

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ตัวเลข	หมายถึง	ความถี่ หรือ ค่าร้อยละ
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวน
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1977, p. 160)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
2.50 – 3.49	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีความคิดเห็นในระดับมาก
4.50 – 5.00	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล คุณภาพบริการในทัศนะของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการ บริษัท โตโยต้า บอดี เซอร์วิส จำกัด สาขาสุขุมวิท เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	102	68.92
2. หญิง	46	31.08
รวม	148	100.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 25 ปี	8	5.41
2. 25-35 ปี	105	70.95
3. 36-45 ปี	22	14.86
4. มากกว่า 45 ปี	13	8.78
รวม	148	100.00
สถานภาพสมรส		
1. โสด	39	26.35
2. สมรส	68	45.95
3. หม้าย/หย่าร้าง	41	27.70
รวม	148	100.00
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	7.43
2. ปริญญาตรี	122	82.43
3. ปริญญาโท	10	6.76
4. สูงกว่าปริญญาโท	5	3.38
รวม	148	100.00
อาชีพ		
1. นิสิตนักศึกษา	5	3.38
2. พ่อบ้าน-แม่บ้าน	39	26.35
3. ธุรกิจส่วนตัว	44	29.73
4. พนักงานธุรกิจเอกชน	19	12.84
5. ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	35	23.65
6. นิตินุคคล (บริษัท ห้างร้าน)	6	4.05
รวม	148	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	12.16
2. 10,000-30,000 บาท	121	81.76
3. 30,001-50,000 บาท	9	6.08
4. มากกว่า 50,000 บาท	0	0.00
รวม	148	100.00
ระยะเวลาที่ใช้ศูนย์บริการ		
1. ตั้งแต่แรกตั้ง-ปัจจุบัน	6	4.05
2. ต่ำกว่า 3 ปี	56	37.84
3. 3-5 ปี	23	15.54
4. มากกว่า 5 ปี	63	42.57
รวม	148	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 68.92 อายุ 25-35 ปี ร้อยละ 70.95 รองลงมา 36-45 ปี ร้อยละ 14.86 และน้อยที่สุด ต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 5.41 สถานภาพ สมรส ร้อยละ 45.95 รองลงมา หม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 27.70 และน้อยที่สุด โสด ร้อยละ 26.35 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 82.43 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 7.43 และน้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 3.38 อาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 29.73 รองลงมา พ่อบ้าน-แม่บ้าน ร้อยละ 26.35 และน้อยที่สุด นิสิตนักศึกษา ร้อยละ 3.38 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท ร้อยละ 81.76 รองลงมา ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 12.16 และน้อยที่สุด 30,001-50,000 บาท ร้อยละ 6.08 ระยะเวลาที่ใช้ศูนย์บริการ มากกว่า 5 ปี ร้อยละ 42.57 รองลงมา ต่ำกว่า 3 ปี ร้อยละ 37.84 และน้อยที่สุด ตั้งแต่แรกตั้ง-ปัจจุบัน ร้อยละ 4.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามลักษณะส่วน

บุคคล

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของ
ลูกค้า จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
คุณภาพก่อนรับบริการ						
1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ	4.43	0.64	4.15	0.79	4.34	0.70
2. ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ	3.73	0.55	3.85	0.63	3.76	0.58
3. ความเหมาะสมของค่าบริการ	3.77	0.69	3.65	0.82	3.74	0.73
4. การยอมรับในบริการของศูนย์บริการ	3.87	0.77	3.63	0.71	3.80	0.76
5. บริการที่แปลกใหม่ของศูนย์บริการ	3.49	0.77	3.30	0.81	3.43	0.78
รวม	3.86	0.42	3.72	0.49	3.81	0.45
คุณภาพขณะรับบริการ						
6. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการ	3.72	0.65	3.65	0.79	3.70	0.70
7. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ	3.74	0.72	3.59	0.78	3.69	0.74
8. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ	3.70	0.67	3.70	0.81	3.70	0.72
9. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	3.75	0.77	3.39	0.74	3.64	0.78
10. ความพึงพอใจขณะให้บริการ	3.74	0.76	3.72	0.86	3.73	0.79
11. ความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ	3.55	0.86	3.41	0.91	3.51	0.88
12. ทักษะความชำนาญของพนักงานให้บริการ	3.75	0.78	3.61	0.80	3.70	0.79
13. การยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ	3.70	0.81	3.48	0.69	3.63	0.78
รวม	3.70	0.39	3.57	0.54	3.66	0.44
คุณภาพหลังการรับบริการ						
14. ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง	3.60	0.80	3.70	0.81	3.63	0.80
15. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ	3.69	0.69	3.76	0.79	3.71	0.72
16. ความคงเส้นคงวาของคุณภาพบริการ	3.65	0.80	3.57	0.81	3.62	0.80
17. การปฏิบัติตามคำร้องเรียนของลูกค้า	3.69	0.76	3.67	0.84	3.68	0.78
18. ความคุ้มค่าเงินค่ารับบริการ	3.60	0.91	3.41	0.69	3.54	0.85
รวม	3.64	0.52	3.62	0.54	3.64	0.53

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า						
19. ความสะดวกด้านสถานที่	3.85	0.68	3.80	0.75	3.84	0.70
20. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้	3.63	0.83	3.61	0.80	3.62	0.82
21. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน	4.13	0.80	3.83	0.85	4.03	0.83
22. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจารณ์ญาณ	3.81	0.59	3.67	0.79	3.77	0.66
23. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ	3.81	0.69	3.61	0.71	3.75	0.70
24. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ	3.73	0.73	3.67	0.87	3.71	0.78
25. ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้าได้	3.71	0.79	3.52	0.84	3.65	0.81
26. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย	3.79	0.74	3.46	0.69	3.69	0.74
27. การเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ	3.59	0.84	3.63	0.83	3.60	0.83
รวม	3.78	0.39	3.64	0.52	3.74	0.44
รวมทั้งหมด	3.75	0.37	3.64	0.48	3.71	0.41

จากตารางที่ 4.2 ลูกค้ำมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณภาพบริการของศูนย์บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

คุณภาพก่อนรับบริการ ลูกค้ำมีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74-4.34$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ
2. การยอมรับในบริการของศูนย์บริการ
3. ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ
4. ความเหมาะสมของค่าบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

คุณภาพขณะรับบริการ ลูกค้ำมีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51-3.73$) ทุกรายการ คือ

1. ความพึงพอใจในขณะให้บริการ
2. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการ
3. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ
4. ทักษะความชำนาญของพนักงานผู้ให้บริการ
5. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ
6. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก
7. การยอมรับในฝีมือพนักงานผู้ให้บริการ
8. ความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย

ลูกค้ำเพศหญิง มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59-3.72$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. ความพึงพอใจในขณะให้บริการ
2. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ
3. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการ
4. ทักษะความชำนาญของพนักงานผู้ให้บริการ
5. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

คุณภาพหลังการรับบริการ ลูกค้ามีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54-3.71$) ทุกรายการ คือ

1. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ
2. การปฏิบัติคำร้องเรียนของลูกค้า
3. ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง
4. ความคงเส้นคงวาของคุณภาพบริการ
5. ความคุ้มค่าเงินค่ารับบริการ

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย ยกเว้น เพศหญิง รายการ ความคุ้มค่าเงินค่ารับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$)

การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ลูกค้ามีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60-4.03$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน
2. ความสะดวกด้านสถานที่
3. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจารณ์ญาณ
4. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ
5. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ
6. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย
7. ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้าได้
8. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้
9. การเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย ยกเว้น เพศหญิง รายการ เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.46$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของ
ลูกค้า จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25-35 ปี		36-45 ปี		มากกว่า 45 ปี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
คุณภาพก่อนรับบริการ										
1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ	4.00	0.76	4.46	0.69	4.09	0.68	4.08	0.49	4.34	0.70
2. ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ	3.75	0.71	3.74	0.56	3.82	0.66	3.85	0.55	3.76	0.58
3. ความเหมาะสมของค่าบริการ	3.13	0.35	3.79	0.77	3.68	0.72	3.77	0.44	3.74	0.73
4. การยอมรับในบริการของศูนย์บริการ	3.25	0.46	3.87	0.79	3.82	0.73	3.54	0.52	3.80	0.76
5. บริการที่แปลกใหม่ของศูนย์บริการ	3.50	0.76	3.50	0.74	3.09	0.92	3.46	0.88	3.43	0.78
รวม	3.52	0.52	3.87	0.45	3.70	0.43	3.74	0.36	3.81	0.45
คุณภาพขณะรับบริการ										
6. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการ	3.38	0.52	3.70	0.72	3.91	0.68	3.46	0.52	3.70	0.70
7. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ	3.50	0.53	3.74	0.76	3.50	0.74	3.69	0.63	3.69	0.74
8. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ	3.13	0.35	3.76	0.71	3.64	0.79	3.62	0.65	3.70	0.72
9. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	3.13	0.35	3.74	0.78	3.50	0.80	3.31	0.63	3.64	0.78
10. ความพึงพอใจขณะให้บริการ	3.25	0.71	3.83	0.75	3.55	0.96	3.54	0.66	3.73	0.79
11. ความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ	3.13	0.35	3.66	0.85	3.05	0.95	3.31	0.85	3.51	0.88
12. ทักษะความชำนาญของพนักงานให้บริการ	3.13	0.35	3.79	0.80	3.55	0.80	3.62	0.65	3.70	0.79
13. การยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ	3.38	0.52	3.70	0.77	3.23	0.81	3.85	0.69	3.63	0.78
รวม	3.25	0.25	3.74	0.42	3.49	0.48	3.55	0.41	3.66	0.44
คุณภาพหลังการรับบริการ										
14. ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง	3.50	0.53	3.68	0.83	3.55	0.91	3.46	0.52	3.63	0.80
15. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ	3.50	0.53	3.75	0.72	3.59	0.85	3.69	0.63	3.71	0.72
16. ความคงเส้นคงวาของคุณภาพบริการ	3.25	0.46	3.70	0.80	3.36	1.00	3.62	0.51	3.62	0.80
17. การปฏิบัติคำร้องเรียนของลูกค้า	3.00	0.00	3.83	0.77	3.23	0.81	3.69	0.63	3.68	0.78
18. ความคุ้มค่าเงินค่ารับบริการ	3.13	0.35	3.64	0.89	3.27	0.83	3.46	0.66	3.54	0.85
รวม	3.28	0.30	3.72	0.51	3.40	0.56	3.58	0.49	3.64	0.53

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของ
ลูกค้า จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25-35 ปี		36-45 ปี		มากกว่า 45 ปี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า										
19. ความสะดวกด้านสถานที่	3.38	0.52	3.87	0.69	3.91	0.75	3.77	0.73	3.84	0.70
20. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้	3.00	0.00	3.78	0.83	3.18	0.80	3.46	0.52	3.62	0.82
21. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน	3.38	0.52	4.17	0.84	3.86	0.77	3.62	0.65	4.03	0.83
22. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจรรย์ญาณ	3.25	0.46	3.79	0.62	3.95	0.90	3.62	0.51	3.77	0.66
23. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ	3.25	0.46	3.86	0.70	3.55	0.74	3.54	0.52	3.75	0.70
24. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ	3.25	0.46	3.81	0.80	3.45	0.80	3.62	0.51	3.71	0.78
25. ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้าได้	3.50	0.53	3.70	0.82	3.55	0.96	3.46	0.52	3.65	0.81
26. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย	3.38	0.52	3.74	0.75	3.68	0.78	3.46	0.66	3.69	0.74
27. การเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ให้บริการ	3.38	0.74	3.59	0.86	3.77	0.81	3.54	0.66	3.60	0.83
รวม	3.31	0.35	3.81	0.40	3.66	0.50	3.56	0.45	3.74	0.44
รวมทั้งหมด	3.34	0.32	3.79	0.39	3.56	0.43	3.61	0.38	3.71	0.41

จากตารางที่ 4.3 ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีทัศนคติเกี่ยวกับคุณภาพบริการของศูนย์บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

คุณภาพก่อนรับบริการ ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50-4.00$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ
 2. ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ
 3. บริการที่แปลกใหม่ของศูนย์บริการ
- นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอายุ 25-35 ปี มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50-4.46$) ทุกรายการ คือ

1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ
2. การยอมรับในบริการของศูนย์บริการ
3. ความเหมาะสมของค่าบริการ
4. ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ
5. บริการที่แปลกใหม่ของศูนย์บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอายุ 36-45 ปี และมากกว่า 45 ปี ยกเว้นรายการ บริการที่แปลกใหม่ของศูนย์บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.09$ และ 3.46 ตามลำดับ)

คุณภาพขณะรับบริการ ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$) จำนวน 1 รายการ คือ ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอายุ 25-35 ปี มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66-3.83$) ทุกรายการ คือ

1. ความพึงพอใจในขณะให้บริการ
2. ทักษะความชำนาญของพนักงานให้บริการ
3. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ
4. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ
5. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก
6. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการ
7. การยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ

8. ความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอายุ 36-45 ปี ยกเว้นรายการ ความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ และการยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.05$ และ 3.23 ตามลำดับ)

ลูกค้าที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54-3.85$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. การยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ
2. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ
3. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ
4. ทักษะความชำนาญของพนักงานให้บริการ
5. ความพึงพอใจขณะให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

คุณภาพหลังการรับบริการ ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ได้รับความบริการตรงกับความคาดหวัง
2. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอายุ 36-45 ปี

ลูกค้าที่มีอายุ 25-35 ปี มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64-3.83$) ทุกรายการ คือ

1. การปฏิบัติคำร้องเรียนของลูกค้า
2. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ
3. ความคงเส้นคงวาของคุณภาพบริการ
4. ได้รับความบริการตรงกับความคาดหวัง
5. ความคุ้มค่าเงินค่ารับบริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอายุมากกว่า 45 ปี ยกเว้นรายการ ได้รับความบริการตรงกับความคาดหวัง และความคุ้มค่าเงินค่ารับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.46$)

การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$) จำนวน 1 รายการ คือ ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้าได้

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอายุ 25-35 ปี มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59-4.17$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน
2. ความสะดวกด้านสถานที่
3. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ
4. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ
5. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจาร์ณญาณ
6. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้
7. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย
8. ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้าได้
9. การเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอายุ 36-45 ปี ยกเว้นรายการ เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้ และแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.18$ และ 3.45 ตามลำดับ)

ลูกค้าที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54-3.77$) จำนวน 6 รายการ คือ

1. ความสะดวกด้านสถานที่
2. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน
3. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจาร์ณญาณ
4. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ
5. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ
6. การเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของ
ลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ หย่าร้าง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
คุณภาพก่อนรับบริการ								
1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ	4.26	0.55	4.16	0.77	4.73	0.55	4.34	0.70
2. ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ	3.64	0.71	3.75	0.58	3.90	0.37	3.76	0.58
3. ความเหมาะสมของค่าบริการ	3.54	0.64	3.81	0.80	3.80	0.68	3.74	0.73
4. การยอมรับในบริการของศูนย์บริการ	3.54	0.68	3.75	0.74	4.12	0.75	3.80	0.76
5. บริการที่แปลกใหม่ของศูนย์บริการ	3.44	0.72	3.29	0.73	3.66	0.88	3.43	0.78
รวม	3.68	0.45	3.75	0.49	4.04	0.26	3.81	0.45
คุณภาพขณะรับบริการ								
6. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการ	3.67	0.70	3.75	0.74	3.63	0.62	3.70	0.70
7. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ	3.59	0.79	3.65	0.71	3.85	0.73	3.69	0.74
8. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ	3.72	0.72	3.54	0.68	3.93	0.72	3.70	0.72
9. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	3.28	0.65	3.53	0.70	4.15	0.76	3.64	0.78
10. ความพึงพอใจขณะให้บริการ	3.64	0.81	3.57	0.76	4.07	0.72	3.73	0.79
11. ความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ	3.28	0.72	3.38	0.90	3.93	0.85	3.51	0.88
12. ทักษะความชำนาญของพนักงานให้บริการ	3.51	0.68	3.62	0.81	4.02	0.76	3.70	0.79
13. การยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ	3.56	0.79	3.62	0.83	3.71	0.68	3.63	0.78
รวม	3.53	0.49	3.58	0.46	3.91	0.21	3.66	0.44
คุณภาพหลังการรับบริการ								
14. ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง	3.44	1.02	3.60	0.72	3.85	0.65	3.63	0.80
15. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ	3.62	0.67	3.59	0.72	4.00	0.71	3.71	0.72
16. ความคงเส้นคงวาของคุณภาพบริการ	3.38	0.71	3.69	0.85	3.73	0.78	3.62	0.80
17. การปฏิบัติคำร้องเรียนของลูกค้า	3.56	0.68	3.53	0.76	4.05	0.80	3.68	0.78
18. ความคุ้มค่าเงินค่ารับบริการ	3.28	1.00	3.38	0.75	4.05	0.63	3.54	0.85
รวม	3.46	0.64	3.56	0.49	3.94	0.29	3.64	0.53

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ หย่าร้าง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า								
19. ความสะดวกด้านสถานที่	3.92	0.62	3.74	0.70	3.93	0.75	3.84	0.70
20. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้	3.72	0.89	3.53	0.80	3.68	0.79	3.62	0.82
21. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน	3.77	0.84	3.91	0.81	4.49	0.68	4.03	0.83
22. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจารณ์ญาณ	3.67	0.66	3.75	0.72	3.90	0.54	3.77	0.66
23. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ	3.72	0.69	3.59	0.67	4.05	0.67	3.75	0.70
24. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ	3.49	0.76	3.57	0.70	4.15	0.76	3.71	0.78
25. ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้าได้	3.36	0.81	3.62	0.79	3.98	0.72	3.65	0.81
26. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย	3.69	0.73	3.50	0.66	4.00	0.77	3.69	0.74
27. การเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ให้บริการ	3.54	0.94	3.50	0.72	3.83	0.86	3.60	0.83
รวม	3.65	0.47	3.63	0.44	4.00	0.25	3.74	0.44
รวมทั้งหมด	3.58	0.47	3.63	0.42	3.97	0.15	3.71	0.41

จากตารางที่ 4.4 ลูกค้าที่มีสถานภาพโสด มีทัศนคติเกี่ยวกับคุณภาพบริการของศูนย์บริการ
ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

คุณภาพก่อนรับบริการ ลูกค้าที่มีสถานภาพโสด มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} =$
3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54-4.26$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ
2. ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ
3. ความเหมาะสมของค่าบริการ
4. การยอมรับในบริการของศูนย์บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่สมรส ยกเว้น ผู้ที่เป็น
หม้าย/หย่าร้าง รายการ บริการที่แปลกใหม่ของศูนย์บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$)

คุณภาพขณะรับบริการ ลูกค้าที่มีสถานภาพโสด มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} =$
3.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51-3.72$) จำนวน 6 รายการ คือ

1. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ
2. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการ
3. ความพิถีพิถันขณะให้บริการ
4. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ
5. การยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ
6. ทักษะความชำนาญของพนักงานให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่สมรส ยกเว้นรายการ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$)

ลูกค้าที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63-4.15$) ทุกรายการ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก
2. ความพิถีพิถันขณะให้บริการ
3. ทักษะความชำนาญของพนักงานให้บริการ
4. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ
5. ความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ
6. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ

7. การยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ

8. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการ

คุณภาพหลังการรับบริการ ลูกค้าที่มีสถานภาพโสด มีทัศนะ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56-3.62$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ

2. การปฏิบัติคำร้องเรียนของลูกค้า

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีทัศนะ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53-3.69$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ความคงเส้นคงวาของคุณภาพบริการ

2. ได้รับบริการตรงกับความต้องการของท่าน

3. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ

4. การปฏิบัติคำร้องเรียนของลูกค้า

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง ยกเว้นรายการ ความคุ้มค่าเงินค่าบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$)

การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ลูกค้าที่มีสถานภาพโสด มีทัศนะ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54-3.92$) จำนวน 7 รายการ คือ

1. ความสะอาดด้านสถานที่

2. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน

3. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้

4. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ

5. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย

6. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจรรย์ญาณ

7. การเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีทัศนะ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50-3.91$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน
2. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจารณญาณ
3. ความสะดวกด้านสถานที่
4. ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้าได้
5. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ
6. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ
7. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้
8. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย
9. การเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ
ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของ
ลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		สูงกว่า ปริญญาโท		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
คุณภาพก่อนรับบริการ										
1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ	4.18	0.87	4.39	0.69	4.00	0.47	4.20	0.84	4.34	0.70
2. ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ	3.73	0.47	3.75	0.60	3.90	0.57	4.00	0.00	3.76	0.58
3. ความเหมาะสมของค่าบริการ	3.73	0.79	3.76	0.72	3.30	0.82	4.00	0.71	3.74	0.73
4. การยอมรับในบริการของศูนย์บริการ	4.00	0.89	3.79	0.76	3.80	0.63	3.60	0.55	3.80	0.76
5. บริการที่แปลกใหม่ของศูนย์บริการ	3.27	1.01	3.48	0.74	3.20	0.79	3.20	1.30	3.43	0.78
รวม	3.78	0.56	3.83	0.45	3.64	0.37	3.80	0.37	3.81	0.45
คุณภาพขณะรับบริการ										
6. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการ	3.73	0.47	3.70	0.71	3.50	0.71	3.80	0.84	3.70	0.70
7. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ	3.45	0.52	3.75	0.74	3.40	0.70	3.20	0.84	3.69	0.74
8. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ	3.82	0.87	3.70	0.71	3.40	0.52	3.80	0.84	3.70	0.72
9. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	3.73	0.65	3.66	0.77	3.40	0.97	3.20	0.84	3.64	0.78
10. ความพิถีพิถันขณะให้บริการ	3.73	0.90	3.75	0.79	3.40	0.70	4.00	0.71	3.73	0.79
11. ความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ	3.36	0.81	3.54	0.89	3.30	0.95	3.40	0.55	3.51	0.88
12. ทักษะความชำนาญของพนักงานให้บริการ	3.55	0.69	3.78	0.74	3.40	1.07	2.80	0.84	3.70	0.79
13. การยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ	3.73	0.79	3.62	0.79	3.60	0.84	3.60	0.55	3.63	0.78
รวม	3.64	0.45	3.69	0.43	3.43	0.48	3.48	0.54	3.66	0.44
คุณภาพหลังการรับบริการ										
14. ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง	3.55	0.52	3.66	0.81	3.40	0.97	3.40	0.89	3.63	0.80
15. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ	3.91	0.94	3.72	0.71	3.50	0.71	3.40	0.55	3.71	0.72
16. ความคงเส้นคงวาของคุณภาพบริการ	3.64	0.92	3.66	0.82	3.40	0.52	3.20	0.45	3.62	0.80
17. การปฏิบัติตามคำร้องเรียนของลูกค้า	3.27	0.79	3.75	0.77	3.40	0.97	3.60	0.55	3.68	0.78
18. ความคุ้มค่าเงินค่ารับบริการ	3.55	0.82	3.57	0.85	3.10	0.99	3.60	0.55	3.54	0.85
รวม	3.58	0.50	3.67	0.52	3.36	0.63	3.44	0.43	3.64	0.53

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของ
ลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		สูงกว่า ปริญญาโท		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า										
19. ความสะดวกด้านสถานที่	3.73	0.65	3.85	0.71	3.70	0.67	4.00	0.71	3.84	0.70
20. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้	3.36	0.67	3.72	0.82	2.80	0.63	3.40	0.55	3.62	0.82
21. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน	4.09	0.83	4.06	0.84	3.70	0.48	4.00	1.22	4.03	0.83
22. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจรรย์ญาณ	3.91	0.83	3.77	0.64	3.60	0.70	3.80	0.84	3.77	0.66
23. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ	3.73	0.65	3.80	0.68	3.20	0.92	3.60	0.55	3.75	0.70
24. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตาม ต้องการ	3.55	0.69	3.75	0.80	3.70	0.48	3.00	0.71	3.71	0.78
25. ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้าได้	3.64	0.81	3.71	0.78	3.30	0.67	2.80	1.30	3.65	0.81
26. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย	4.09	0.94	3.70	0.71	3.40	0.52	3.20	0.84	3.69	0.74
27. การเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ให้บริการ	3.82	0.98	3.58	0.84	3.40	0.52	4.00	0.71	3.60	0.83
รวม	3.77	0.64	3.77	0.41	3.42	0.39	3.53	0.48	3.74	0.44
รวมทั้งหมด	3.69	0.51	3.74	0.40	3.46	0.40	3.56	0.43	3.71	0.41

จากตารางที่ 4.5 ลูกค้ำที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการของศูนย์บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

คุณภาพก่อนรับบริการ ลูกค้ำที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนะ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73-4.18$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ
 2. การยอมรับในบริการของศูนย์บริการ
 3. ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ
 4. ความเหมาะสมของค่าบริการ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับลูกค้ำที่มีการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาโท ยกเว้น ปริญญาโท รายการ ความเหมาะสมของค่าบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$)

คุณภาพขณะรับบริการ ลูกค้ำที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนะ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55-3.82$) จำนวน 6 รายการ คือ

1. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ
 2. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการ
 3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก
 4. ความพิถีพิถันขณะให้บริการ
 5. การยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ
 6. ทักษะความชำนาญของพนักงานให้บริการ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับลูกค้ำที่มีการศึกษาปริญญาตรี ยกเว้นรายการ ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ และความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$ และ 3.54 ตามลำดับ)

ลูกค้ำที่มีการศึกษาปริญญาโท มีทัศนะ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50-3.60$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ

2. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ยกเว้นรายการ กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ และความพึงพิถันขณะให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$ และ 4.00 ตามลำดับ)

คุณภาพหลังการรับบริการ ลูกค้าที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55-3.91$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ
2. ความคงเส้นคงวาของคุณภาพบริการ
3. ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง
4. ความคุ้มค่าเงินค่ารับบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีการศึกษาปริญญาตรี ยกเว้นรายการ การปฏิบัติคำร้องเรียนของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$)

ลูกค้าที่มีการศึกษาปริญญาโท มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) จำนวน 1 รายการ คือ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การปฏิบัติคำร้องเรียนของลูกค้า
2. ความคุ้มค่าเงินค่ารับบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ลูกค้าที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55-4.09$) จำนวน 8 รายการ คือ

1. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน
2. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย
3. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจาร์ณญาณ

4. การเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ
5. ความสะดวกด้านสถานที่
6. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ
7. ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้าได้
8. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีการศึกษาปริญญาตรี ยกเว้นรายการ เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$)

ลูกค้าที่มีการศึกษาปริญญาโท มีทักษะ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60-3.70$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ความสะดวกด้านสถานที่
2. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน
3. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ
4. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจารณ์ญาณ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีทักษะ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60-4.00$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. ความสะดวกด้านสถานที่
2. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน
3. การเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ
4. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจารณ์ญาณ
5. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการในทัศนะของลูกค้าที่มีต่อ ศูนย์บริการ จำแนกตามอาชีพ

รายการ	นิสิตนักศึกษา		พ่อบ้าน-แม่บ้าน		ธุรกิจส่วนตัว		พนักงานธุรกิจเอกชน		ราชการ/รัฐวิสาหกิจ		นิติบุคคล (บริษัท ห้างร้าน)		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
คุณภาพก่อนรับบริการ														
1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ	4.00	0.71	4.59	0.64	4.43	0.79	3.89	0.32	4.26	0.70	4.33	0.52	4.34	0.70
2. ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ	3.60	0.55	3.90	0.50	3.77	0.60	3.47	0.51	3.69	0.53	4.33	0.82	3.76	0.58
3. ความเหมาะสมของค่าบริการ	3.00	0.00	3.95	0.69	3.73	0.79	3.63	0.50	3.69	0.80	3.67	0.82	3.74	0.73
4. การยอมรับในบริการของศูนย์บริการ	3.20	0.45	4.05	0.76	3.80	0.76	3.58	0.61	3.71	0.83	3.83	0.41	3.80	0.76
5. บริการที่แปลกใหม่ของศูนย์บริการ	3.40	0.55	3.64	0.74	3.34	0.89	3.32	0.58	3.40	0.81	3.33	0.82	3.43	0.78
รวม	3.44	0.33	4.03	0.33	3.81	0.51	3.58	0.29	3.75	0.47	3.90	0.45	3.81	0.45
คุณภาพขณะรับบริการ														
6. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการศูนย์	3.60	0.55	3.77	0.63	3.80	0.85	3.63	0.50	3.54	0.66	3.67	0.82	3.70	0.70
7. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ	3.60	0.55	3.79	0.77	3.73	0.82	3.42	0.61	3.60	0.69	4.17	0.41	3.69	0.74
8. ทิริยมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ	3.20	0.45	3.92	0.70	3.75	0.75	3.42	0.69	3.66	0.68	3.33	0.52	3.70	0.72
9. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	3.20	0.45	4.21	0.70	3.36	0.72	3.58	0.61	3.43	0.78	3.67	0.52	3.64	0.78
10. ความพึงพอใจขณะให้บริการ	3.00	0.00	4.03	0.71	3.80	0.98	3.42	0.51	3.60	0.69	3.67	0.52	3.73	0.79
11. ความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ	3.20	0.45	3.67	0.77	3.45	1.00	3.42	0.77	3.46	0.92	3.67	1.03	3.51	0.88
12. ทักยะความชำนาญของพนักงานผู้ให้บริการ	3.20	0.45	3.97	0.74	3.70	0.93	3.47	0.51	3.57	0.74	3.83	0.75	3.70	0.79
13. การยอมรับในฝีมือพนักงานผู้ให้บริการ	3.20	0.45	3.92	0.70	3.59	0.92	3.42	0.69	3.46	0.70	4.00	0.00	3.63	0.78
รวม	3.28	0.27	3.91	0.25	3.65	0.51	3.47	0.42	3.54	0.44	3.75	0.33	3.66	0.44
คุณภาพหลังการรับบริการ														
14. ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง	3.40	0.55	3.95	0.69	3.77	0.86	3.53	0.61	3.20	0.83	3.50	0.55	3.63	0.80
15. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ	3.40	0.55	3.90	0.75	3.77	0.77	3.63	0.60	3.49	0.70	3.83	0.41	3.71	0.72
16. ความคงเส้นคงวาของคุณภาพบริการ	3.20	0.45	3.85	0.81	3.59	0.92	3.47	0.61	3.57	0.78	3.50	0.55	3.62	0.80
17. การปฏิบัติคำร้องเรียนของลูกค้า	3.00	0.00	3.90	0.72	3.70	0.88	3.53	0.61	3.54	0.85	4.00	0.00	3.68	0.78
18. ความคุ้มค่าเงินค่าบริการ	3.00	0.00	3.79	0.73	3.61	0.89	3.47	0.70	3.29	0.99	3.50	0.84	3.54	0.85
รวม	3.20	0.28	3.88	0.34	3.69	0.57	3.53	0.40	3.42	0.63	3.67	0.24	3.64	0.53

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	นิสิตนักศึกษา		พ่อบ้าน-แม่บ้าน		ธุรกิจส่วนตัว		พนักงานธุรกิจเอกชน		ราชการ/รัฐวิสาหกิจ		นิติบุคคล (บริษัท ห้างร้าน)		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า														
19. ความสะดวกด้านสถานที่	3.20	0.45	3.95	0.69	3.86	0.77	3.58	0.69	3.89	0.63	4.00	0.63	3.84	0.70
20. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้	3.00	0.00	3.85	0.78	3.50	0.79	3.32	0.75	3.80	0.93	3.50	0.55	3.62	0.82
21. อธิบายการบริการด้วยภาษาต่างๆ	3.40	0.55	4.38	0.67	4.11	0.95	3.84	0.60	3.77	0.88	3.83	0.41	4.03	0.83
22. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจารณ์ญาณ	3.20	0.45	3.95	0.60	3.89	0.72	3.63	0.50	3.63	0.69	3.50	0.55	3.77	0.66
23. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ	3.20	0.45	3.97	0.67	3.77	0.74	3.58	0.51	3.66	0.73	3.67	0.82	3.75	0.70
24. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ	3.20	0.45	3.92	0.66	3.57	0.90	3.42	0.61	3.89	0.80	3.67	0.52	3.71	0.78
25. ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้าได้	3.40	0.55	3.92	0.66	3.61	1.06	3.32	0.48	3.63	0.69	3.50	0.84	3.65	0.81
26. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย	3.20	0.45	3.87	0.80	3.70	0.73	3.37	0.68	3.69	0.72	3.83	0.41	3.69	0.74
27. การเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ	3.40	0.89	3.79	0.92	3.64	0.84	3.32	0.48	3.51	0.89	3.67	0.52	3.60	0.83
รวม	3.24	0.37	3.96	0.29	3.74	0.47	3.49	0.41	3.72	0.45	3.69	0.38	3.74	0.44
รวมทั้งหมด	3.29	0.28	3.94	0.24	3.72	0.45	3.52	0.35	3.61	0.45	3.75	0.29	3.71	0.41

จากตารางที่ 4.6 ลูกค้าที่เป็นนิสิตนักศึกษา มีทัศนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการของศูนย์บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

คุณภาพก่อนรับบริการ ลูกค้าที่เป็นนิสิตนักศึกษา มีทัศนะ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60-4.00$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ
 2. ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่เป็นพ่อบ้าน-แม่บ้าน มีทัศนะ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.59$) จำนวน 1 รายการ คือ ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีทัศนะ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73-4.43$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ
2. การยอมรับในบริการของศูนย์บริการ
3. ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ
4. ความเหมาะสมของค่าบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนิติบุคคล (บริษัท ห้างร้าน) ยกเว้น พนักงานธุรกิจเอกชน รายการ ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$)

คุณภาพขณะรับบริการ ลูกค้าที่เป็นนิสิตนักศึกษา มีทัศนะ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการ
2. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่เป็นพ่อบ้าน-แม่บ้าน มีทัศนะ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67-4.21$) ทุกรายการ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก

2. ความพึงพอใจขณะให้บริการ
3. ทักษะความชำนาญของพนักงานให้บริการ
4. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ
5. การยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ
6. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ
7. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการ
8. ความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ยกเว้นรายการ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก และความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$ และ 3.45 ตามลำดับ) และสอดคล้องกับลูกค้าที่เป็นนิติบุคคล (บริษัท ห้างร้าน) ยกเว้นรายการ กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$)

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานธุรกิจเอกชน มีทักษะ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58-3.63$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการ
 2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีทักษะ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54-3.66$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ
 2. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ
 3. ความพึงพอใจขณะให้บริการ
 4. ทักษะความชำนาญของพนักงานให้บริการ
 5. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

คุณภาพหลังการรับบริการ ลูกค้าที่เป็นนิสิตนักศึกษา มีทักษะ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00-3.40$) ทุกรายการ คือ

1. ได้รับความบริการตรงกับความคาดหวัง
2. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ
3. ความคงเส้นคงวาของคุณภาพบริการ

4. การปฏิบัติคำร้องเรียนของลูกค้า

5. ความคุ้มค่าเงินค่ารับบริการ

ลูกค้าที่เป็นพ่อบ้าน-แม่บ้าน มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79-3.95$) ทุกรายการ คือ

1. ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง

2. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ

3. การปฏิบัติคำร้องเรียนของลูกค้า

4. ความคงเส้นคงวาของคุณภาพบริการ

5. ความคุ้มค่าเงินค่ารับบริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว นิติบุคคล (บริษัท ห้างร้าน) ยกเว้นพนักงานธุรกิจเอกชน รายการ ความคงเส้นคงวาของคุณภาพบริการ และความคุ้มค่าเงินค่ารับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$)

ลูกค้าที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54-3.57$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ความคงเส้นคงวาของคุณภาพบริการ

2. การปฏิบัติคำร้องเรียนของลูกค้า

นอกจากนี้ อยู่ในระดับปานกลาง

การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ลูกค้าที่เป็นนิสิตนักศึกษา มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00-3.40$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน

2. ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้าได้

3. การเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ

4. ความสะดวกด้านสถานที่

5. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจาร์ณญาณ

6. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ

7. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ

8. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย

9. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้

ลูกค้าที่เป็นพ่อบ้าน-แม่บ้าน มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79-4.38$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ
3. ความสะดวกด้านสถานที่
4. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจารณ์ญาณ
5. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ
6. ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้าได้
7. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย

8. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้

9. การเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนิติบุคคล (บริษัท ห้างร้าน)

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานธุรกิจเอกชน มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58-3.84$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน
 2. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจารณ์ญาณ
 3. ความสะดวกด้านสถานที่
 4. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนยะของ
ลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000- 30,000 บาท		30,001- 50,000 บาท		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
คุณภาพก่อนรับบริการ								
1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ	4.17	0.51	4.40	0.71	3.89	0.60	4.34	0.70
2. ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ	3.39	0.50	3.83	0.55	3.56	0.73	3.76	0.58
3. ความเหมาะสมของค่าบริการ	3.22	0.43	3.83	0.74	3.56	0.73	3.74	0.73
4. การยอมรับในบริการของศูนย์บริการ	3.39	0.70	3.87	0.75	3.67	0.71	3.80	0.76
5. บริการที่แปลกใหม่ของศูนย์บริการ	3.28	0.46	3.45	0.83	3.44	0.73	3.43	0.78
รวม	3.49	0.43	3.88	0.42	3.62	0.59	3.81	0.45
คุณภาพขณะรับบริการ								
6. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการ	3.39	0.61	3.74	0.70	3.67	0.71	3.70	0.70
7. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ	3.33	0.49	3.75	0.76	3.56	0.73	3.69	0.74
8. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ	3.78	0.73	3.69	0.71	3.56	0.88	3.70	0.72
9. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	3.17	0.51	3.74	0.77	3.22	0.83	3.64	0.78
10. ความพึงพอใจขณะให้บริการ	3.11	0.47	3.84	0.79	3.44	0.73	3.73	0.79
11. ความคล่องแคล่วของพนักงานผู้ให้บริการ	2.94	0.42	3.64	0.89	2.89	0.78	3.51	0.88
12. ทักษะความชำนาญของพนักงานให้บริการ	3.33	0.59	3.78	0.79	3.44	0.88	3.70	0.79
13. การยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ	3.39	0.85	3.65	0.76	3.78	0.83	3.63	0.78
รวม	3.31	0.34	3.73	0.42	3.44	0.52	3.66	0.44
คุณภาพหลังการรับบริการ								
14. ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง	3.00	1.03	3.73	0.73	3.56	0.73	3.63	0.80
15. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ	3.50	0.79	3.75	0.71	3.56	0.73	3.71	0.72
16. ความคงเส้นคงวาของคุณภาพบริการ	3.33	0.84	3.68	0.80	3.44	0.73	3.62	0.80
17. การปฏิบัติตามคำร้องเรียนของลูกค้า	3.22	0.55	3.77	0.79	3.44	0.73	3.68	0.78
18. ความคุ้มค่าเงินค่ารับบริการ	2.67	0.84	3.69	0.79	3.33	0.71	3.54	0.85
รวม	3.14	0.65	3.72	0.45	3.47	0.66	3.64	0.53

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000- 30,000 บาท		30,001- 50,000 บาท		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า								
19. ความสะดวกด้านสถานที่	3.83	0.51	3.86	0.72	3.56	0.73	3.84	0.70
20. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้	4.00	1.03	3.58	0.77	3.44	0.88	3.62	0.82
21. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน	3.56	0.78	4.12	0.82	3.78	0.67	4.03	0.83
22. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจรรย์ญาณ	3.61	0.78	3.81	0.64	3.56	0.73	3.77	0.66
23. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ	3.50	0.51	3.80	0.71	3.56	0.73	3.75	0.70
24. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ	3.39	0.61	3.76	0.80	3.67	0.71	3.71	0.78
25. ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้าได้	3.33	0.77	3.72	0.81	3.33	0.71	3.65	0.81
26. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย	3.78	0.65	3.69	0.74	3.44	0.88	3.69	0.74
27. การเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ให้บริการ	3.44	1.04	3.62	0.80	3.67	0.87	3.60	0.83
รวม	3.60	0.44	3.77	0.41	3.56	0.65	3.74	0.44
รวมทั้งหมด	3.39	0.42	3.78	0.37	3.52	0.59	3.71	0.41

จากตารางที่ 4.7 ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีทัศนคติเกี่ยวกับคุณภาพบริการของศูนย์บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

คุณภาพก่อนรับบริการ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$) จำนวน 1 รายการ คือ ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83-4.40$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ
2. การยอมรับในบริการของศูนย์บริการ
3. ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ
4. ความเหมาะสมของค่าบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท

คุณภาพขณะรับบริการ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$) จำนวน 1 รายการ คือ กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64-3.84$) ทุกรายการ คือ

1. ความพิถีพิถันขณะให้บริการ
2. ทักษะความชำนาญของพนักงานให้บริการ
3. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ
4. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการ
5. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก
6. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ
7. การยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ
8. ความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56-3.78$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. การยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ
2. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการ
3. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ
4. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

คุณภาพหลังการรับบริการ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$) จำนวน 1 รายการ คือ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องของลูกค้าที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท ยกเว้นรายการ ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$)

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68-3.77$) ทุกรายการ คือ

1. การปฏิบัติคำร้องเรียนของลูกค้า
2. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ
3. ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง
4. ความคุ้มค่าเงินค่ารับบริการ
5. ความคงเส้นคงวาของคุณภาพบริการ

การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50-4.00$) จำนวน 6 รายการ คือ

1. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้
2. ความสะอาดด้านสถานที่
3. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย
4. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจรรย์ญาณ
5. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน
6. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท มีทัศนคติโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58-4.12$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน
2. ความสะดวกด้านสถานที่
3. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจาร์ณญาณ
4. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ
5. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ
6. ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้าได้
7. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย
8. การเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ให้บริการ
9. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท ยกเว้นรายการ เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้ ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้าได้ และเครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.44$ และ 3.33 ตามลำดับ)

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า
จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของ
ลูกค้า จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
คุณภาพก่อนรับบริการ					
1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ	4.43	0.64	4.15	0.79	2.112*
2. ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ	3.73	0.55	3.85	0.63	1.136
3. ความเหมาะสมของค่าบริการ	3.77	0.69	3.65	0.82	0.880
4. การยอมรับในบริการของศูนย์บริการ	3.87	0.77	3.63	0.71	1.872
5. บริการที่แปลกใหม่ของศูนย์บริการ	3.49	0.77	3.30	0.81	1.310
รวม	3.86	0.42	3.72	0.49	1.701
คุณภาพขณะรับบริการ					
6. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการ	3.72	0.65	3.65	0.79	0.475
7. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ	3.74	0.72	3.59	0.78	1.101
8. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ	3.70	0.67	3.70	0.81	0.003
9. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก	3.75	0.77	3.39	0.74	2.650**
10. ความพึงพอใจขณะให้บริการ	3.74	0.76	3.72	0.86	0.121
11. ความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ	3.55	0.86	3.41	0.91	0.856
12. ทักษะความชำนาญของพนักงานให้บริการ	3.75	0.78	3.61	0.80	0.966
13. การยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ	3.70	0.81	3.48	0.69	1.683
รวม	3.70	0.39	3.57	0.54	1.521
คุณภาพหลังการรับบริการ					
14. ได้รับบริการตรงกับคาดหวัง	3.60	0.80	3.70	0.81	0.680
15. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ	3.69	0.69	3.76	0.79	0.551
16. ความคงเส้นคงวาของคุณภาพบริการ	3.65	0.80	3.57	0.81	0.572
17. การปฏิบัติตามคำร้องเรียนของลูกค้า	3.69	0.76	3.67	0.84	0.085
18. ความคุ้มค่าเงินค่ารับบริการ	3.60	0.91	3.41	0.69	1.363
รวม	3.64	0.52	3.62	0.54	0.226

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนของลูกค้า จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า					
19. ความสะดวกด้านสถานที่	3.85	0.68	3.80	0.75	0.376
20. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้	3.63	0.83	3.61	0.80	0.130
21. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน	4.13	0.80	3.83	0.85	2.027*
22. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจารณ์ญาณ	3.81	0.59	3.67	0.79	1.072
23. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ	3.81	0.69	3.61	0.71	1.636
24. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ	3.73	0.73	3.67	0.87	0.350
25. ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้าได้	3.71	0.79	3.52	0.84	1.261
26. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย	3.79	0.74	3.46	0.69	2.698**
27. การเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ให้บริการ	3.59	0.84	3.63	0.83	0.286
รวม	3.78	0.39	3.64	0.52	1.610
รวมทั้งหมด	3.75	0.37	3.64	0.48	1.363

* $P \geq 0.05$ $df = \infty$ $t = \pm 1.960$

** $P \geq 0.01$ $df = \infty$ $t = \pm 2.576$

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนคติของลูกค้าเพศชาย และเพศหญิง พบว่า ทัศนคติเกี่ยวกับคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนคติของลูกค้า จำแนกตามเพศ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

คุณภาพก่อนรับบริการ ลูกค้าเพศชาย และเพศหญิง มีทัศนคติ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

คุณภาพขณะรับบริการ ลูกค้าเพศชาย และเพศหญิง มีทัศนคติ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

คุณภาพหลังการรับบริการ ลูกค้าเพศชาย และเพศหญิง มีทัศนคติ โดยรวมและพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ลูกค้าเพศชาย และเพศหญิง มีทัศนคติ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนของลูกค้า
จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25-35 ปี		36-45 ปี		มากกว่า 45 ปี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
คุณภาพก่อนรับบริการ									
1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ	4.00	0.76	4.46	0.69	4.09	0.68	4.08	0.49	3.325*
2. ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ	3.75	0.71	3.74	0.56	3.82	0.66	3.85	0.55	0.199
3. ความเหมาะสมของค่าบริการ	3.13	0.35	3.79	0.77	3.68	0.72	3.77	0.44	2.151
4. การยอมรับในบริการของศูนย์บริการ	3.25	0.46	3.87	0.79	3.82	0.73	3.54	0.52	2.265
5. บริการที่แปลกใหม่ของศูนย์บริการ	3.50	0.76	3.50	0.74	3.09	0.92	3.46	0.88	1.665
รวม	3.52	0.52	3.87	0.45	3.70	0.43	3.74	0.36	2.336
คุณภาพขณะรับบริการ									
6. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการ	3.38	0.52	3.70	0.72	3.91	0.68	3.46	0.52	1.777
7. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ	3.50	0.53	3.74	0.76	3.50	0.74	3.69	0.63	0.843
8. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ	3.13	0.35	3.76	0.71	3.64	0.79	3.62	0.65	2.149
9. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	3.13	0.35	3.74	0.78	3.50	0.80	3.31	0.63	2.940*
10. ความพึงพอใจขณะให้บริการ	3.25	0.71	3.83	0.75	3.55	0.96	3.54	0.66	2.254
11. ความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ	3.13	0.35	3.66	0.85	3.05	0.95	3.31	0.85	4.023**
12. ทักษะความชำนาญของพนักงานให้บริการ	3.13	0.35	3.79	0.80	3.55	0.80	3.62	0.65	2.280
13. การยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ	3.38	0.52	3.70	0.77	3.23	0.81	3.85	0.69	3.045*
รวม	3.25	0.25	3.74	0.42	3.49	0.48	3.55	0.41	5.296**
คุณภาพหลังการรับบริการ									
14. ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง	3.50	0.53	3.68	0.83	3.55	0.91	3.46	0.52	0.453
15. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ	3.50	0.53	3.75	0.72	3.59	0.85	3.69	0.63	0.544
16. ความคงเส้นคงวาของคุณภาพบริการ	3.25	0.46	3.70	0.80	3.36	1.00	3.62	0.51	1.728
17. การปฏิบัติตามคำร้องเรียนของลูกค้า	3.00	0.00	3.83	0.77	3.23	0.81	3.69	0.63	6.352**
18. ความคุ้มค่าเงินค่ารับบริการ	3.13	0.35	3.64	0.89	3.27	0.83	3.46	0.66	1.888
รวม	3.28	0.30	3.72	0.51	3.40	0.56	3.58	0.49	3.885**

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า
จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25-35 ปี		36-45 ปี		มากกว่า 45 ปี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า									
19. ความสะดวกด้านสถานที่	3.38	0.52	3.87	0.69	3.91	0.75	3.77	0.73	1.351
20. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้	3.00	0.00	3.78	0.83	3.18	0.80	3.46	0.52	5.613**
21. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน	3.38	0.52	4.17	0.84	3.86	0.77	3.62	0.65	4.347**
22. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจรรณญาณ	3.25	0.46	3.79	0.62	3.95	0.90	3.62	0.51	2.574
23. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ	3.25	0.46	3.86	0.70	3.55	0.74	3.54	0.52	3.370*
24. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ	3.25	0.46	3.81	0.80	3.45	0.80	3.62	0.51	2.442
25. ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้าได้	3.50	0.53	3.70	0.82	3.55	0.96	3.46	0.52	0.608
26. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย	3.38	0.52	3.74	0.75	3.68	0.78	3.46	0.66	1.088
27. การเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ	3.38	0.74	3.59	0.86	3.77	0.81	3.54	0.66	0.536
รวม	3.31	0.35	3.81	0.40	3.66	0.50	3.56	0.45	4.929**
รวมทั้งหมด	3.34	0.32	3.79	0.39	3.56	0.43	3.61	0.38	4.960**

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 3$ $df_2 = \infty$ $F = 2.60$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 3$ $df_2 = \infty$ $F = 3.78$

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการ ในทัศนะของลูกค้าที่มีอายุต่างกัน พบว่า ทัศนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของ ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน ดังนี้

คุณภาพก่อนรับบริการ ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีทัศนะ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

คุณภาพขณะรับบริการ ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีทัศนะ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก
2. การยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

คุณภาพหลังการรับบริการ ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีทัศนะ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การปฏิบัติคำร้องเรียนของลูกค้า

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีทัศนะ โดยรวม แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้
2. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความเชื่อถือ ใจวางใจได้ในบริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ทักษะของลูกค้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ ลูกค้าที่มีอายุ 25-35 ปี มีทักษะแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 36-45 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีทักษะแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 25-35 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ ลูกค้าที่มีอายุ 25-35 ปี มีทักษะแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 36-45 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. การยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ ลูกค้าที่มีอายุ 36-45 ปี มีทักษะแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 25-35 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ มากกว่า 45 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. การปฏิบัติคำร้องเรียนของลูกค้า ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีทักษะแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 25-35 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ มากกว่า 45 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้าที่มีอายุ 25-35 ปี มีทักษะแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และ 36-45 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

6. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้ ลูกค้าที่มีอายุ 25-35 ปี มีทักษะแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และ 36-45 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

7. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน ลูกค้าที่มีอายุ 25-35 ปี มีทักษะแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ มากกว่า 45 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีทักษะแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 25-35 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนยะของ
ลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ หย่าร้าง		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
คุณภาพก่อนรับบริการ							
1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ	4.26	0.55	4.16	0.77	4.73	0.55	10.083**
2. ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ	3.64	0.71	3.75	0.58	3.90	0.37	2.127
3. ความเหมาะสมของค่าบริการ	3.54	0.64	3.81	0.80	3.80	0.68	1.965
4. การยอมรับในบริการของศูนย์บริการ	3.54	0.68	3.75	0.74	4.12	0.75	6.687**
5. บริการที่แปลกใหม่ของศูนย์บริการ	3.44	0.72	3.29	0.73	3.66	0.88	2.834
รวม	3.68	0.45	3.75	0.49	4.04	0.26	8.555**
คุณภาพขณะรับบริการ							
6. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการ	3.67	0.70	3.75	0.74	3.63	0.62	0.397
7. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ	3.59	0.79	3.65	0.71	3.85	0.73	1.500
8. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ	3.72	0.72	3.54	0.68	3.93	0.72	3.822*
9. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	3.28	0.65	3.53	0.70	4.15	0.76	16.459**
10. ความพึงพอใจขณะให้บริการ	3.64	0.81	3.57	0.76	4.07	0.72	5.844**
11. ความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ	3.28	0.72	3.38	0.90	3.93	0.85	7.238**
12. ทักษะความชำนาญของพนักงานให้บริการ	3.51	0.68	3.62	0.81	4.02	0.76	5.252**
13. การยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ	3.56	0.79	3.62	0.83	3.71	0.68	0.349
รวม	3.53	0.49	3.58	0.46	3.91	0.21	10.521**
คุณภาพหลังการรับบริการ							
14. ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง	3.44	1.02	3.60	0.72	3.85	0.65	2.844
15. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ	3.62	0.67	3.59	0.72	4.00	0.71	4.859**
16. ความคงเส้นคงวาของคุณภาพบริการ	3.38	0.71	3.69	0.85	3.73	0.78	2.383
17. การปฏิบัติคำร้องเรียนของลูกค้า	3.56	0.68	3.53	0.76	4.05	0.80	6.720**
18. ความคุ้มค่าเงินค่ารับบริการ	3.28	1.00	3.38	0.75	4.05	0.63	11.758**
รวม	3.46	0.64	3.56	0.49	3.94	0.29	11.031**

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ หย่าร้าง		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า							
19. ความสะดวกด้านสถานที่	3.92	0.62	3.74	0.70	3.93	0.75	1.355
20. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้	3.72	0.89	3.53	0.80	3.68	0.79	0.812
21. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน	3.77	0.84	3.91	0.81	4.49	0.68	9.974**
22. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจารณ์ญาณ	3.67	0.66	3.75	0.72	3.90	0.54	1.338
23. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ	3.72	0.69	3.59	0.67	4.05	0.67	5.995**
24. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ	3.49	0.76	3.57	0.70	4.15	0.76	10.299**
25. ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้าได้	3.36	0.81	3.62	0.79	3.98	0.72	6.360**
26. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย	3.69	0.73	3.50	0.66	4.00	0.77	6.325**
27. การเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ	3.54	0.94	3.50	0.72	3.83	0.86	2.195
รวม	3.65	0.47	3.63	0.44	4.00	0.25	11.441**
รวมทั้งหมด	3.58	0.47	3.63	0.42	3.97	0.15	13.475**

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ $F = 3.00$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ $F = 4.61$

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการ ในทัศนะของลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่า ทัศนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการของศูนย์บริการ ในทัศนะของลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

คุณภาพก่อนรับบริการ ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีทัศนะ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ
 2. การยอมรับในบริการของศูนย์บริการ
- นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

คุณภาพขณะรับบริการ ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีทัศนะ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก
2. ความพึงพอใจขณะให้บริการ
3. ความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ
4. ทักษะความชำนาญของพนักงานให้บริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

คุณภาพหลังการรับบริการ ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีทัศนะ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ
 2. การปฏิบัติคำร้องเรียนของลูกค้า
 3. ความคุ้มค่าเงินค่ารับบริการ
- นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีทัศนะ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 5 รายการ คือ

1. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน
 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ
 3. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ
 4. ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้าได้
 5. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย
- นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ทักษะของลูกค้าที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ ลูกค้าที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง มีทักษะแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพโสด และสมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. การยอมรับในบริการของศูนย์บริการ ลูกค้าที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง มีทักษะแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพโสด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีทักษะแตกต่างกับลูกค้าที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ลูกค้าที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง มีทักษะแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพโสด และสมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5. ความพึงพอใจในบริการ ลูกค้าที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง มีทักษะแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพโสด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. ความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ ลูกค้าที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง มีทักษะแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพโสด และสมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

7. ทักษะความชำนาญของพนักงานให้บริการ ลูกค้าที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง มีทักษะแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพโสด และสมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

8. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ ลูกค้าที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง มีทักษะแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพโสด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

9. การปฏิบัติคำร้องเรียนของลูกค้า ลูกค้าที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง มีทักษะแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพโสด และสมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

10. ความคุ้มค่าเงินค่าบริการ ลูกค้าที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง มีทัศนคติแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพโสด และสมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
11. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน ลูกค้าที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง มีทัศนคติแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพโสด และสมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
12. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ ลูกค้าที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง มีทัศนคติแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพโสด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
13. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ ลูกค้าที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง มีทัศนคติแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพโสด และสมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
14. ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้าได้ ลูกค้าที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง มีทัศนคติแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพโสด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
15. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีทัศนคติแตกต่างกับลูกค้าที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของ
ลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		สูงกว่า ปริญญาโท		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
คุณภาพก่อนรับบริการ									
1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ	4.18	0.87	4.39	0.69	4.00	0.47	4.20	0.84	1.294
2. ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ	3.73	0.47	3.75	0.60	3.90	0.57	4.00	0.00	0.516
3. ความเหมาะสมของค่าบริการ	3.73	0.79	3.76	0.72	3.30	0.82	4.00	0.71	1.467
4. การยอมรับในบริการของศูนย์บริการ	4.00	0.89	3.79	0.76	3.80	0.63	3.60	0.55	0.380
5. บริการที่แปลกใหม่ของศูนย์บริการ	3.27	1.01	3.48	0.74	3.20	0.79	3.20	1.30	0.710
รวม	3.78	0.56	3.83	0.45	3.64	0.37	3.80	0.37	0.592
คุณภาพขณะรับบริการ									
6. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการ	3.73	0.47	3.70	0.71	3.50	0.71	3.80	0.84	0.311
7. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ	3.45	0.52	3.75	0.74	3.40	0.70	3.20	0.84	1.977
8. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ	3.82	0.87	3.70	0.71	3.40	0.52	3.80	0.84	0.714
9. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	3.73	0.65	3.66	0.77	3.40	0.97	3.20	0.84	0.939
10. ความพึงพอใจขณะให้บริการ	3.73	0.90	3.75	0.79	3.40	0.70	4.00	0.71	0.794
11. ความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ	3.36	0.81	3.54	0.89	3.30	0.95	3.40	0.55	0.365
12. ทักษะความชำนาญของพนักงานให้บริการ	3.55	0.69	3.78	0.74	3.40	1.07	2.80	0.84	3.372*
13. การยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ	3.73	0.79	3.62	0.79	3.60	0.84	3.60	0.55	0.067
รวม	3.64	0.45	3.69	0.43	3.43	0.48	3.48	0.54	1.439
คุณภาพหลังการรับบริการ									
14. ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง	3.55	0.52	3.66	0.81	3.40	0.97	3.40	0.89	0.519
15. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ	3.91	0.94	3.72	0.71	3.50	0.71	3.40	0.55	0.877
16. ความคงเส้นคงวาของคุณภาพบริการ	3.64	0.92	3.66	0.82	3.40	0.52	3.20	0.45	0.784
17. การปฏิบัติคำร้องเรียนของลูกค้า	3.27	0.79	3.75	0.77	3.40	0.97	3.60	0.55	1.751
18. ความคุ้มค่าเงินค่ารับบริการ	3.55	0.82	3.57	0.85	3.10	0.99	3.60	0.55	0.960
รวม	3.58	0.50	3.67	0.52	3.36	0.63	3.44	0.43	1.392

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		สูงกว่า ปริญญาโท		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า									
19. ความสะดวกด้านสถานที่	3.73	0.65	3.85	0.71	3.70	0.67	4.00	0.71	0.323
20. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้	3.36	0.67	3.72	0.82	2.80	0.63	3.40	0.55	4.775**
21. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน	4.09	0.83	4.06	0.84	3.70	0.48	4.00	1.22	0.590
22. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจารณ์ญาณ	3.91	0.83	3.77	0.64	3.60	0.70	3.80	0.84	0.382
23. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ	3.73	0.65	3.80	0.68	3.20	0.92	3.60	0.55	2.454
24. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตาม ต้องการ	3.55	0.69	3.75	0.80	3.70	0.48	3.00	0.71	1.717
25. ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้านได้	3.64	0.81	3.71	0.78	3.30	0.67	2.80	1.30	2.827
26. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย	4.09	0.94	3.70	0.71	3.40	0.52	3.20	0.84	2.413
27. การเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ	3.82	0.98	3.58	0.84	3.40	0.52	4.00	0.71	0.849
รวม	3.77	0.64	3.77	0.41	3.42	0.39	3.53	0.48	2.436
รวมทั้งหมด	3.69	0.51	3.74	0.40	3.46	0.40	3.56	0.43	1.698

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ $F = 3.00$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ $F = 4.61$

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการ ในทัศนะของลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ทัศนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการของศูนย์บริการ ในทัศนะของลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

คุณภาพก่อนรับบริการ และคุณภาพหลังการรับบริการ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนะ โดยรวมและพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คุณภาพขณะรับบริการ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนะ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ทักษะความชำนาญของพนักงานให้บริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนะ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ทัศนะของลูกค้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ทักษะความชำนาญของพนักงานให้บริการ ลูกค้าที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีทัศนะแตกต่างกับลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้ ลูกค้าที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีทัศนะแตกต่างกับลูกค้าที่มีการศึกษาปริญญาโท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ

รายการ	นิสิตนักศึกษา		พ่อบ้าน-แม่บ้าน		ธุรกิจส่วนตัว		พนักงานธุรกิจเอกชน		ราชการ/รัฐวิสาหกิจ		นิติบุคคล (บริษัท ห้างร้าน)		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
คุณภาพก่อนรับบริการ													
1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ	4.00	0.71	4.59	0.64	4.43	0.79	3.89	0.32	4.26	0.70	4.33	0.52	3.275**
2. ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ	3.60	0.55	3.90	0.50	3.77	0.60	3.47	0.51	3.69	0.53	4.33	0.82	2.956*
3. ความเหมาะสมของค่าบริการ	3.00	0.00	3.95	0.69	3.73	0.79	3.63	0.50	3.69	0.80	3.67	0.82	1.844
4. การยอมรับในบริการของศูนย์บริการ	3.20	0.45	4.05	0.76	3.80	0.76	3.58	0.61	3.71	0.83	3.83	0.41	1.974
5. บริการที่แปลกใหม่ของศูนย์บริการ	3.40	0.55	3.64	0.74	3.34	0.89	3.32	0.58	3.40	0.81	3.33	0.82	0.784
รวม	3.44	0.33	4.03	0.33	3.81	0.51	3.58	0.29	3.75	0.47	3.90	0.45	4.081**
คุณภาพขณะรับบริการ													
6. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการศูนย์	3.60	0.55	3.77	0.63	3.80	0.85	3.63	0.50	3.54	0.66	3.67	0.82	0.650
7. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ	3.60	0.55	3.79	0.77	3.73	0.82	3.42	0.61	3.60	0.69	4.17	0.41	1.325
8. ทิริยามรยาทของพนักงานผู้ให้บริการ	3.20	0.45	3.92	0.70	3.75	0.75	3.42	0.69	3.66	0.68	3.33	0.52	2.302*
9. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	3.20	0.45	4.21	0.70	3.36	0.72	3.58	0.61	3.43	0.78	3.67	0.52	7.486**
10. ความพึงพอใจขณะให้บริการ	3.00	0.00	4.03	0.71	3.80	0.98	3.42	0.51	3.60	0.69	3.67	0.52	2.992*
11. ความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ	3.20	0.45	3.67	0.77	3.45	1.00	3.42	0.77	3.46	0.92	3.67	1.03	0.503
12. ทักษะความชำนาญของพนักงานผู้ให้บริการ	3.20	0.45	3.97	0.74	3.70	0.93	3.47	0.51	3.57	0.74	3.83	0.75	1.951
13. การยอมรับในฝีมือพนักงานผู้ให้บริการ	3.20	0.45	3.92	0.70	3.59	0.92	3.42	0.69	3.46	0.70	4.00	0.00	2.452*
รวม	3.28	0.27	3.91	0.25	3.65	0.51	3.47	0.42	3.54	0.44	3.75	0.33	5.150**
คุณภาพหลังการรับบริการ													
14. ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง	3.40	0.55	3.95	0.69	3.77	0.86	3.53	0.61	3.20	0.83	3.50	0.55	4.088**
15. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ	3.40	0.55	3.90	0.75	3.77	0.77	3.63	0.60	3.49	0.70	3.83	0.41	1.564
16. ความคงเส้นคงวาของคุณภาพบริการ	3.20	0.45	3.85	0.81	3.59	0.92	3.47	0.61	3.57	0.78	3.50	0.55	1.085
17. การปฏิบัติคำร้องเรียนของลูกค้า	3.00	0.00	3.90	0.72	3.70	0.88	3.53	0.61	3.54	0.85	4.00	0.00	1.992
18. ความคุ้มค่าเงินค่ารับบริการ	3.00	0.00	3.79	0.73	3.61	0.89	3.47	0.70	3.29	0.99	3.50	0.84	1.867
รวม	3.20	0.28	3.88	0.34	3.69	0.57	3.53	0.40	3.42	0.63	3.67	0.24	4.220**

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	นิสิตนักศึกษา		พ่อบ้าน-แม่บ้าน		ธุรกิจส่วนตัว		พนักงานธุรกิจเอกชน		ราชการ/รัฐวิสาหกิจ		นิติบุคคล (บริษัท ห้างร้าน)		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า													
19. ความสะดวกด้านสถานที่	3.20	0.45	3.95	0.69	3.86	0.77	3.58	0.69	3.89	0.63	4.00	0.63	1.692
20. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้	3.00	0.00	3.85	0.78	3.50	0.79	3.32	0.75	3.80	0.93	3.50	0.55	2.342*
21. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน	3.40	0.55	4.38	0.67	4.11	0.95	3.84	0.60	3.77	0.88	3.83	0.41	3.279**
22. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจารณ์ยอม	3.20	0.45	3.95	0.60	3.89	0.72	3.63	0.50	3.63	0.69	3.50	0.55	2.382*
23. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ	3.20	0.45	3.97	0.67	3.77	0.74	3.58	0.51	3.66	0.73	3.67	0.82	1.854
24. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ	3.20	0.45	3.92	0.66	3.57	0.90	3.42	0.61	3.89	0.80	3.67	0.52	2.301*
25. ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้าได้	3.40	0.55	3.92	0.66	3.61	1.06	3.32	0.48	3.63	0.69	3.50	0.84	1.749
26. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย	3.20	0.45	3.87	0.80	3.70	0.73	3.37	0.68	3.69	0.72	3.83	0.41	1.734
27. การเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ	3.40	0.89	3.79	0.92	3.64	0.84	3.32	0.48	3.51	0.89	3.67	0.52	1.032
รวม	3.24	0.37	3.96	0.29	3.74	0.47	3.49	0.41	3.72	0.45	3.69	0.38	5.174**
รวมทั้งหมด	3.29	0.28	3.94	0.24	3.72	0.45	3.52	0.35	3.61	0.45	3.75	0.29	5.609**

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 5$ $df_2 = \infty$ $F = 2.21$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 5$ $df_2 = \infty$ $F = 3.02$

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการ ในทัศนะของลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ทัศนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

คุณภาพก่อนรับบริการ ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนะ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ

และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

คุณภาพขณะรับบริการ ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนะ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก

และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ
2. ความพิถีพิถันขณะให้บริการ
3. การยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

คุณภาพหลังการรับบริการ ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนะ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนะ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน

และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้
2. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจารณ์งาน
3. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ

นอกจากนี้ ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ทักษะของลูกค้ำที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ ลูกค้ำที่เป็นพ่อบ้าน-แม่บ้าน มีทักษะแตกต่างกับลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานธุรกิจเอกชน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับลูกค้ำที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้ำที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีทักษะแตกต่างกับลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานธุรกิจเอกชน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ ลูกค้ำที่เป็นพ่อบ้าน-แม่บ้าน มีทักษะแตกต่างกับลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานธุรกิจเอกชน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ลูกค้ำที่มีอาชีพนิติบุคคล (บริษัท ห้างร้าน) มีทักษะแตกต่างกับลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานธุรกิจเอกชน และราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับลูกค้ำที่เป็นนิสิตนักศึกษา และธุรกิจส่วนตัว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ ลูกค้ำที่เป็นพ่อบ้าน-แม่บ้าน มีทักษะแตกต่างกับลูกค้ำที่เป็นนิสิตนักศึกษา และพนักงานธุรกิจเอกชน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ลูกค้ำที่เป็นพ่อบ้าน-แม่บ้าน มีทักษะแตกต่างกับลูกค้ำที่เป็นนิสิตนักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว พนักงานธุรกิจเอกชน และราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5. ความพึงพอใจในขณะให้บริการ ลูกค้ำที่เป็นพ่อบ้าน-แม่บ้าน มีทักษะแตกต่างกับลูกค้ำที่เป็นนิสิตนักศึกษา และพนักงานธุรกิจเอกชน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับลูกค้ำที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้ำที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีทักษะแตกต่างกับลูกค้ำที่เป็นนิสิตนักศึกษา ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

6. การยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ ลูกค้ำที่เป็นพ่อบ้าน-แม่บ้าน มีทักษะแตกต่างกับลูกค้ำที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับลูกค้ำที่เป็นนิสิตนักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว และพนักงานธุรกิจเอกชน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง ลูกค้ำที่เป็นพ่อบ้าน-แม่บ้าน มีทักษะแตกต่างกับลูกค้ำที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานธุรกิจเอกชน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้ำที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีทักษะแตกต่างกับลูกค้ำที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

8. เวลาพักผ่อนมีเหตุผลอธิบายได้ ลูกค้ำที่เป็นนิสิตนักศึกษา มีทักษะแตกต่างกับลูกค้ำที่เป็นพ่อบ้าน-แม่บ้าน และราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานธุรกิจเอกชน มีทักษะแตกต่างกับลูกค้ำที่เป็นพ่อบ้าน-แม่บ้าน และราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

9. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน ลูกค้ำที่เป็นพ่อบ้าน-แม่บ้าน มีทักษะแตกต่างกับลูกค้ำที่เป็นนิสิตนักศึกษา และราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานธุรกิจเอกชน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

10. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจรรย์ญาณ ลูกค้ำที่เป็นนิสิตนักศึกษา มีทักษะแตกต่างกับลูกค้ำที่เป็นพ่อบ้าน-แม่บ้าน และธุรกิจส่วนตัว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้ำที่เป็นพ่อบ้าน-แม่บ้าน มีทักษะแตกต่างกับลูกค้ำที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

11. แก้ปัญหาให้ลูกค้ำได้รวดเร็วตรงตามต้องการ ลูกค้ำที่เป็นพ่อบ้าน-แม่บ้าน มีทักษะแตกต่างกับลูกค้ำที่เป็นนิสิตนักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว และพนักงานธุรกิจเอกชน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้ำที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีทักษะแตกต่างกับลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานธุรกิจเอกชน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000- 30,000 บาท		30,001- 50,000 บาท		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
คุณภาพก่อนรับบริการ							
1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ	4.17	0.51	4.40	0.71	3.89	0.60	3.046*
2. ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ	3.39	0.50	3.83	0.55	3.56	0.73	5.661**
3. ความเหมาะสมของค่าบริการ	3.22	0.43	3.83	0.74	3.56	0.73	6.019**
4. การยอมรับในบริการของศูนย์บริการ	3.39	0.70	3.87	0.75	3.67	0.71	3.398*
5. บริการที่แปลกใหม่ของศูนย์บริการ	3.28	0.46	3.45	0.83	3.44	0.73	0.396
รวม	3.49	0.43	3.88	0.42	3.62	0.59	7.413**
คุณภาพขณะรับบริการ							
6. ความสะอาด สบายขณะใช้บริการ	3.39	0.61	3.74	0.70	3.67	0.71	2.072
7. ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการบริการ	3.33	0.49	3.75	0.76	3.56	0.73	2.756
8. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ	3.78	0.73	3.69	0.71	3.56	0.88	0.288
9. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	3.17	0.51	3.74	0.77	3.22	0.83	5.957**
10. ความพึงพอใจขณะให้บริการ	3.11	0.47	3.84	0.79	3.44	0.73	8.108**
11. ความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ	2.94	0.42	3.64	0.89	2.89	0.78	7.945**
12. ทักษะความชำนาญของพนักงานให้บริการ	3.33	0.59	3.78	0.79	3.44	0.88	3.094*
13. การยอมรับในฝีมือพนักงานให้บริการ	3.39	0.85	3.65	0.76	3.78	0.83	1.085
รวม	3.31	0.34	3.73	0.42	3.44	0.52	9.287**
คุณภาพหลังการรับบริการ							
14. ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง	3.00	1.03	3.73	0.73	3.56	0.73	7.012**
15. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ	3.50	0.79	3.75	0.71	3.56	0.73	1.177
16. ความคงเส้นคงวาของคุณภาพบริการ	3.33	0.84	3.68	0.80	3.44	0.73	1.689
17. การปฏิบัติคำร้องเรียนของลูกค้า	3.22	0.55	3.77	0.79	3.44	0.73	4.460*
18. ความคุ้มค่าเงินค่ารับบริการ	2.67	0.84	3.69	0.79	3.33	0.71	13.435**
รวม	3.14	0.65	3.72	0.45	3.47	0.66	11.367**

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนยะของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า		10,000-		30,001-		F
	10,000 บาท		30,000 บาท		50,000 บาท		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า							
19. ความสะดวกด้านสถานที่	3.83	0.51	3.86	0.72	3.56	0.73	0.787
20. เวลารอคอยมีเหตุผลอธิบายได้	4.00	1.03	3.58	0.77	3.44	0.88	2.336
21. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน	3.56	0.78	4.12	0.82	3.78	0.67	4.336*
22. พนักงานมีน้ำใจ มีวิจรรณญาณ	3.61	0.78	3.81	0.64	3.56	0.73	1.219
23. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ	3.50	0.51	3.80	0.71	3.56	0.73	1.853
24. แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วตรงตามต้องการ	3.39	0.61	3.76	0.80	3.67	0.71	1.830
25. ความซื่อสัตย์เป็นที่พึงของลูกค้าได้	3.33	0.77	3.72	0.81	3.33	0.71	2.575
26. เครื่องจักร เครื่องมือใช้เทคโนโลยีทันสมัย	3.78	0.65	3.69	0.74	3.44	0.88	0.627
27. การเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ	3.44	1.04	3.62	0.80	3.67	0.87	0.376
รวม	3.60	0.44	3.77	0.41	3.56	0.65	2.054
รวมทั้งหมด	3.39	0.42	3.78	0.37	3.52	0.59	8.940**

$$* P \geq 0.05 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \infty \quad F = 3.00$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \infty \quad F = 4.61$$

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการของศูนย์บริการ ในทัศนะของลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ทัศนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการของ ศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

คุณภาพก่อนรับบริการ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนะ โดยรวม แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ
2. ความเหมาะสมของค่าบริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ
2. การยอมรับในบริการของศูนย์บริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

คุณภาพขณะรับบริการ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนะ โดยรวม แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก
2. ความพึงพอใจขณะให้บริการ
3. ความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ทักษะความ ซำนาญของพนักงานให้บริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

คุณภาพหลังการรับบริการ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนะ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ได้รับความบริการตรงกับความคาดหวัง
2. ความคุ้มค่าเงินค่ารับบริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การ ปฏิบัติ

คำร้องเรียนของลูกค้า

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ทัศนคติของลูกค้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ ลูกค้าที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท มีทัศนคติแตกต่างกับลูกค้าที่รายได้ 30,001-50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
2. ท่านเชื่อถือไว้วางใจศูนย์บริการ ลูกค้าที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีทัศนคติแตกต่างกับลูกค้าที่รายได้ 10,000-30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
3. ความเหมาะสมของค่าบริการ ลูกค้าที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีทัศนคติแตกต่างกับลูกค้าที่รายได้ 10,000-30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
4. การยอมรับในบริการของศูนย์บริการ ลูกค้าที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีทัศนคติแตกต่างกับลูกค้าที่รายได้ 10,000-30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
5. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ลูกค้าที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท มีทัศนคติแตกต่างกับลูกค้าที่รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
6. ความพึงพอใจในขณะให้บริการ ลูกค้าที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีทัศนคติแตกต่างกับลูกค้าที่รายได้ 10,000-30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
7. ความคล่องแคล่วของผู้ให้บริการ ลูกค้าที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท มีทัศนคติแตกต่างกับลูกค้าที่รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
8. ทักษะความชำนาญของพนักงานให้บริการ ลูกค้าที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีทัศนคติแตกต่างกับลูกค้าที่รายได้ 10,000-30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
9. ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีทัศนคติแตกต่างกับลูกค้าที่รายได้ 10,000-30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
10. การปฏิบัติคำร้องเรียนของลูกค้า ลูกค้าที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีทัศนคติแตกต่างกับลูกค้าที่รายได้ 10,000-30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

11. ความคุ้มค่าเงินค่าบริการ ลูกค้าที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีทัศนคติแตกต่างกับลูกค้าที่รายได้ 10,000-30,000 บาท และแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

12. พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน ลูกค้าที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีทัศนคติแตกต่างกับลูกค้าที่รายได้ 10,000-30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี