4481	.3363	
		31-40	.00108	.14087	1.000	-.3945	.3966	
		21-30	.04905	.14664	.990	-.3627	.4608	
	ธนาคารมีระบบการป้องกันความปลอดภัย	21-30	31-40	-.08566	.14737	.953	-.4995	.3281
			41- More 61	-.05861	.15668	.987	-.4985	.3813
			<20	-.04905	.14664	.990	-.4608	.3627
31-40		31-40	-.13472	.09845	.600	-.4111	.1417	
		41- More 61	-.10766	.11190	.819	-.4219	.2065	
		<20	.08566	.14737	.953	-.3281	.4995	
41- More 61		21-30	.13472	.09845	.600	-.1417	.4111	
		41- More 61	.02706	.11286	.996	-.2898	.3439	
		<20	.05861	.15668	.987	-.3813	.4985	
พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร		21-30	21-30	.10766	.11190	.819	-.2065	.4219
			31-40	-.02706	.11286	.996	-.3439	.2898
			<20	.01672	.14167	1.000	-.3811	.4145
	31-40	31-40	.04604	.14238	.991	-.3537	.4458	
		41- More 61	.06227	.15137	.982	-.3628	.4873	
		<20	-.01672	.14167	1.000	-.4145	.3811	
	41- More 61	31-40	.02931	.09511	.992	-.2377	.2964	
		41- More 61	.04555	.10811	.981	-.2580	.3491	
		<20	-.04604	.14238	.991	-.4458	.3537	
	21-30	21-30	-.02931	.09511	.992	-.2964	.2377	
		41- More 61	-.01623	.10904	.999	-.2899	.3224	
		<20	-.06227	.15137	.982	-.4873	.3628	
<20	21-30	-.04555	.10811	.981	-.3491	.2580		
	31-40	-.01623	.10904	.999	-.3224	.2899		
	21-30	.06800	.13308	.967	-.3057	.4417		
พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร	31-40	.24126	.13375	.355	-.1343	.6168		
	41- More 61	.10165	.14220	.916	-.2976	.5009		
Dependent Variable	(I) AGE	(J) AGE	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		

			Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound
					Interval		
			Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound
พนักงานแสดงออกให้ลูกค้า เชื่อมั่นและความมั่นใจ	31-40	31-40	.17325	.08934	.290	-.0776	.4241
		41- More 61	.03364	.10156	.991	-.2515	.3188
		<20	-.24126	.13375	.355	-.6168	.1343
	41- More 61	21-30	-.17325	.08934	.290	-.4241	.0776
		41- More 61	-.13961	.10243	.603	-.4272	.1480
		<20	-.10165	.14220	.916	-.5009	.2976
	<20	21-30	-.03364	.10156	.991	-.3188	.2515
		31-40	.13961	.10243	.603	-.1480	.4272
		21-30	.11817	.12945	.841	-.2453	.4816
	21-30	31-40	.12179	.13010	.831	-.2435	.4871
		41- More 61	.08608	.13831	.943	-.3023	.4744
		<20	-.11817	.12945	.841	-.4816	.2453
31-40	31-40	.00362	.08690	1.000	-.2404	.2476	
	41- More 61	-.03209	.09878	.991	-.3095	.2453	
	<20	-.12179	.13010	.831	-.4871	.2435	
41- More 61	21-30	-.00362	.08690	1.000	-.2476	.2404	
	41- More 61	-.03571	.09963	.988	-.3154	.2440	
	<20	-.08608	.13831	.943	-.4744	.3023	
มีระบบการให้บริการด้านเงิน ฝากสินเชื่อและบริการ	21-30	.03209	.09878	.991	-.2453	.3095	
	31-40	.03571	.09963	.988	-.2440	.3154	
	21-30	-.10033	.14720	.927	-.5136	.3130	
21-30	31-40	-.02622	.14793	.999	-.4416	.3891	
	41- More 61	-.09982	.15728	.940	-.5414	.3418	
	<20	.10033	.14720	.927	-.3130	.5136	
31-40	31-40	-.07411	.09882	.905	-.2033	.3516	
	41- More 61	.00052	.11233	1.000	-.3149	.3159	
	<20	.02622	.14793	.999	-.3891	.4416	
41- More 61	21-30	-.07411	.09882	.905	-.3516	.2033	
	41- More 61	-.07359	.11329	.936	-.3917	.2445	
	<20	-.09982	.15728	.940	-.3418	.5414	
พนักงานมีความพร้อมในการ ให้คำแนะนำปรึกษา	21-30	-.00052	.11233	1.000	-.3159	.3149	
	31-40	.07359	.11329	.936	-.2445	.3917	
	21-30	-.28261	.16547	.406	-.7472	.1820	
	31-40	-.22727	.16630	.601	-.6942	.2397	
	41- More 61	-.05952	.17680	.990	-.5559	.4369	
Dependent Variable	(I) AGE	(J) AGE	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence	

			Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	Interval Upper Bound	Lower Bound	
พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว	31-40	31-40	.05534	.11109	.969	-.2566	.3672	
		41- More 61	.22308	.12627	.375	-.1315	.5776	
		<20	.22727	.16630	.601	-.2397	.6942	
	41- More 61	21-30	-.05534	.11109	.969	-.3672	.2566	
		41- More 61	.16775	.12735	.630	-.1898	.5253	
		<20	.05952	.17680	.990	-.4369	.5559	
	<20	21-30	-.22308	.12627	.375	-.5776	.1315	
		31-40	-.16775	.12735	.630	-.5253	.1898	
		21-30	-.10702	.17598	.946	-.6011	.3871	
	พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	21-30	31-40	-.22494	.17686	.656	-.7215	.2716
			41- More 61	-.04853	.18803	.996	-.5765	.4794
			<20	.10702	.17598	.946	-.3871	.6011
31-40		31-40	-.11792	.11814	.802	-.4496	.2138	
		41- More 61	.05849	.13429	.979	-.3186	.4355	
		<20	.22494	.17686	.656	-.2716	.7215	
41- More 61		21-30	.11792	.11814	.802	-.2138	.4496	
		41- More 61	.17641	.13544	.638	-.2039	.5567	
		<20	.04853	.18803	.996	-.4794	.5765	
พนักงานสนใจและเอาใจใส่เป็นรายบุคคล		<20	21-30	-.05849	.13429	.979	-.4355	.3186
			31-40	-.17641	.13544	.638	-.5567	.2039
			21-30	-.05240	.18240	.994	-.5645	.4597
	21-30	31-40	-.10839	.18331	.950	-.6231	.4063	
		41- More 61	-.03480	.19489	.998	-.5820	.5124	
		<20	.05240	.18240	.994	-.4597	.5645	
	31-40	31-40	-.05599	.12245	.976	-.3998	.2878	
		41- More 61	.01760	.13919	.999	-.3732	.4084	
		<20	.10839	.18331	.950	-.4063	.6231	
	41- More 61	21-30	.05599	.12245	.976	-.2878	.3998	
		41- More 61	.07359	.14038	.965	-.3206	.4678	
		<20	.03480	.19489	.998	-.5124	.5820	
21-30	21-30	-.01760	.13919	.999	-.4084	.3732		
	31-40	-.07359	.14038	.965	-.4678	.3206		
	<20	-.15162	.15247	.804	-.5797	.2765		
21-30	31-40	-.17599	.15323	.725	-.6062	.2542		
	41- More 61	-.07967	.16291	.971	-.5371	.3777		
	<20	.15162	.15247	.804	-.2765	.5797		
Dependent Variable	(I) AGE	(J) AGE	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence		

			Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	Interval Upper Bound	Lower Bound	
เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ เป็นที่เหมาะสม	31-40	41- More 61	.07195	.11635	.944	-.2547	.3986	
		<20	.17599	.15323	.725	-.2542	.6062	
		21-30	.02437	.10236	.996	-.2630	.3118	
	41- More 61	41- More 61	.09632	.11734	.879	-.2332	.4258	
		<20	.07967	.16291	.971	-.3777	.5371	
		21-30	-.07195	.11635	.944	-.3986	.2547	
	<20	31-40	-.09632	.11734	.879	-.4258	.2332	
		21-30	-.16890	.16460	.788	-.6310	.2933	
		31-40	-.12937	.16542	.894	-.5938	.3351	
	21-30	41- More 61	.02106	.17587	1.000	-.4727	.5149	
		<20	.16890	.16460	.788	-.2933	.6310	
		31-40	.03953	.11050	.988	-.2707	.3498	
	31-40	41- More 61	.18996	.12560	.516	-.1627	.5426	
		<20	.12937	.16542	.894	-.3351	.5938	
		21-30	-.03953	.11050	.988	-.3498	.2707	
	41- More 61	41- More 61	.15043	.12668	.703	-.2053	.5061	
		<20	-.02106	.17587	1.000	-.5149	.4727	
		21-30	-.18996	.12560	.516	-.5426	.1627	
ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อ ร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	<20	31-40	-.15043	.12668	.703	-.5061	.2053	
		21-30	-.03512	.15407	.997	-.3975	.4677	
		31-40	-.05653	.15484	.988	-.3782	.4913	
	21-30	41- More 61	-.05495	.16462	.990	-.5172	.4073	
		<20	-.03512	.15407	.997	-.4677	.3975	
		31-40	.02141	.10343	.998	-.2690	.3118	
	31-40	41- More 61	-.09006	.11757	.899	-.4202	.2401	
		<20	-.05653	.15484	.988	-.4913	.3782	
		21-30	-.02141	.10343	.998	-.3118	.2690	
	41- More 61	41- More 61	-.11147	.11858	.829	-.4444	.2215	
		<20	-.05495	.16462	.990	-.4073	.5172	
		21-30	.09006	.11757	.899	-.2401	.4202	
	กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่อง คำถามจะรับการช่วยเหลือ	<20	31-40	.11147	.11858	.829	-.2215	.4444
			21-30	.06912	.16903	.983	-.4055	.5437
			31-40	.05594	.16988	.991	-.4210	.5329
		21-30	41- More 61	.13278	.18061	.910	-.3743	.6399
			61	.13278	.18061	.910	-.3743	.6399
			<20	-.06912	.16903	.983	-.5437	.4055
Dependent Variable	(I) AGE	(J) AGE	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence		

		Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	Interval Upper Bound	Lower Bound	
พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้า	41- More 61	.06366	.12899	.970	-.2985	.4258	
	31-40	<20	-.05594	.16988	.991	-.5329	.4210
		21-30	.01318	.11348	1.000	-.3054	.3318
		41- More 61	.07684	.13009	.951	-.2884	.4421
	41- More 61	<20	-.13278	.18061	.910	-.6399	.3743
		21-30	-.06366	.12899	.970	-.4258	.2985
		31-40	-.07684	.13009	.951	-.4421	.2884
	<20	21-30	.02508	.16699	.999	-.4438	.4940
		31-40	.05769	.16783	.990	-.4135	.5289
		41- More 61	.18864	.17843	.773	-.3123	.6896
	21-30	<20	-.02508	.16699	.999	-.4940	.4438
		31-40	.03261	.11211	.994	-.2822	.3474
		41- More 61	.16356	.12743	.649	-.1942	.5214
	31-40	<20	-.05769	.16783	.990	-.5289	.4135
		21-30	-.03261	.11211	.994	-.3474	.2822
		41- More 61	.13095	.12852	.792	-.2299	.4918
	41- More 61	<20	-.18864	.17843	.773	-.6896	.3123
		21-30	-.16356	.12743	.649	-.5214	.1942
		31-40	-.13095	.12852	.792	-.4918	.2299

แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในประเด็นระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านรูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือและไว้
วางใจ การรับประกัน/การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลจำแนกตามอาชีพ

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	Between Groups	1.360	3	.453	1.249	.292
	Within Groups	141.210	389	.363		
	Total	142.570	392			
บริเวณธนาคารปลอดภัยสะอาด เรียบร้อย	Between Groups	1.139	3	.380	.721	.540
	Within Groups	204.942	389	.527		
	Total	206.081	392			
พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย	Between Groups	4.363	3	1.454	3.030	.029
	Within Groups	186.695	389	.480		
	Total	191.059	392			
เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่างๆ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	Between Groups	2.088	3	.696	1.358	.255
	Within Groups	199.424	389	.513		
	Total	201.511	392			
พนักงานมีความรับผิดชอบงานต่างๆ ได้ครบถ้วน	Between Groups	1.336	3	.445	.747	.525
	Within Groups	232.058	389	.597		
	Total	233.394	392			
พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต	Between Groups	2.343	3	.781	1.255	.289
	Within Groups	241.983	389	.622		
	Total	244.326	392			
พนักงานดำเนินธุรกรรมของท่านโดยไม่เกิดความผิดพลาด	Between Groups	1.685	3	.562	1.168	.322
	Within Groups	187.048	389	.481		
	Total	188.733	392			
เครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษา	Between Groups	.715	3	.238	.445	.721
	Within Groups	208.008	389	.535		
	Total	208.723	392			
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	Between Groups	3.669	3	1.223	1.211	.306
	Within Groups	392.947	389	1.010		
	Total	396.616	392			
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล	Between Groups	.181	3	.060	.092	.964
	Within Groups	255.534	389	.657		
	Total	255.715	392			
ธนาคารมีระบบการป้องกันความปลอดภัย	Between Groups	2.001	3	.667	1.101	.348
	Within Groups	235.577	389	.606		
	Total	237.578	392			
พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร	Between Groups	5.845	3	1.948	3.670	.012
	Within Groups	206.536	389	.531		
	Total	212.382	392			

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
พนักงานแสดงออกให้ ลูกค้าเชื่อมั่นและความ มั่นใจ	Between Groups	5.308	3	1.769	3.559	.014
	Within Groups	193.414	389	.497		
	Total	198.723	392			
มีระบบการให้บริการด้าน เงินฝากสินเชื่อและบริการ	Between Groups	6.096	3	2.032	3.151	.025
	Within Groups	250.820	389	.645		
	Total	256.916	392			
พนักงานมีความพร้อมใน การให้คำแนะนำปรึกษา	Between Groups	10.725	3	3.575	4.382	.005
	Within Groups	317.341	389	.816		
	Total	328.066	392			
พนักงานให้บริการลูกค้า ด้วยความรวดเร็ว	Between Groups	3.709	3	1.236	1.318	.268
	Within Groups	365.059	389	.938		
	Total	368.768	392			
พนักงานสามารถให้บริการ ลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้า ต้องการ	Between Groups	2.812	3	.937	.932	.425
	Within Groups	391.224	389	1.006		
	Total	394.036	392			
พนักงานสนใจและเอาใจ ใส่เป็นรายบุคคล	Between Groups	6.267	3	2.089	3.011	.030
	Within Groups	269.906	389	.694		
	Total	276.173	392			
เวลาที่ธนาคารเปิด ให้บริการเป็นที่เหมาะสม	Between Groups	5.075	3	1.692	2.071	.104
	Within Groups	317.770	389	.817		
	Total	322.845	392			
ธนาคารมีการตั้งกล่องรับ ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	Between Groups	4.172	3	1.391	1.951	.121
	Within Groups	277.299	389	.713		
	Total	281.471	392			
กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือ เรื่องด่วนจะรับบริการ ช่วยเหลือ	Between Groups	1.057	3	.352	.406	.749
	Within Groups	337.452	389	.867		
	Total	338.509	392			
พนักงานสามารถเข้าใจ ความต้องการเฉพาะของ ลูกค้า	Between Groups	3.710	3	1.237	1.468	.223
	Within Groups	327.806	389	.843		
	Total	331.517	392			

แสดงเปรียบเทียบรายคู่ที่มีความแตกต่างความพึงพอใจในด้านรูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การ
รับประกัน/การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลจำแนกตามอาชีพ

Multiple Comparisons

Scheffe

Dependent Variable	(I) Occupati on	(J) Occupati on	Mean Differen ce (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		
						Lower Bound	Upper Bound	
ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	Student	Government	-.05263	.16929	.992	-.5280	.4227	
		General	.16584	.12807	.642	-.1938	.5254	
		Officer	-.00037	.10409	1.000	-.2926	.2919	
	Government	Student	-.05263	.16929	.992	-.4227	.5280	
		General	.21847	.16111	.607	-.2339	.6708	
		Officer	-.05226	.14279	.987	-.3487	.4532	
	General	Student	-.16584	.12807	.642	-.5254	.1938	
		Government	-.21847	.16111	.607	-.6708	.2339	
		Officer	-.16621	.09018	.336	-.4194	.0870	
	Officer	Student	-.00037	.10409	1.000	-.2919	.2926	
		Government	-.05226	.14279	.987	-.4532	.3487	
		General	.16621	.09018	.336	-.0870	.4194	
	บริเวณธนาคารดูปลอดภัย สะอาด เรียบร้อย	Student	Government	.18421	.20394	.846	-.3884	.7568
			General	.22195	.15429	.559	-.2113	.6552
			Officer	-.13474	.12540	.764	-.2174	.4868
Government		Student	-.18421	.20394	.846	-.7568	.3884	
		General	.03774	.19409	.998	-.5072	.5827	
		Officer	-.04947	.17202	.994	-.5325	.4335	
General		Student	-.22195	.15429	.559	-.6552	.2113	
		Government	-.03774	.19409	.998	-.5827	.5072	
		Officer	-.08721	.10864	.886	-.3922	.2178	
Officer		Student	-.13474	.12540	.764	-.4868	.2174	
		Government	-.04947	.17202	.994	-.4335	.5325	
		General	.08721	.10864	.886	-.2178	.3922	
พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย		Student	Government	-.05263	.19465	.995	-.4939	.5992
			General	.38034	.14726	.085	-.0331	.7938
			Officer	.09745	.11969	.882	-.2386	.4335
	Government	Student	-.05263	.19465	.995	-.5992	.4939	
		General	.32771	.18524	.373	-.1924	.8478	
		Officer	.04482	.16418	.995	-.4162	.5058	
	General	Student	-.38034	.14726	.085	-.7938	.0331	
		Government	-.32771	.18524	.373	-.8478	.1924	
		Officer	-.28289	.10369	.061	-.5740	.0082	

Dependent Variable	(I) Occupation	(J) Occupation	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound
เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการ ด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่างๆ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	Officer	Student	-.09745	.11969	.882	-.4335	.2386
		Government	-.04482	.16418	.995	-.5058	.4162
		General	.28289	.10369	.061	-.0082	.5740
	Student	Government	.10526	.20118	.965	-.4596	.6701
		General	.30089	.15220	.273	-.1264	.7282
		Officer	.15362	.12370	.673	-.1937	.5009
	Government	Student	-.10526	.20118	.965	-.6701	.4596
		General	-.19563	.19145	.791	-.3419	.7332
		Officer	.04835	.16969	.994	-.4281	.5248
	General	Student	-.30089	.15220	.273	-.7282	.1264
		Government	-.19563	.19145	.791	-.7332	.3419
		Officer	-.14728	.10716	.596	-.4482	.1536
พนักงานมีความรับผิดชอบงานต่างๆ ได้ครบถ้วน	Officer	Student	-.15362	.12370	.673	-.5009	.1937
		Government	-.04835	.16969	.994	-.5248	.4281
		General	.14728	.10716	.596	-.1536	.4482
	Student	Government	.26316	.21702	.689	-.3462	.8725
		General	.06753	.16418	.982	-.3934	.5285
		Officer	.00279	.13344	1.000	-.3719	.3775
	Government	Student	-.26316	.21702	.689	-.8725	.3462
		General	-.19563	.20653	.826	-.7755	.3842
		Officer	-.26037	.18304	.568	-.7743	.2536
	General	Student	-.06753	.16418	.982	-.5285	.3934
		Government	.19563	.20653	.826	-.3842	.7755
		Officer	-.06474	.11560	.957	-.3893	.2598
Officer	Student	-.00279	.13344	1.000	-.3775	.3719	
	Government	.26037	.18304	.568	-.2536	.7743	
	General	.06474	.11560	.957	-.2598	.3893	
พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต	Student	Government	.31579	.22161	.567	-.3064	.9380
		General	.29692	.16765	.372	-.1738	.7676
		Officer	.22745	.13627	.427	-.1552	.6101
	Government	Student	-.31579	.22161	.567	-.9380	.3064
		General	-.01887	.21090	1.000	-.6110	.5733
		Officer	-.08834	.18692	.974	-.6132	.4365
	General	Student	-.29692	.16765	.372	-.7676	.1738

Dependent Variable	(I) Occupati on	(J) Occupati on	Mean Differen ce (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound
พนักงานดำเนินธุรกรรมของท่าน โดยไม่เกิดความคิดพลาด	Officer	Government	.01887	.21090	1.000	-.5733	.6110
		Officer	-.06947	.11805	.951	-.4009	.2620
		Student	-.22745	.13627	.427	-.6101	.1552
	Student	Government	.08834	.18692	.974	-.4365	.6132
		General	.06947	.11805	.951	-.2620	.4009
		Government	.28947	.19484	.531	-.2576	.8365
	Government	General	-.00844	.14740	1.000	-.4223	.4054
		Officer	.10963	.11980	.840	-.2267	.4460
		Student	-.28947	.19484	.531	-.8365	.2576
	General	General	-.29791	.18542	.462	-.8185	.2227
		Officer	-.17984	.16434	.754	-.6413	.2816
		Student	.00844	.14740	1.000	-.4054	.4223
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ได้รับการบำรุงรักษา	Officer	Government	.29791	.18542	.462	-.2227	.8185
		Officer	.11807	.10379	.731	-.1733	.4095
		Student	-.10963	.11980	.840	-.4460	.2267
	Student	Government	.17984	.16434	.754	-.2816	.6413
		General	-.11807	.10379	.731	-.4095	.1733
		Government	-.02632	.20546	.999	-.6032	.5506
	Government	General	-.01142	.15544	1.000	-.4479	.4250
		Officer	-.10443	.12634	.877	-.4592	.2503
		Student	.02632	.20546	.999	-.5506	.6032
	General	General	.01490	.19553	1.000	-.5341	.5639
		Officer	-.07811	.17330	.977	-.5647	.4085
		Student	-.01142	.15544	1.000	-.4250	.4479
Officer	Government	-.01490	.19553	1.000	-.5639	.5341	
	Officer	-.09301	.10945	.868	-.4003	.2143	
	Student	.10443	.12634	.877	-.2503	.4592	
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	Student	Government	-.07811	.17330	.977	-.4085	.5647
		General	.09301	.10945	.868	-.2143	.4003
		Government	-.05263	.28240	.998	-.7403	.8455
	Government	General	.22939	.21364	.764	-.3705	.8292
		Officer	-.05449	.17364	.992	-.5420	.4331
		Student	-.05263	.28240	.998	-.8455	.7403
	General	General	.17676	.26875	.933	-.5778	.9313
		Officer	-.10712	.23819	.977	-.7759	.5617
		Student	-.22939	.21364	.764	-.8292	.3705

Dependent Variable	(I) Occupation	(J) Occupation	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล	Government	Government	-.17676	.26875	.933	-.9313	.5778
		Officer	-.28389	.15043	.314	-.7063	.1385
		Student	.05449	.17364	.992	-.4331	.5420
	Student	Government	.10712	.23819	.977	-.5617	.7759
		General	-.28389	.15043	.314	-.1385	.7063
		Government	-.02632	.22773	1.000	-.6131	.6657
	Government	General	-.00844	.17228	1.000	-.4922	.4753
		Officer	.04603	.14003	.991	-.3471	.4392
		Student	-.02632	.22773	1.000	-.6657	.6131
	General	General	-.03476	.21672	.999	-.6433	.5737
		Officer	.01971	.19208	1.000	-.5196	.5590
		Student	-.00844	.17228	1.000	-.4753	.4922
ธนาคารมีระบบการป้องกันความปลอดภัย	Government	Government	.03476	.21672	.999	-.5737	.6433
		Officer	.05447	.12131	.977	-.2861	.3951
		Student	-.04603	.14003	.991	-.4392	.3471
	Student	Government	-.01971	.19208	1.000	-.5590	.5196
		General	-.05447	.12131	.977	-.3951	.2861
		Government	.13158	.21866	.948	-.4824	.7455
	Government	General	.23684	.16542	.563	-.2276	.7013
		Officer	.03896	.13445	.994	-.3385	.4165
		Student	-.13158	.21866	.948	-.7455	.4824
	General	General	-.10526	.20809	.968	-.4790	.6895
		Officer	-.09262	.18443	.969	-.6104	.4252
		Student	-.23684	.16542	.563	-.7013	.2276
Officer	Government	-.10526	.20809	.968	-.6895	.4790	
	Officer	-.19788	.11647	.411	-.5249	.1292	
	Student	-.03896	.13445	.994	-.4165	.3385	
พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร	Student	Government	.09262	.18443	.969	-.4252	.6104
		General	.19788	.11647	.411	-.1292	.5249
		Government	.00000	.20474	1.000	-.5748	.5748
	Government	General	.27507	.15489	.370	-.1598	.7100
		Officer	-.08555	.12589	.927	-.4390	.2679
		Student	.00000	.20474	1.000	-.5748	.5748
Officer	General	.27507	.19484	.574	-.2720	.8221	
	Officer	-.08555	.17269	.970	-.5704	.3993	

Dependent Variable	(I) Occupati on	(J) Occupati on	Mean Differen ce (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound
พนักงานแสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่น และความมั่นใจ	General	Student	-.27507	.15489	.370	-.7100	.1598
		Government Officer	-.27507	.19484	.574	-.8221	.2720
			-.36062(*)	.10906	.013	-.6668	-.0544
	Officer	Student	.08555	.12589	.927	-.2679	.4390
		Government Officer	.08555	.17269	.970	-.3993	.5704
		General	.36062(*)	.10906	.013	.0544	.6668
	Student	Government Officer	-.13158	.19812	.932	-.6879	.4247
		General	.12463	.14989	.875	-.2962	.5455
		Officer	-.19593	.12183	.461	-.5380	.1461
	Government	Student	.13158	.19812	.932	-.4247	.6879
		General	.25621	.18855	.605	-.2732	.7856
		Officer	-.06435	.16711	.985	-.5336	.4049
General	Student	-.12463	.14989	.875	-.5455	.2962	
	Government Officer	-.25621	.18855	.605	-.7856	.2732	
		-.32055(*)	.10554	.028	-.6169	-.0242	
Officer	Student	.19593	.12183	.461	-.1461	.5380	
	Government Officer	.06435	.16711	.985	-.4049	.5336	
	General	.32055(*)	.10554	.028	.0242	.6169	
มีระบบการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อบริการ	Student	Government Officer	-.26316	.22562	.715	-.8966	.3703
		General	-.09434	.17069	.959	-.3849	.5736
		Officer	-.23322	.13873	.420	-.6227	.1563
	Government	Student	.26316	.22562	.715	-.3703	.8966
		General	.35750	.21471	.429	-.2454	.9604
		Officer	.02994	.19030	.999	-.5044	.5643
	General	Student	-.09434	.17069	.959	-.5736	.3849
		Government Officer	-.35750	.21471	.429	-.9604	.2454
			-.32756	.12018	.061	-.6650	.0099
	Officer	Student	.23322	.13873	.420	-.1563	.6227
		Government Officer	-.02994	.19030	.999	-.5643	.5044
		General	.32756	.12018	.061	-.0099	.6650
พนักงานมีความพร้อมในการให้ คำแนะนำปรึกษา	Student	Government Officer	-.50000	.25378	.276	-1.2126	.2126
		General	-.03724	.19199	.998	-.5763	.5018
		Officer	-.40366	.15605	.084	-.8418	.0345

Dependent Variable	(I) Occupation	(J) Occupation	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound
พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว	Government	Student	.50000	.25378	.276	-.2126	1.2126
		General	.46276	.24151	.301	-.2153	1.1409
		Officer	-.09634	.21405	.977	-.5047	.6973
	General	Student	.03724	.19199	.998	-.5018	.5763
		Government	-.46276	.24151	.301	-1.1409	.2153
		Officer	-.36642	.13518	.063	-.7460	.0131
	Officer	Student	.40366	.15605	.084	-.0345	.8418
		Government	-.09634	.21405	.977	-.6973	.5047
		General	.36642	.13518	.063	-.0131	.7460
	Student	Government	-.26316	.27219	.817	-1.0274	.5011
		General	-.22642	.20592	.751	-.8046	.3518
		Officer	-.32509	.16737	.289	-.7950	.1448
พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	Government	Student	.26316	.27219	.817	-.5011	1.0274
		General	.03674	.25903	.999	-.6906	.7641
		Officer	-.06193	.22958	.995	-.7065	.5827
	General	Student	.22642	.20592	.751	-.3518	.8046
		Government	-.03674	.25903	.999	-.7641	.6906
		Officer	-.09867	.14499	.927	-.5058	.3084
	Officer	Student	.32509	.16737	.289	-.1448	.7950
		Government	.06193	.22958	.995	-.5827	.7065
		General	.09867	.14499	.927	-.3084	.5058
	Student	Government	-.02632	.28178	1.000	-.8175	.7648
		General	.05611	.21317	.995	-.5424	.6546
		Officer	-.16171	.17326	.832	-.6482	.3248
พนักงานสนใจและเอาใจใส่เป็นรายบุคคล	Government	Student	.02632	.28178	1.000	-.7648	.8175
		General	-.08242	.26816	.992	-.6705	.8353
		Officer	-.13539	.23767	.955	-.8027	.5319
	General	Student	-.05611	.21317	.995	-.6546	.5424
		Government	-.08242	.26816	.992	-.8353	.6705
		Officer	-.21781	.15010	.551	-.6393	.2036
	Officer	Student	.16171	.17326	.832	-.3248	.6482
		Government	.13539	.23767	.955	-.5319	.8027
		General	.21781	.15010	.551	-.2036	.6393
	Student	Government	-.15789	.23405	.929	-.8150	.4993
		General	.07547	.17706	.980	-.4217	.5726
		Officer	-.25442	.14391	.374	-.6585	.1497

Dependent Variable	(I) Occupati on	(J) Occupati on	Mean Differen ce (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		
			Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	
เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นที่ เหมาะสม	Gove ment	Student	.15789	.23405	.929	-.4993	.8150	
		General	.23337	.22273	.778	-.3920	.8587	
		Officer	-.09652	.19741	.971	-.6508	.4578	
	General	Student	-.07547	.17706	.980	-.5726	.4217	
		Govern ment	-.23337	.22273	.778	-.8587	.3920	
		Officer	-.32989	.12467	.074	-.6799	.0202	
	Officer	Student	.25442	.14391	.374	-.1497	.6585	
		Govern ment	.09652	.19741	.971	-.4578	.6508	
		General	.32989	.12467	.074	-.0202	.6799	
	ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อ ร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	Student	Govern ment	-.18421	.25395	.913	-.8972	.5288
			General	.00745	.19212	1.000	-.5320	.5469
			Officer	-.26697	.15615	.405	-.7054	.1715
Gover ment		Student	.18421	.25395	.913	-.5288	.8972	
		General	.19166	.24168	.890	-.4869	.8702	
		Officer	-.08276	.21420	.985	-.6842	.5187	
General		Student	-.00745	.19212	1.000	-.5469	.5320	
		Govern ment	-.19166	.24168	.890	-.8702	.4869	
		Officer	-.27442	.13528	.251	-.6542	.1054	
Officer		Student	.26697	.15615	.405	-.1715	.7054	
		Govern ment	.08276	.21420	.985	-.5187	.6842	
		General	.27442	.13528	.251	-.1054	.6542	
กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องคำ ฉ้อโกงจะได้รับการช่วยเหลือ	Student	Govern ment	.07895	.23723	.991	-.5871	.7450	
		General	.37984	.17947	.216	-.1241	.8837	
		Officer	.10536	.14587	.914	-.3042	.5149	
	Gover ment	Student	-.07895	.23723	.991	-.7450	.5871	
		General	.30089	.22576	.620	-.3330	.9348	
		Officer	.02641	.20009	.999	-.5354	.5882	
	General	Student	-.37984	.17947	.216	-.8837	.1241	
		Govern ment	-.30089	.22576	.620	-.9348	.3330	
		Officer	-.27448	.12637	.195	-.6293	.0803	
	Officer	Student	-.10536	.14587	.914	-.5149	.3042	
		Govern ment	-.02641	.20009	.999	-.5882	.5354	
		General	.27448	.12637	.195	-.0803	.6293	
Student	Govern ment	.15789	.26170	.948	-.5769	.8927		
	General	.03674	.19798	.998	-.5191	.5926		
	Officer	-.05133	.16092	.992	-.5031	.4005		

Dependent Variable	(I) Occupation	(J) Occupation	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound
พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้า	Government	Student	-.15789	.26170	.948	-.8927	.5769
		General	-.12115	.24905	.971	-.8204	.5781
		Officer	-.20922	.22073	.826	-.8290	.4105
	General	Student	-.03674	.19798	.998	-.5926	.5191
		Government	.12115	.24905	.971	-.5781	.8204
		Officer	-.08807	.13940	.940	-.4795	.3033
	Officer	Student	.05133	.16092	.992	-.4005	.5031
		Government	.20922	.22073	.826	-.4105	.8290
		General	-.08807	.13940	.940	-.3033	.4795
	Student	Government	-.10526	.25793	.983	-.8295	.6189
		General	.21053	.19513	.762	-.3374	.7584
		Officer	-.07216	.15860	.976	-.5175	.3732
	Government	Student	.10526	.25793	.983	-.6189	.8295
		General	.31579	.24546	.647	-.3734	1.0050
		Officer	.03310	.21755	.999	-.5777	.6439
	General	Student	-.21053	.19513	.762	-.7584	.3374
		Government	-.31579	.24546	.647	-1.0050	.3734
		Officer	-.28269	.13740	.239	-.6685	.1031
	Officer	Student	-.07216	.15860	.976	-.3732	.5175
		Government	-.03310	.21755	.999	-.6439	.5777
		General	.28269	.13740	.239	-.1031	.6685

* The mean difference is significant at the .05 level.

แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในประเด็นระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านรูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือและไว้
 วางใจ การรับประกัน/การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตาม
 รายได้

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	Between Groups	1.788	2	.894	2.477	.085
	Within Groups	140.782	390	.361		
	Total	142.570	392			
บริเวณธนาคารดูปลอดภัย สะอาด เรียบร้อย	Between Groups	5.802	2	2.901	5.649	.004
	Within Groups	200.279	390	.514		
	Total	206.081	392			
พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย	Between Groups	4.185	2	2.092	4.367	.013
	Within Groups	186.874	390	.479		
	Total	191.059	392			
เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่างๆ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	Between Groups	.566	2	.283	.549	.578
	Within Groups	200.946	390	.515		
	Total	201.511	392			
พนักงานมีความรับผิดชอบงานต่างๆ ได้ครบถ้วน	Between Groups	.603	2	.302	.505	.604
	Within Groups	232.791	390	.597		
	Total	233.394	392			
พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต	Between Groups	.992	2	.496	.795	.452
	Within Groups	243.333	390	.624		
	Total	244.326	392			
พนักงานดำเนินธุรกรรมของท่านโดยไม่เกิดความผิดพลาด	Between Groups	.569	2	.285	.590	.555
	Within Groups	188.164	390	.482		
	Total	188.733	392			
เครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษา	Between Groups	1.959	2	.980	1.848	.159
	Within Groups	206.763	390	.530		
	Total	208.723	392			
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	Between Groups	1.496	2	.748	.738	.479
	Within Groups	395.120	390	1.013		
	Total	396.616	392			
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล	Between Groups	.104	2	.052	.079	.924
	Within Groups	255.611	390	.655		
	Total	255.715	392			
ธนาคารมีระบบการป้องกันความปลอดภัย	Between Groups	.148	2	.074	.121	.886
	Within Groups	237.430	390	.609		
	Total	237.578	392			
พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร	Between Groups	.571	2	.285	.525	.592
	Within Groups	211.811	390	.543		
	Total	212.382	392			
พนักงานแสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความ	Between Groups	.724	2	.362	.713	.491
	Within Groups	197.998	390	.508		
	Total	198.723	392			

มันใจ						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
มีระบบการให้บริการด้านเงินฝากสินเชื่อและบริการ	Between Groups	.861	2	.430	.655	.520
	Within Groups	256.055	390	.657		
	Total	256.916	392			
พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษา	Between Groups	1.228	2	.614	.732	.481
	Within Groups	326.838	390	.838		
	Total	328.066	392			
พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว	Between Groups	.843	2	.421	.447	.640
	Within Groups	367.925	390	.943		
	Total	368.768	392			
พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	Between Groups	3.491	2	1.746	1.743	.176
	Within Groups	390.545	390	1.001		
	Total	394.036	392			
พนักงานสนใจและเอาใจใส่เป็นรายบุคคล	Between Groups	4.010	2	2.005	2.873	.058
	Within Groups	272.163	390	.698		
	Total	276.173	392			
เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นที่เหมาะสม	Between Groups	1.153	2	.577	.699	.498
	Within Groups	321.692	390	.825		
	Total	322.845	392			
ธนาคารมีการตั้งกล้องรับซื้อรถยนต์และซื้อแนะนำ	Between Groups	4.363	2	2.182	3.070	.048
	Within Groups	277.107	390	.711		
	Total	281.471	392			
กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะรับการช่วยเหลือ	Between Groups	1.505	2	.752	.871	.419
	Within Groups	337.004	390	.864		
	Total	338.509	392			
พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้า	Between Groups	1.051	2	.526	.620	.538
	Within Groups	330.465	390	.847		
	Total	331.517	392			

แสดงเปรียบเทียบรายคู่ที่มีความแตกต่างความพึงพอใจในด้านรูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การ
รับประกัน/การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลจำแนกตามรายได้

Multiple Comparisons

Scheffe

Dependent Variable	(I) Income	(J) Income	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	Upper Bound	
ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	<10000	10001-20000	.02283	.07125	.950	-.1522	.1979
		More 20001	-.15026	.07695	.150	-.3393	.0388
	10001-20000	<10000	-.02283	.07125	.950	-.1979	.1522
		More 20001	-.17310	.08472	.125	-.3813	.0351
	More 20001	<10000	.15026	.07695	.150	-.0388	.3393
		10001-20000	.17310	.08472	.125	-.0351	.3813
บริเวณธนาคารดูปลอดภัย สะอาด เรียบร้อย	<10000	10001-20000	.10540	.08498	.464	-.1034	.3142
		More 20001	-.22910(*)	.09178	.045	-.4546	-.0036
	10001-20000	<10000	-.10540	.08498	.464	-.3142	.1034
		More 20001	-.33450(*)	.10105	.005	-.5828	-.0862
	More 20001	<10000	.22910(*)	.09178	.045	.0036	.4546
		10001-20000	.33450(*)	.10105	.005	.0862	.5828
พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย	<10000	10001-20000	.13381	.08209	.266	-.0679	.3355
		More 20001	-.15450	.08865	.220	-.3723	.0633
	10001-20000	<10000	-.13381	.08209	.266	-.3355	.0679
		More 20001	-.28830(*)	.09761	.013	-.5281	-.0485
	More 20001	<10000	.15450	.08865	.220	-.0633	.3723
		10001-20000	.28830(*)	.09761	.013	.0485	.5281
เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่างๆ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	<10000	10001-20000	.06377	.08512	.755	-.1454	.2729
		More 20001	-.03915	.09193	.913	-.2650	.1867
	10001-20000	<10000	-.06377	.08512	.755	-.2729	.1454
		More 20001	-.10292	.10122	.597	-.3516	.1458
	More 20001	<10000	.03915	.09193	.913	-.1867	.2650
		10001-20000	.10292	.10122	.597	-.1458	.3516
พนักงานมีความรับผิดชอบงานต่างๆ ได้ครบถ้วน	<10000	10001-20000	.04428	.09162	.890	-.1808	.2694
		More 20001	-.06508	.09895	.806	-.3082	.1781
	10001-20000	<10000	-.04428	.09162	.890	-.2694	.1808
		More 20001	-.10936	.10894	.605	-.3770	.1583
	More 20001	<10000	.06508	.09895	.806	-.1781	.3082
		10001-20000	.10936	.10894	.605	-.1583	.3770
พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต	<10000	10001-20000	-.00139	.09367	1.000	-.2316	.2288

Dependent Variable	(I) Income	(J) Income	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		
			Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	Upper Bound		
พนักงานคำนวณธุรกรรมของท่านโดยไม่เกิดความผิดพลาด	10001-20000	More 20001 <10000	-.12011	.10116	.495	-.3687	.1285	
		More 20001	.00139	.09367	1.000	-.2288	.2316	
	More 20001	More 20001 <10000	-.11871	.11138	.567	-.3924	.1550	
		10001-20000	.12011	.10116	.495	-.1285	.3687	
	<10000	10001-20000	.11871	.11138	.567	-.1550	.3924	
		10001-20000	More 20001 <10000	-.06962	.08237	.700	-.2720	.1328
เครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษา	10001-20000	More 20001 <10000	-.08307	.08896	.647	-.3017	.1355	
		More 20001	.06962	.08237	.700	-.1328	.2720	
	More 20001	More 20001 <10000	-.01345	.09794	.991	-.2541	.2272	
		10001-20000	.08307	.08896	.647	-.1355	.3017	
	<10000	10001-20000	.01345	.09794	.991	-.2272	.2541	
		10001-20000	More 20001 <10000	-.15246	.08635	.212	-.3646	.0597
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	10001-20000	More 20001 <10000	-.12381	.09325	.415	-.3529	.1053	
		More 20001	.15246	.08635	.212	-.0597	.3646	
	More 20001	More 20001 <10000	.02865	.10267	.962	-.2236	.2809	
		10001-20000	.12381	.09325	.415	-.1053	.3529	
	<10000	10001-20000	-.02865	.10267	.962	-.2809	.2236	
		10001-20000	More 20001 <10000	-.13603	.11936	.523	-.4293	.1573
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล	10001-20000	More 20001 <10000	-.10212	.12891	.731	-.4189	.2146	
		More 20001	.13603	.11936	.523	-.1573	.4293	
	More 20001	More 20001 <10000	.03392	.14193	.972	-.3148	.3827	
		10001-20000	.10212	.12891	.731	-.2146	.4189	
	<10000	10001-20000	-.03392	.14193	.972	-.3827	.3148	
		10001-20000	More 20001 <10000	-.03757	.10368	.936	-.2923	.2172
ธนาคารมีระบบการป้องกันความปลอดภัย	10001-20000	More 20001 <10000	-.00278	.09601	1.000	-.2387	.2331	
		More 20001	-.04035	.11416	.939	-.3209	.2402	
	More 20001	More 20001 <10000	.03757	.10368	.936	-.2172	.2923	
		10001-20000	.04035	.11416	.939	-.2402	.3209	
	<10000	10001-20000	More 20001 <10000	.04135	.09253	.905	-.1860	.2687
		10001-20000	More 20001 <10000	.03492	.09993	.941	-.2106	.2805
พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร	10001-20000	More 20001 <10000	-.04135	.09253	.905	-.2687	.1860	
		More 20001	-.00643	.11002	.998	-.2768	.2639	
	More 20001	More 20001 <10000	-.03492	.09993	.941	-.2805	.2106	
		10001-20000	.00643	.11002	.998	-.2639	.2768	
	<10000	10001-20000	More 20001 <10000	.08326	.08739	.636	-.1315	.2980
		10001-20000	More 20001 <10000	-.00212	.09438	1.000	-.2340	.2298
More 20001	More 20001 <10000	-.08326	.08739	.636	-.2980	.1315		
	More 20001 <10000	-.08538	.10392	.714	-.3407	.1700		
More 20001	More 20001 <10000	.00212	.09438	1.000	-.2298	.2340		

Dependent Variable	(I) Income	(J) Income	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	Upper Bound	
พนักงานแสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจ	<10000	10001-20000	.08538	.10392	.714	-1.700	.3407
		10001-20000	-.03648	.08450	.911	-.2441	.1711
	10001-20000	More 20001	-.10899	.09125	.491	-.3332	.1152
		<10000	.03648	.08450	.911	-.1711	.2441
	More 20001	More 20001	-.07251	.10047	.771	-.3194	.1744
		<10000	.10899	.09125	.491	-.1152	.3332
มีระบบการให้บริการด้านเงินฝากสินเชื่อและบริการ	<10000	10001-20000	.07251	.10047	.771	-.1744	.3194
		10001-20000	-.07129	.09609	.760	-.3074	.1648
	10001-20000	More 20001	-.11164	.10377	.561	-.3666	.1433
		<10000	.07129	.09609	.760	-.1648	.3074
	More 20001	More 20001	-.04035	.11426	.940	-.3211	.2404
		<10000	.11164	.10377	.561	-.1433	.3666
พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษา	<10000	10001-20000	.04035	.11426	.940	-.2404	.3211
		10001-20000	-.06419	.10856	.840	-.3309	.2026
	10001-20000	More 20001	-.14021	.11724	.490	-.4283	.1479
		<10000	.06419	.10856	.840	-.2026	.3309
	More 20001	More 20001	-.07602	.12908	.841	-.3932	.2412
		<10000	.14021	.11724	.490	-.1479	.4283
พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว	<10000	10001-20000	.07602	.12908	.841	-.2412	.3932
		10001-20000	-.04261	.11518	.934	-.3256	.2404
	10001-20000	More 20001	-.11746	.12439	.641	-.4231	.1882
		<10000	.04261	.11518	.934	-.2404	.3256
	More 20001	More 20001	-.07485	.13696	.861	-.4114	.2617
		<10000	.11746	.12439	.641	-.1882	.4231
พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	<10000	10001-20000	.07485	.13696	.861	-.2617	.4114
		10001-20000	-.04470	.11867	.932	-.3363	.2469
	10001-20000	More 20001	-.23651	.12816	.184	-.5514	.0784
		<10000	.04470	.11867	.932	-.2469	.3363
	More 20001	More 20001	-.19181	.14111	.398	-.5385	.1549
		<10000	.23651	.12816	.184	-.0784	.5514
พนักงานสนใจและเอาใจใส่เป็นรายบุคคล	<10000	10001-20000	.19181	.14111	.398	-.1549	.5385
		10001-20000	-.13464	.09907	.398	-.3781	.1088
	10001-20000	More 20001	-.24868	.10699	.068	-.5116	.0142
		<10000	.13464	.09907	.398	-.1088	.3781
	More 20001	More 20001	-.11404	.11779	.626	-.4035	.1754
		<10000	.24868	.10699	.068	-.0142	.5116

Dependent Variable	(I) Income	(J) Income	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	Upper Bound	
เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นที่เหมาะสม	<10000	10001-20000	.11404	.11779	.626	-.1754	.4035
		10001-20000	-.03411	.10770	.951	-.2988	.2305
	10001-20000	More 20001	-.13704	.11632	.500	-.4228	.1488
		<10000	.03411	.10770	.951	-.2305	.2988
	More 20001	More 20001	-.10292	.12806	.724	-.4176	.2118
		<10000	.13704	.11632	.500	-.1488	.4228
ธนาคารมีการตั้งกล่องรับซื้อเครื่องเรียนและข้อเสนอแนะ	<10000	10001-20000	.10292	.12806	.724	-.2118	.4176
		More 20001	-.09761	.09996	.621	-.3432	.1480
	10001-20000	More 20001	-.26720(*)	.10795	.048	-.5325	-.0019
		<10000	.09761	.09996	.621	-.1480	.3432
	More 20001	More 20001	-.16959	.11886	.362	-.4616	.1225
		<10000	.26720(*)	.10795	.048	.0019	.5325
กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องความจะรับการช่วยเหลือ	<10000	10001-20000	.16959	.11886	.362	-.1225	.4616
		10001-20000	-.08828	.11024	.726	-.3591	.1826
	10001-20000	More 20001	-.15026	.11905	.452	-.4428	.1423
		<10000	.08828	.11024	.726	-.1826	.3591
	More 20001	More 20001	-.06199	.13108	.894	-.3841	.2601
		<10000	.15026	.11905	.452	-.1423	.4428
พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้า	<10000	10001-20000	.06199	.13108	.894	-.2601	.3841
		10001-20000	.01518	.10916	.990	-.2531	.2834
	10001-20000	More 20001	-.11640	.11789	.615	-.4061	.1733
		<10000	-.01518	.10916	.990	-.2834	.2531
	More 20001	More 20001	-.13158	.12980	.599	-.4505	.1874
		<10000	.11640	.11789	.615	-.1733	.4061
		10001-20000	.13158	.12980	.599	-.1874	.4505

* The mean difference is significant at the .05 level.

แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในประเด็นระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านรูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การรับประกัน/การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	Between Groups	.423	2	.212	.581	.560
	Within Groups	142.147	390	.364		
	Total	142.570	392			
บริเวณธนาคารปลอดภัยสะอาด เรียบร้อย	Between Groups	1.846	2	.923	1.763	.173
	Within Groups	204.235	390	.524		
	Total	206.081	392			
พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย	Between Groups	3.405	2	1.702	3.538	.030
	Within Groups	187.654	390	.481		
	Total	191.059	392			
เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่างๆ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	Between Groups	.749	2	.375	.728	.484
	Within Groups	200.762	390	.515		
	Total	201.511	392			
พนักงานมีความรับผิดชอบงานต่างๆ ได้ครบถ้วน	Between Groups	.237	2	.119	.198	.820
	Within Groups	233.157	390	.598		
	Total	233.394	392			
พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต	Between Groups	2.907	2	1.453	2.348	.097
	Within Groups	241.419	390	.619		
	Total	244.326	392			
พนักงานดำเนินธุรกรรมของท่านโดยไม่เกิดความผิดพลาด	Between Groups	2.515	2	1.257	2.633	.073
	Within Groups	186.218	390	.477		
	Total	188.733	392			
เครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษา	Between Groups	.839	2	.420	.787	.456
	Within Groups	207.883	390	.533		
	Total	208.723	392			
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	Between Groups	1.653	2	.826	.816	.443
	Within Groups	394.963	390	1.013		
	Total	396.616	392			
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล	Between Groups	.251	2	.126	.192	.825
	Within Groups	255.464	390	.655		
	Total	255.715	392			
ธนาคารมีระบบการป้องกันความปลอดภัย	Between Groups	1.175	2	.587	.969	.380
	Within Groups	236.403	390	.606		
	Total	237.578	392			
พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร	Between Groups	.530	2	.265	.488	.614
	Within Groups	211.852	390	.543		
	Total	212.382	392			

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
พนักงานแสดงออกให้ ลูกค้าเชื่อมั่นและความ มั่นใจ	Between Groups	1.781	2	.890	1.763	.173
	Within Groups	196.942	390	.505		
	Total	198.723	392			
มีระบบการให้บริการด้าน เงินฝากสินเชื่อและบริการ	Between Groups	1.181	2	.590	.900	.407
	Within Groups	255.735	390	.656		
	Total	256.916	392			
พนักงานมีความพร้อมใน การให้คำแนะนำปรึกษา	Between Groups	1.951	2	.975	1.166	.313
	Within Groups	326.116	390	.836		
	Total	328.066	392			
พนักงานให้บริการลูกค้า ด้วยความรวดเร็ว	Between Groups	3.027	2	1.514	1.614	.200
	Within Groups	365.741	390	.938		
	Total	368.768	392			
พนักงานสามารถให้บริการ ลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้า ต้องการ	Between Groups	2.290	2	1.145	1.140	.321
	Within Groups	391.745	390	1.004		
	Total	394.036	392			
พนักงานสนใจและเอาใจ ใส่เป็นรายบุคคล	Between Groups	3.377	2	1.689	2.414	.091
	Within Groups	272.796	390	.699		
	Total	276.173	392			
เวลาที่ธนาคารเปิด ให้บริการเป็นที่เหมาะสม	Between Groups	6.997	2	3.498	4.320	.014
	Within Groups	315.848	390	.810		
	Total	322.845	392			
ธนาคารมีการตั้งกล่องรับ ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	Between Groups	6.296	2	3.148	4.462	.012
	Within Groups	275.174	390	.706		
	Total	281.471	392			
กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือ เรื่องด่วนจะรับการ ช่วยเหลือ	Between Groups	3.815	2	1.907	2.223	.110
	Within Groups	334.694	390	.858		
	Total	338.509	392			
พนักงานสามารถเข้าใจ ความต้องการเฉพาะของ ลูกค้า	Between Groups	4.104	2	2.052	2.444	.088
	Within Groups	327.412	390	.840		
	Total	331.517	392			

แสดงเปรียบเทียบรายคู่ที่มีความแตกต่างความพึงพอใจในด้านรูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การ
รับประกัน/การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามประเภทบริการ

Multiple Comparisons			Scheffe					
Dependent Variable	(I)	(J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		
	Service more	Service more				Lower Bound	Upper Bound	
ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	Deposit- withdraw	Payment	-.09829	.09123	.560	-.3225	.1259	
		Credit	-.01190	.11210	.994	-.2873	.2635	
	Payment	Deposit- withdraw	.09829	.09123	.560	-.1259	.3225	
		Credit	.08640	.13615	.818	-.2481	.4209	
	Credit	Deposit- withdraw	.01190	.11210	.994	-.2635	.2873	
		Payment	-.08640	.13615	.818	-.4209	.2481	
	บริเวณธนาคารดูปลอดภัย สะอาดเรียบร้อย	Deposit- withdraw	Payment	-.16357	.10935	.328	-.4323	.1051
			Credit	-.17460	.13437	.431	-.5048	.1556
Payment		Deposit- withdraw	.16357	.10935	.328	-.1051	.4323	
		Credit	-.01103	.16320	.998	-.4120	.3900	
Credit		Deposit- withdraw	.17460	.13437	.431	-.1556	.5048	
		Payment	.01103	.16320	.998	-.3900	.4120	
พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย		Deposit- withdraw	Payment	-.27179(*)	.10482	.036	-.5293	-.0142
			Credit	-.11431	.12880	.675	-.4308	.2022
	Payment	Deposit- withdraw	.27179(*)	.10482	.036	.0142	.5293	
		Credit	.15748	.15643	.603	-.2269	.5419	
	Credit	Deposit- withdraw	.11431	.12880	.675	-.2022	.4308	
		Payment	-.15748	.15643	.603	-.5419	.2269	
	เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่างๆชัดเจนและเข้าใจง่าย	Deposit- withdraw	Payment	-.04396	.10842	.921	-.3104	.2224
			Credit	.14415	.13322	.557	-.1832	.4715
Payment		Deposit- withdraw	.04396	.10842	.921	-.2224	.3104	
		Credit	.18811	.16180	.509	-.2095	.5857	
Credit		Deposit- withdraw	-.14415	.13322	.557	-.4715	.1832	
		Payment	-.18811	.16180	.509	-.5857	.2095	
พนักงานมีความรับผิดชอบงานต่างๆได้ครบถ้วน		Deposit- withdraw	Payment	.01189	.11684	.995	-.2752	.2990
			Credit	.09032	.14357	.821	-.2624	.4431
	Payment	Deposit- withdraw	-.01189	.11684	.995	-.2990	.2752	
		Credit	.07843	.17437	.904	-.3500	.5069	
	Credit	Deposit- withdraw	-.09032	.14357	.821	-.4431	.2624	
		Payment	-.07843	.17437	.904	-.5069	.3500	

Dependent Variable	(I) Service more	(J) Service more	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound
พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต	Deposit- withdraw	Payment	-.24276	.11889	.126	-.5349	.0494
		Credit	.07097	.14609	.889	-.2880	.4299
	Payment	Deposit- withdraw	.24276	.11889	.126	-.0494	.5349
		Credit	.31373	.17743	.211	-.1223	.7497
	Credit	Deposit- withdraw	-.07097	.14609	.889	-.4299	.2880
		Payment	-.31373	.17743	.211	-.7497	.1223
พนักงานดำเนินธุรกรรมของท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด	Deposit- withdraw	Payment	-.15218	.10442	.347	-.4088	.1044
		Credit	.20444	.12830	.282	-.1108	.5197
	Payment	Deposit- withdraw	.15218	.10442	.347	-.1044	.4088
		Credit	.35662	.15583	.074	-.0263	.7395
	Credit	Deposit- withdraw	-.20444	.12830	.282	-.5197	.1108
		Payment	-.35662	.15583	.074	-.7395	.0263
เครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการ บำรุงรักษา	Deposit- withdraw	Payment	-.12214	.11032	.542	-.3932	.1489
		Credit	.06230	.13556	.900	-.2708	.3954
	Payment	Deposit- withdraw	.12214	.11032	.542	-.1489	.3932
		Credit	.18444	.16465	.535	-.2201	.5890
	Credit	Deposit- withdraw	-.06230	.13556	.900	-.3954	.2708
		Payment	-.18444	.16465	.535	-.5890	.2201
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	Deposit- withdraw	Payment	.02302	.15207	.989	-.3506	.3967
		Credit	.23871	.18685	.443	-.2204	.6978
	Payment	Deposit- withdraw	-.02302	.15207	.989	-.3967	.3506
		Credit	.21569	.22695	.637	-.3420	.7733
	Credit	Deposit- withdraw	-.23871	.18685	.443	-.6978	.2204
		Payment	-.21569	.22695	.637	-.7733	.3420
พนักงานมีความรู้ความสามารถใน การให้ข้อมูล	Deposit- withdraw	Payment	-.02884	.12230	.973	-.3294	.2717
		Credit	.08145	.15028	.863	-.2878	.4507
	Payment	Deposit- withdraw	.02884	.12230	.973	-.2717	.3294
		Credit	.11029	.18252	.833	-.3382	.5588
	Credit	Deposit- withdraw	-.08145	.15028	.863	-.4507	.2878
		Payment	-.11029	.18252	.833	-.5588	.3382
ธนาคารมีระบบการป้องกันความ ปลอดภัย	Deposit- withdraw	Payment	-.10677	.11765	.663	-.3958	.1823
		Credit	.13649	.14456	.641	-.2187	.4917
	Payment	Deposit- withdraw	.10677	.11765	.663	-.1823	.3958

Dependent Variable	(I) Service more	(J) Service more	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound
พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร	Credit	Credit	.24326	.17558	.384	-.1882	.6747
		Deposit-withdraw	-.13649	.14456	.641	-.4917	.2187
	Deposit-withdraw	Payment	-.24326	.17558	.384	-.6747	.1882
		Credit	.02454	.11137	.976	-.2491	.2982
	Payment	Deposit-withdraw	-.12742	.13685	.649	-.4637	.2088
		Credit	-.02454	.11137	.976	-.2982	.2491
พนักงานแสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจ	Credit	Deposit-withdraw	-.15196	.16621	.659	-.5604	.2565
		Payment	.12742	.13685	.649	-.2088	.4637
	Deposit-withdraw	Payment	.15196	.16621	.659	-.2565	.5604
		Credit	-.16135	.10738	.324	-.4252	.1025
	Payment	Deposit-withdraw	.12480	.13195	.640	-.1994	.4490
		Credit	.16135	.10738	.324	-.1025	.4252
มีระบบการให้บริการด้านเงินฝากสินเชื่อบริการ	Credit	Deposit-withdraw	.28615	.16026	.204	-.1076	.6799
		Payment	-.12480	.13195	.640	-.4490	.1994
	Deposit-withdraw	Payment	-.28615	.16026	.204	-.6799	.1076
		Credit	-.10999	.12236	.668	-.4107	.1907
	Payment	Deposit-withdraw	.13327	.15036	.675	-.2362	.5027
		Credit	.10999	.12236	.668	-.1907	.4107
พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษา	Credit	Deposit-withdraw	.24326	.18262	.413	-.2055	.6920
		Payment	-.13327	.15036	.675	-.5027	.2362
	Deposit-withdraw	Payment	-.24326	.18262	.413	-.6920	.2055
		Credit	-.17875	.13818	.434	-.5183	.1608
	Payment	Deposit-withdraw	.11169	.16979	.806	-.3055	.5289
		Credit	.17875	.13818	.434	-.1608	.5183
พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว	Credit	Deposit-withdraw	.29044	.20622	.372	-.2163	.7972
		Payment	-.11169	.16979	.806	-.5289	.3055
	Deposit-withdraw	Payment	-.29044	.20622	.372	-.7972	.2163
		Credit	-.18001	.14633	.470	-.5396	.1796
	Payment	Deposit-withdraw	.20847	.17981	.511	-.2334	.6503
		Credit	.18001	.14633	.470	-.1796	.5396
		Credit	.38848	.21839	.207	-.1481	.9251

Dependent Variable	(I) Service more	(J) Service more	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้ ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	Credit	Deposit- withdraw	-.20847	.17981	.511	-.6503	.2334
		Payment	-.38848	.21839	.207	-.9251	.1481
	Deposit- withdraw	Payment	-.13061	.15145	.690	-.5027	.2415
		Credit	.21069	.18609	.527	-.2466	.6679
	Payment	Deposit- withdraw	.13061	.15145	.690	-.2415	.5027
		Credit	.34130	.22602	.321	-.2141	.8967
พนักงานสนใจและเอาใจใส่เป็น รายบุคคล	Credit	Deposit- withdraw	-.21069	.18609	.527	-.6679	.2466
		Payment	-.34130	.22602	.321	-.8967	.2141
	Deposit- withdraw	Payment	-.25693	.12638	.128	-.5675	.0536
		Credit	.09234	.15529	.838	-.2892	.4739
	Payment	Deposit- withdraw	.25693	.12638	.128	-.0536	.5675
		Credit	.34926	.18861	.181	-.1142	.8127
เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ เป็นที่เหมาะสม	Credit	Deposit- withdraw	-.09234	.15529	.838	-.4739	.2892
		Payment	-.34926	.18861	.181	-.8127	.1142
	Deposit- withdraw	Payment	-.24801	.13599	.191	-.5821	.0861
		Credit	.34758	.16710	.116	-.0630	.7582
	Payment	Deposit- withdraw	.24801	.13599	.191	-.0861	.5821
		Credit	.59559(*)	.20295	.014	.0969	1.0943
ธนาคารมีการตั้งกล้องรับข้อ ร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	Credit	Deposit- withdraw	-.34758	.16710	.116	-.7582	.0630
		Payment	-.59559(*)	.20295	.014	-1.0943	-.0969
	Deposit- withdraw	Payment	-.35522(*)	.12693	.021	-.6671	-.0433
		Credit	.11169	.15597	.774	-.2715	.4949
	Payment	Deposit- withdraw	.35522(*)	.12693	.021	.0433	.6671
		Credit	.46691(*)	.18943	.049	.0014	.9324
กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องความ จะรับการช่วยเหลือ	Credit	Deposit- withdraw	-.11169	.15597	.774	-.4949	.2715
		Payment	-.46691(*)	.18943	.049	-.9324	-.0014
	Deposit- withdraw	Payment	-.18672	.13998	.412	-.5307	.1572
		Credit	.25262	.17201	.341	-.1700	.6753
	Payment	Deposit- withdraw	.18672	.13998	.412	-.1572	.5307
		Credit	.43934	.20892	.111	-.0740	.9527
	Credit	Deposit- withdraw	-.25262	.17201	.341	-.6753	.1700

Dependent Variable	(I) Service more	(J) Service more	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound	Upper Bound	Lower Bound
พนักงานสามารถเข้าใจความ ต้องการเฉพาะของลูกค้า		Payment	-.43934	.20892	.111	-.9527	.0740
	Deposit- withdraw	Payment	-.27729	.13845	.136	-.6175	.0629
		Credit	.11915	.17013	.783	-.2989	.5372
	Payment	Deposit- withdraw	.27729	.13845	.136	-.0629	.6175
		Credit	.39645	.20663	.160	-.1113	.9042
	Credit	Deposit- withdraw	-.11915	.17013	.783	-.5372	.2989
		Payment	-.39645	.20663	.160	-.9042	.1113

* The mean difference is significant at the .05 level.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	เสรี วงศ์ทวีลาภ
วัน เดือน ปี เกิด	24 ตุลาคม 2512
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชา การเงินการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เมื่อปี 2535
ประวัติการทำงาน	เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสำหรับ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา(พัฒนาธุรกิจ) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาวงเวียนใหญ่ ผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร ผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขางบบอนและสาขาย่อย ปตท.ถนนเอกชัย