

บทที่ 4

ผลการวิจัย (Findings)

จากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทยสาขา ติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี จำนวน 400 คน ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการ เลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แล้วทำการวิเคราะห์ ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์- กระทรวงสาธารณสุข

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

และเพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์และอักษรที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)

MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
χ^2	แทน	ค่าไคสแควร์ที่คำนวณได้
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ด้วยการแจกแจงความถี่ และคิดเป็นร้อยละ แสดงผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

(n = 400)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	106	26.50
หญิง	294	73.50
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	23	5.75
21 - 30 ปี	220	55.00
31 - 40 ปี	125	31.25
41 - 50 ปี	32	8.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n = 400)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	334	83.50
ปริญญาโท	49	12.25
อื่นๆ เช่น อนุปริญญาตรี/ปวส./ปวช. เป็นต้น	17	4.25
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	27	6.75
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	232	58.00
พนักงานบริษัทเอกชน	84	21.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	38	9.50
อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน, รับจ้าง	19	4.75
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	48	12.00
10,001 – 20,000 บาท	261	62.25
20,001 – 30,000 บาท	74	18.50
30,001 บาทขึ้นไป	17	4.25

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจ จำนวน 400 คน จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 73.50 และ 26.50 ตามลำดับ มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.50 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 58.00 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.25

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข

การศึกษาในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย การเคยใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ต่อสัปดาห์ และประเภทของการใช้บริการ ด้วยการแจกแจงความถี่ และคิดเป็นร้อยละ ซึ่งผลการวิเคราะห์ แสดงผลดังตารางที่ 4.2 – 4.5

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการเคยใช้บริการ

การเคยใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	0	0.00
เคย	400	100.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจร้อยละเช่นเคยใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข นอกจากนี้ยังไม่พบว่ามีผู้ที่ไม่เคยใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มาติดต่อทำธุรกรรมกับทางธนาคารกรุงไทยสาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการ

ช่วงเวลาในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
06.00 น.-09.00 น.	27	6.75
09.01 น.-12.00 น.	113	28.25
12.01 น.-15.00 น.	193	48.25
15.01 น.-17.00 น.	67	16.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขในช่วงเวลา 12.01 น.-15.00 น. คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมาใช้บริการในช่วงเวลา 09.01 น.-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 28.25 และมีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการในช่วงเวลา 06.00 น.-09.00 น. คิดเป็นร้อยละ 6.75

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	310	77.50
2 ครั้ง	66	16.50
3 ครั้ง	24	6.00
รวม	400	100.00

**ใช้บริการต่อสัปดาห์ต่ำสุด 1 ครั้ง สูงสุด 3 ครั้ง และใช้บริการต่อสัปดาห์เฉลี่ย 1.29 ครั้ง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข 1 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมาใช้บริการ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 16.50 และมีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 6.00 นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้บริการมีการใช้บริการต่อสัปดาห์ต่ำสุด 1 ครั้ง สูงสุด 3 ครั้ง และใช้บริการต่อสัปดาห์เฉลี่ย 1.29 ครั้ง

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ

ประเภทของการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ฝากเงิน/ถอนเงิน	356	89.00
ทำบัตรเครดิต	51	12.75
โอนเงิน	329	82.25
ซื้อ/ขายเงินตราต่างประเทศ	20	5.00
ชำระค่าบริการต่างๆ	184	46.00
รวม	400	100.00

หมายเหตุ : เป็นคำถามที่ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการฝากเงิน/ถอนเงินในธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมาใช้บริการโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 82.25 และมีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการซื้อ/ขายเงินตราต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 5.00

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข

การศึกษาในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงผลดังตารางที่ 4.6 – 4.10

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข

ปัจจัย	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	2.16	0.38	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่	2.06	0.35	ปานกลาง
ด้านพนักงาน	2.04	0.32	ปานกลาง
ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ	2.28	0.26	ปานกลาง
รวม	2.13	0.27	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรูปแบบและความทันสมัย

ในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 2.28$) รองลงมาได้แก่ ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 2.16$) และ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญปัจจัยด้านพนักงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.04$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข

ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่	2.26	0.50	ปานกลาง
เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง	2.34	0.47	มาก
มีภาพลักษณ์และมุมมองที่ดี	2.37	0.48	มาก
ธนาคารมีฐานะการเงินที่มั่นคงเมื่อเทียบกับธนาคารอื่นๆ	2.22	0.44	ปานกลาง
มีมาตรฐานระดับสากล	1.94	0.52	ปานกลาง
มีการบริหารจัดการที่ดี	2.30	0.67	ปานกลาง
เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1.69	0.61	ปานกลาง
รวม	2.16	0.38	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องมีภาพลักษณ์และมุมมองที่ดี และเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงมากที่สุด ($\bar{X} = 2.37$ และ 2.34) ตามลำดับ รองลงมาได้แก่เรื่องมีการบริหารจัดการที่ดี ($\bar{X} = 2.30$) และผู้ให้บริการให้ความสำคัญในเรื่องเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.69$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข

ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
ทำเลที่ตั้งเหมาะสมและสะดวกต่อการมาติดต่อ	2.59	0.56	มาก
สถานที่จอดรถมีความสะดวกและมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	1.71	0.61	ปานกลาง
สถานที่ภายในและภายนอกอาคารมีความสะอาดเรียบร้อย	1.99	0.50	ปานกลาง
มีป้ายบอกบริเวณต่างๆ	1.47	0.66	น้อย
มีสถานที่จัดให้ลูกค้าระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ	2.54	0.60	มาก
รวม	2.06	0.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องทำเลที่ตั้งเหมาะสมและสะดวกต่อการมาติดต่อมากที่สุด ($\bar{X} = 2.59$) รองลงมาได้แก่เรื่องมีสถานที่จัดให้ลูกค้าระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.54$) และผู้ให้บริการให้ความสำคัญในเรื่องมีป้ายบอกบริเวณต่างๆ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.47$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญต่อบังคับด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข

ด้านพนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	1.68	0.55	ปานกลาง
มีเจ้าหน้าที่ประจำคอยให้คำแนะนำก่อนการติดต่อกับฝ่ายต่างๆ	1.73	0.55	ปานกลาง
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.04	0.40	ปานกลาง
พนักงานมีความสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส	2.23	0.49	ปานกลาง
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	2.32	0.47	ปานกลาง
พนักงานมีความรู้ในเรื่องของผลิตภัณฑ์ของธนาคารเป็นอย่างดี	2.10	0.34	ปานกลาง
พนักงานกล่าวต้อนรับและขอบคุณทุกครั้งเมื่อให้บริการเสร็จ	2.16	0.48	ปานกลาง
รวม	2.04	0.32	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจให้ความสำคัญกับบังคับด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยมากที่สุด ($\bar{X} = 2.32$) รองลงมาได้แก่เรื่องพนักงานมีความสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 2.23$) และผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.73$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขา ติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข

ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
การใช้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	2.41	0.55	มาก
มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย	2.30	0.50	ปานกลาง
มีระบบการจัดคิวที่ดี	2.61	0.51	มาก
ขั้นตอนในการดำเนินการให้บริการลูกค้าไม่ยุ่งยาก	2.34	0.50	มาก
มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มในการใช้บริการอย่างเพียงพอ	2.63	0.48	มาก
มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ	2.00	0.35	ปานกลาง
มีการบริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	1.94	0.40	ปานกลาง
มีรูปแบบที่ทันสมัยในการบริการ	2.03	0.30	ปานกลาง
รวม	2.28	0.26	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขา ติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องที่มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มในการใช้บริการอย่างเพียงพอ และการมีระบบการจัดคิวที่ดีมากที่สุด ($\bar{X} = 2.63$ และ 2.61) ตามลำดับ รองลงมาได้แก่เรื่องการใช้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 2.41$) และผู้ให้บริการให้ความสำคัญในเรื่องมีการบริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.03$)

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ ใช้สถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทยสาขาดิวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติแบบ t-test กับกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ได้แก่ เพศ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) กับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กรณีที่พบความแตกต่าง จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) และใช้สถิติไคสแควร์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทยสาขาดิวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 สำหรับการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาดิวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขแตกต่างกัน สามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาดิวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขไม่แตกต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 1.1 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาดิวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาดิวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขแตกต่างกัน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 แสดงผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	ชาย	2.12	0.37	-1.116	0.265
	หญิง	2.17	0.38		
ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่	ชาย	2.01	0.38	-1.787	0.075
	หญิง	2.08	0.34		
ด้านพนักงาน	ชาย	2.04	0.32	0.301	0.763
	หญิง	2.03	0.33		
ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ	ชาย	2.25	0.29	-1.676	0.095
	หญิง	2.30	0.25		
รวม	ชาย	2.10	0.29	-1.276	0.203
	หญิง	2.14	0.27		

จากตารางที่ 4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวม ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทยสาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขไม่แตกต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 1.2 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทยสาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขแตกต่างกัน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 แสดงผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.975	3	0.658	4.814	0.003*
	ภายในกลุ่ม	54.163	396	0.137		
	รวม	56.139	399			
ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.176	3	0.725	6.055	0.000*
	ภายในกลุ่ม	47.438	396	0.120		
	รวม	49.614	399			
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.920	3	0.973	9.914	0.000*
	ภายในกลุ่ม	38.876	396	0.098		
	รวม	41.796	399			
ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.815	3	0.605	9.306	0.000*
	ภายในกลุ่ม	25.747	396	0.065		
	รวม	27.562	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.044	3	0.681	9.786	0.000*
	ภายในกลุ่ม	27.568	396	0.070		
	รวม	29.612	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ในการทดสอบ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน ตัดสินใจ

เลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทยสาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านรูปแบบและความทันสมัย ในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 4.13 – 4.17

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี
		2.34	2.10	2.19	2.02
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	2.34	-	0.24*	0.15	0.32*
21 – 30 ปี	2.10	-	-	-0.09	0.08
31 – 40 ปี	2.19	-	-	-	0.17
41 – 50 ปี	2.02	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวม แตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทยสาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวม มากกว่าผู้บริการที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี
		2.37	2.12	2.21	2.07
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	2.37	-	0.25*	0.16	0.30*
21 – 30 ปี	2.12	-	-	-0.09	0.05
31 – 40 ปี	2.21	-	-	-	0.14
41 – 50 ปี	2.07	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ แตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี
		2.24	2.01	2.13	2.00
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	2.24	-	0.23*	0.11	0.24*
21 – 30 ปี	2.01	-	-	-0.12	0.01
31 – 40 ปี	2.13	-	-	-	0.13
41 – 50 ปี	2.00	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่แตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านพนักงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี
		2.32	2.00	2.08	1.91
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	2.32	-	0.32*	0.24*	0.41*
21 – 30 ปี	2.00	-	-	-0.08	0.09
31 – 40 ปี	2.08	-	-	-	0.17
41 – 50 ปี	1.91	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านพนักงานแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านพนักงานมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี
		2.41	2.26	2.34	2.11
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	2.41	-	0.15	0.07	0.30*
21 – 30 ปี	2.26	-	-	-0.08	0.15
31 – 40 ปี	2.34	-	-	-	0.23**
41 – 50 ปี	2.11	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี และ 31 – 40 ปี ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ แตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี และ 31 – 40 ปี ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ มากกว่าผู้บริการที่มีอายุ 41 – 50 ปี

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขไม่แตกต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 1.3 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขแตกต่างกัน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 แสดงผลดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ
 ธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.459	2	0.230	1.638	0.196
	ภายในกลุ่ม	55.679	397	0.140		
	รวม	56.139	399			
ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.028	2	0.014	0.111	0.895
	ภายในกลุ่ม	49.587	397	0.125		
	รวม	49.614	399			
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.053	2	0.026	0.251	0.778
	ภายในกลุ่ม	41.743	397	0.105		
	รวม	41.796	399			
ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.112	2	0.056	0.807	0.447
	ภายในกลุ่ม	27.451	397	0.069		
	รวม	27.562	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.070	2	0.035	0.470	0.625
	ภายในกลุ่ม	29.542	397	0.074		
	รวม	29.612	399			

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ในการทดสอบ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขไม่แตกต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 1.4 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขแตกต่างกัน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 แสดงผลดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	4.073	4	1.018	7.724	0.000*
	ภายในกลุ่ม	52.066	395	0.132		
	รวม	56.139	399			
ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.173	4	0.543	4.523	0.001*
	ภายในกลุ่ม	47.441	395	0.120		
	รวม	49.614	399			
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.753	4	0.688	6.962	0.000*
	ภายในกลุ่ม	39.043	395	0.099		
	รวม	41.796	399			
ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.255	4	1.064	18.030	0.000*
	ภายในกลุ่ม	23.307	395	0.059		
	รวม	27.562	399			

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

	ระหว่างกลุ่ม	2.076	4	0.519	7.446	0.000*
รวม	ภายในกลุ่ม	27.536	395	0.070		
	รวม	29.612	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาคิวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามอาชีพ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ในการทดสอบ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาคิวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 4.20 – 4.24

ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาคิวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	นักเรียน / นักศึกษา	ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพอื่นๆ
		2.36	2.12	2.17	2.04	2.04
นักเรียน / นักศึกษา	2.36	-	0.24*	0.19*	0.32*	0.32*
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.12	-	-	-0.05	0.08	0.08
พนักงานบริษัทเอกชน	2.17	-	-	-	0.13	0.13
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	2.04	-	-	-	-	0.00
อาชีพอื่นๆ	2.04	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวม แตกต่างจากผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวม มากกว่าผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพอื่นๆ

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายกลุ่มของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	นักเรียน / นักศึกษา	ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพอื่นๆ
		2.44	2.11	2.22	2.05	2.30
นักเรียน / นักศึกษา	2.44	-	0.33*	0.22*	0.39*	0.14
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.11	-	-	-0.11	0.06	-0.19
พนักงานบริษัทเอกชน	2.22	-	-	-	0.17	-0.08
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	2.05	-	-	-	-	-0.25
อาชีพอื่นๆ	2.30	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ แตกต่างจากผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ มากกว่าผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	นักเรียน / นักศึกษา	ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพอื่นๆ
		2.27	2.01	2.13	2.03	2.04
นักเรียน / นักศึกษา	2.27	-	0.26*	0.14	0.24*	0.23*
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.01	-	-	-0.12	-0.02	-0.03
พนักงานบริษัทเอกชน	2.13	-	-	-	0.10	0.09
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	2.03	-	-	-	-	-0.01
อาชีพอื่นๆ	2.04	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ แตกต่างจากผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ มากกว่าผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพอื่นๆ

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ
ธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านพนักงาน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	นักเรียน / นักศึกษา	ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพอื่นๆ
		2.25	2.02	2.10	1.94	1.85
นักเรียน / นักศึกษา	2.25	-	0.23*	0.15	0.31*	0.40*
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.02	-	-	-0.08	0.08	0.17
พนักงานบริษัทเอกชน	2.10	-	-	-	0.16	0.25*
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	1.94	-	-	-	-	0.09
อาชีพอื่นๆ	1.85	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา ตัดสินใจเลือกใช้บริการของ
ธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านพนักงาน แตกต่างจากผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพอื่นๆ ส่วนผู้ใช้บริการที่ประกอบ
อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวง
สาธารณสุข ด้านพนักงาน แตกต่างจากผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 โดยผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขา
ติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านพนักงาน มากกว่าผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงาน
รัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพอื่นๆ ส่วนผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพพนักงาน
บริษัทเอกชน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้าน
พนักงาน มากกว่าผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพอื่นๆ

ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายกลุ่มของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	นักเรียน / นักศึกษา	ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพอื่นๆ
		2.46	2.33	2.24	2.14	1.95
นักเรียน / นักศึกษา	2.46	-	0.13	0.22*	0.32*	0.51*
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.33	-	-	0.09	0.19	0.38*
พนักงานบริษัทเอกชน	2.24	-	-	-	0.10	0.29*
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	2.14	-	-	-	-	0.19
อาชีพอื่นๆ	1.95	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพอื่นๆ ส่วนผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจพนักงานบริษัทเอกชน และประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพอื่นๆ ส่วนผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจพนักงานบริษัทเอกชน และประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพอื่นๆ

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขไม่แตกต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 1.5 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขแตกต่างกัน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5 แสดงผลดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	6.188	3	2.063	16.352	0.000*
	ภายในกลุ่ม	49.951	396	0.126		
	รวม	56.139	399			
ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.381	3	0.794	6.655	0.000*
	ภายในกลุ่ม	47.233	396	0.119		
	รวม	49.614	399			
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.358	3	1.786	19.408	0.000*
	ภายในกลุ่ม	36.438	396	0.092		
	รวม	41.796	399			
ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.091	3	0.697	10.834	0.000*
	ภายในกลุ่ม	25.472	396	0.064		
	รวม	27.562	399			

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.652	3	1.217	18.569	0.000*
	ภายในกลุ่ม	25.960	396	0.066		
	รวม	29.612	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาคิววานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ในการทดสอบ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาคิววานนท์-กระทรวงสาธารณสุขแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 4.26 – 4.30

ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาคิววานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
		2.09	2.08	2.28	2.40
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	2.09	-	0.01	-0.19*	-0.31*
10,001 – 20,000 บาท	2.08	-	-	-0.20*	-0.32*
20,001 – 30,000 บาท	2.28	-	-	-	-0.12
30,001 บาทขึ้นไป	2.40	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวม แตกต่างจาก ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวม มากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท

ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
		2.10	2.09	2.32	2.57
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	2.10	-	0.01	-0.22*	-0.47*
10,001 – 20,000 บาท	2.09	-	-	-0.23*	-0.48*
20,001 – 30,000 บาท	2.32	-	-	-	-0.25*
30,001 บาทขึ้นไป	2.57	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ แตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ แตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท

ตารางที่ 4.28 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
		1.98	2.03	2.16	2.31
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	1.98	-	-0.05	-0.18	-0.33*
10,001 – 20,000 บาท	2.03	-	-	-0.13	-0.28*
20,001 – 30,000 บาท	2.16	-	-	-	-0.15
30,001 บาทขึ้นไป	2.31	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ แตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท

ตารางที่ 4.29 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านพนักงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
		2.02	1.96	2.24*	2.28*
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	2.02	-	0.06	-0.22*	-0.26*
10,001 – 20,000 บาท	1.96	-	-	-0.28*	-0.32*
20,001 – 30,000 บาท	2.24	-	-	-	-0.04
30,001 บาทขึ้นไป	2.28	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านพนักงาน แตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านพนักงาน มากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท

ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
		2.24	2.24	2.41	2.43
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	2.24	-	0.00	-0.17*	-0.19*
10,001 – 20,000 บาท	2.24	-	-	-0.17*	-0.19*
20,001 – 30,000 บาท	2.41	-	-	-	-0.02
30,001 บาทขึ้นไป	2.43	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ แตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข สามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านช่วงเวลาในการใช้บริการ

จากสมมติฐานที่ 2.1 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านช่วงเวลาในการใช้บริการ

H_1 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านช่วงเวลาในการใช้บริการ

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 แสดงผลดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านช่วงเวลาในการใช้บริการ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ด้านช่วงเวลาในการใช้บริการ					χ^2	Sig.
	06.00 น.-	09.01 น.-	12.01 น.-	15.01 น.-	รวม		
	09.00 น.	12.00 น.	15.00 น.	17.00 น.			
1. เพศ						8.981	0.030*
ชาย	12	27	56	11	106		
หญิง	15	86	137	56	294		
รวม	27	113	193	67	400		
2. อายุ						26.978	0.001*
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	0	3	16	4	23		
21 – 30 ปี	7	68	110	35	220		
31 – 40 ปี	16	38	47	24	125		
41 – 50 ปี	4	4	20	4	32		
รวม	27	113	193	67	400		

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ด้านช่วงเวลาในการใช้บริการ					χ^2	Sig.
	06.00 น.-	09.01 น.-	12.01 น.-	15.01 น.-	รวม		
	09.00 น.	12.00 น.	15.00 น.	17.00 น.			
3. ระดับการศึกษา						10.925	0.091
ปริญญาตรี	24	90	165	55	334		
ปริญญาโท	2	21	20	6	49		
อื่นๆ เช่น อนุปริญญาตรี/ปวส./ ปวช. เป็นต้น	1	2	8	6	17		
รวม	27	113	193	67	400		
4. อาชีพ						99.794	0.000*
นักเรียน / นักศึกษา	0	3	16	8	27		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	82	122	28	232		
พนักงานบริษัทเอกชน	12	12	40	20	84		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	12	8	7	11	38		
อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน รับจ้าง	3	8	8	0	19		
รวม	27	113	193	67	400		
5. รายได้ต่อเดือน						16.227	0.062
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	5	11	25	7	48		
10,001 – 20,000 บาท	21	69	124	47	261		
20,001 – 30,000 บาท	1	23	37	13	74		
30,001 บาทขึ้นไป	0	10	7	0	17		
รวม	27	113	193	67	400		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านช่วงเวลาในการใช้บริการ โดยใช้สถิติไคสแควร์ (χ^2) ในการทดสอบ พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ และอาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านช่วงเวลาในการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วยระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านช่วงเวลาในการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์

จากสมมติฐานที่ 2.2 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์

H_1 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.2 แสดงผลดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ด้านความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์				χ^2	Sig.
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	รวม		
1. เพศ					0.627	0.731
ชาย	84	15	7	106		
หญิง	226	51	17	294		
รวม	310	66	24	400		
2. อายุ					24.631	0.000*
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	20	3	0	23		
21 – 30 ปี	180	28	12	220		
31 – 40 ปี	82	35	8	125		
41 – 50 ปี	28	0	4	32		
รวม	310	66	24	400		
3. ระดับการศึกษา					10.748	0.030*
ปริญญาตรี	264	55	15	334		
ปริญญาโท	33	8	8	49		
อื่นๆ เช่น อนุปริญญาตรี/ปวส./ ปวช. เป็นต้น	13	3	1	17		
รวม	310	66	24	400		

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ด้านความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์				χ^2	Sig.
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	รวม		
4. อาชีพ					51.612	0.000*
นักเรียน / นักศึกษา	24	3	0	27		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	192	24	16	232		
พนักงานบริษัทเอกชน	56	28	0	84		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	31	3	4	38		
อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน รับจ้าง	7	8	4	19		
รวม	310	66	24	400		
5. รายได้ต่อเดือน					17.282	0.008*
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	32	14	2	48		
10,001 – 20,000 บาท	214	34	13	261		
20,001 – 30,000 บาท	49	16	9	74		
30,001 บาทขึ้นไป	15	2	0	17		
รวม	310	66	24	400		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์ โดยใช้สถิติไคสแควร์ (χ^2) ในการทดสอบ พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวง สาธารณสุข ด้านการให้บริการฝากเงิน/ถอนเงิน

จากสมมติฐานที่ 2.3 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวง สาธารณสุข ด้านการให้บริการฝากเงิน/ถอนเงิน

H_1 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวง สาธารณสุข ด้านการให้บริการฝากเงิน/ถอนเงิน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.3 แสดงผลดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวง สาธารณสุข ด้านการให้บริการฝากเงิน/ถอนเงิน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ด้านการให้บริการฝากเงิน/ถอนเงิน			χ^2	Sig.
	ไม่ใช้	ใช้	รวม		
1. เพศ				2.469	0.116
ชาย	16	90	106		
หญิง	28	266	294		
รวม	44	356	400		
2. อายุ				16.065	0.001*
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	8	15	23		
21 – 30 ปี	24	196	220		
31 – 40 ปี	8	117	125		
41 – 50 ปี	4	28	32		
รวม	44	356	400		

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ด้านการใช้บริการฝากเงิน/ถอนเงิน			χ^2	Sig.
	ไม่ใช้	ใช้	รวม		
3. ระดับการศึกษา				1.014	0.602
ปริญญาตรี	39	295	334		
ปริญญาโท	4	45	49		
อื่นๆ เช่น อนุปริญญาตรี/ปวส. / ปวช. เป็นต้น	1	16	17		
รวม	44	356	400		
4. อาชีพ				105.130	0.000*
นักเรียน / นักศึกษา	8	19	27		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	232	232		
พนักงานบริษัทเอกชน	20	64	84		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	4	34	38		
อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน รับจ้าง	12	7	19		
รวม	44	356	400		
5. รายได้ต่อเดือน				2.883	0.410
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	8	40	48		
10,001 – 20,000 บาท	25	236	261		
20,001 – 30,000 บาท	8	66	74		
30,001 บาทขึ้นไป	3	14	17		
รวม	44	356	400		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านการให้บริการฝากเงิน/ถอน

เงิน โดยใช้สถิติไคสแควร์ (χ^2) ในการทดสอบ พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ และ อาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้าน การใช้บริการฝากเงิน/ถอนเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านการให้บริการฝากเงิน/ถอนเงิน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.4 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวง สาธารณสุข ด้านการให้บริการทำบัตรเครดิต

จากสมมติฐานที่ 2.4 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านการ ใช้บริการทำบัตรเครดิต

H_1 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านการ ใช้ บริการทำบัตรเครดิต

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.4 แสดงผลดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านการใช้บริการทำบัตรเครดิต

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ด้านการใช้บริการทำบัตรเครดิต			χ^2	Sig.
	ไม่ใช่	ใช่	รวม		
1. เพศ				2.352	0.125
ชาย	97	9	106		
หญิง	252	42	294		
รวม	349	51	400		
2. อายุ				56.813	0.000*
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	23	0	23		
21 – 30 ปี	208	12	220		
31 – 40 ปี	86	39	125		
41 – 50 ปี	32	0	32		
รวม	349	51	400		
3. ระดับการศึกษา				65.940	0.000*
ปริญญาตรี	308	26	334		
ปริญญาโท	25	24	49		
อื่นๆ เช่น อนุปริญญาตรี/ปวส./ ปวช. เป็นต้น	16	1	17		
รวม	349	51	400		

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ด้านการใช้บริการทำบัตรเครดิต			χ^2	Sig.
	ไม่ใช่	ใช่	รวม		
4. อาชีพ				6.496	0.165
นักเรียน / นักศึกษา	27	0	27		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	204	28	232		
พนักงานบริษัทเอกชน	72	12	84		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	31	7	38		
อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน รับจ้าง	15	4	19		
รวม	349	51	400		
5. รายได้ต่อเดือน				50.472	0.000*
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	46	2	48		
10,001 – 20,000 บาท	243	18	261		
20,001 – 30,000 บาท	47	27	74		
30,001 บาทขึ้นไป	13	4	17		
รวม	349	51	400		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาฉะเชิงเทรา-ระยองสาธาณสุข ด้านการให้บริการทำบัตรเครดิต โดยใช้สถิติไคสแควร์ (χ^2) ในการทดสอบ พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาฉะเชิงเทรา-ระยองสาธาณสุข ด้านการให้บริการทำบัตรเครดิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ และอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาฉะเชิงเทรา-ระยองสาธาณสุข ด้านการให้บริการทำบัตรเครดิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.5 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวง สาธารณสุข ด้านการใช้บริการ โอนเงิน

จากสมมติฐานที่ 2.5 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวง สาธารณสุข ด้านการใช้บริการ โอนเงิน

H_1 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวง สาธารณสุข ด้านการใช้ บริการ โอนเงิน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.5 แสดงผลดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้ บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวง สาธารณสุข ด้านการใช้บริการ โอนเงิน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ด้านการใช้บริการโอนเงิน			χ^2	Sig.
	ไม่ใช้	ใช้	รวม		
1. เพศ				2.364	0.124
ชาย	24	82	106		
หญิง	47	247	294		
รวม	71	329	400		
2. อายุ				5.500	0.139
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	8	15	23		
21 – 30 ปี	36	184	220		
31 – 40 ปี	23	102	125		
41 – 50 ปี	4	28	32		
รวม	71	329	400		

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ด้านการใช้บริการโอนเงิน			χ^2	Sig.
	ไม่ใช่	ใช่	รวม		
3. ระดับการศึกษา				5.208	0.074
ปริญญาตรี	65	269	334		
ปริญญาโท	3	46	49		
อื่นๆ เช่น อนุปริญญาตรี/ปวส. ปวช. เป็นต้น	3	14	17		
รวม	71	329	400		
4. อาชีพ				65.539	0.000*
นักเรียน / นักศึกษา	12	15	27		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	12	220	232		
พนักงานบริษัทเอกชน	32	52	84		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน รับจ้าง	4	15	19		
รวม	71	329	400		
5. รายได้ต่อเดือน				27.659	0.000*
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	15	33	48		
10,001 – 20,000 บาท	30	231	261		
20,001 – 30,000 บาท	25	49	74		
30,001 บาทขึ้นไป	1	16	17		
รวม	71	329	400		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาฉะเชิงเทรา-กระทรวงสาธารณสุข ด้านการให้บริการ โอนเงิน

โดยใช้สถิติไคสแควร์ (χ^2) ในการทดสอบ พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวง สาธารณสุข ด้านการให้บริการโอนเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวง สาธารณสุข ด้านการให้บริการโอนเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.6 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวง สาธารณสุข ด้านการให้บริการซื้อ/ขายเงินตราต่างประเทศ

จากสมมติฐานที่ 2.6 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวง สาธารณสุข ด้านการให้บริการซื้อ/ขายเงินตราต่างประเทศ

H_1 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวง สาธารณสุข ด้านการให้บริการซื้อ/ขายเงินตราต่างประเทศ

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.6 แสดงผลดังตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวง สาธารณสุข ด้านการให้บริการซื้อ/ขายเงินตราต่างประเทศ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ด้านการให้บริการซื้อ/ขายเงินตราต่างประเทศ			χ^2	Sig.
	ไม่ใช่	ใช่	รวม		
1. เพศ				0.024	0.876
ชาย	101	5	106		
หญิง	279	15	294		
รวม	380	20	400		

ตารางที่ 4.36 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ด้านการใช้บริการซื้อ/ขายเงินตราต่างประเทศ			χ^2	Sig.
	ไม่ใช้	ใช้	รวม		
2. อายุ				23.594	0.000*
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	23	0	23		
21 – 30 ปี	216	4	220		
31 – 40 ปี	109	16	125		
41 – 50 ปี	32	0	32		
รวม	380	20	400		
3. ระดับการศึกษา				45.143	0.000*
ปริญญาตรี	327	7	334		
ปริญญาโท	37	12	49		
อื่นๆ เช่น อนุปริญญาตรี/ปวส./ ปวช. เป็นต้น	16	1	17		
รวม	380	20	400		
4. อาชีพ				8.055	0.090
นักเรียน / นักศึกษา	27	0	27		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	220	12	232		
พนักงานบริษัทเอกชน	76	8	84		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	38	0	38		
อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน รับจ้าง	19	0	19		
รวม	380	20	400		

ตารางที่ 4.36 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ด้านการใช้บริการซื้อ/ขายเงินตราต่างประเทศ			χ^2	Sig.
	ไม่ใช่	ใช่	รวม		
5. รายได้ต่อเดือน				25.577	0.000*
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	46	2	48		
10,001 – 20,000 บาท	256	5	261		
20,001 – 30,000 บาท	65	9	74		
30,001 บาทขึ้นไป	13	4	17		
รวม	380	20	400		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาδιวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านการใช้บริการซื้อ/ขายเงินตราต่างประเทศ โดยใช้สถิติไคสแควร์ (χ^2) ในการทดสอบ พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาδιวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านการใช้บริการซื้อ/ขายเงินตราต่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ และอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาδιวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านการใช้บริการซื้อ/ขายเงินตราต่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.7 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาδιวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านการใช้บริการชำระค่าบริการต่างๆ

จากสมมติฐานที่ 2.7 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาδιวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านการใช้บริการชำระค่าบริการต่างๆ

H₁: ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านการใช้บริการชำระค่าบริการต่างๆ

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.7 แสดงผลดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านการใช้บริการชำระค่าบริการต่างๆ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ด้านการใช้บริการชำระค่าบริการต่างๆ			χ^2	Sig.
	ไม่ใช้	ใช้	รวม		
1. เพศ				5.982	0.014*
ชาย	68	38	106		
หญิง	148	146	294		
รวม	216	184	400		
2. อายุ				20.682	0.000*
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	4	19	23		
21 – 30 ปี	127	93	220		
31 – 40 ปี	61	64	125		
41 – 50 ปี	24	8	32		
รวม	216	184	400		
3. ระดับการศึกษา				14.904	0.001*
ปริญญาตรี	191	143	334		
ปริญญาโท	14	35	49		
อื่นๆ เช่น อนุปริญญาตรี/ปวส./ ปวช. เป็นต้น	11	6	17		
รวม	216	184	400		

ตารางที่ 4.37 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ด้านการใช้บริการชำระค่าบริการต่างๆ			χ^2	Sig.
	ไม่ใช้	ใช้	รวม		
4. อาชีพ				20.250	0.000*
นักเรียน / นักศึกษา	8	19	27		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	130	102	232		
พนักงานบริษัทเอกชน	36	48	84		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	27	11	38		
อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน รับจ้าง	15	4	19		
รวม	216	184	400		
5. รายได้ต่อเดือน				29.712	0.000*
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	21	27	48		
10,001 – 20,000 บาท	166	95	261		
20,001 – 30,000 บาท	24	50	74		
30,001 บาทขึ้นไป	5	12	17		
รวม	216	184	400		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาฉะเชิงเทรา-ระยองสาธารณสุข ด้านการให้บริการชำระค่าบริการต่างๆ โดยใช้สถิติไคสแควร์ (χ^2) ในการทดสอบ พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาฉะเชิงเทรา-ระยองสาธารณสุข ด้านการให้บริการชำระค่าบริการต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05