

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคูณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยโดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังในการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ในการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีความหมายดังนี้

N หมายถึง จำนวนประชากร

$\mu$  หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ของกลุ่มประชากร

$\sigma$  หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของประชากร

t หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที

f หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ

df หมายถึง ชั้นแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)

Sum of Square หมายถึง ผลบวกกำลังสอง

Mean of Square หมายถึง ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง

Sig. หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

\* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจ โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบข้อคำถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	107	50.50
หญิง	105	49.50
<b>รวม</b>	<b>212</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 26 ปี	11	5.20
26 – 41 ปี	62	29.20
42 – 57 ปี	71	33.50
58 ปี ขึ้นไป	68	32.10
<b>รวม</b>	<b>212</b>	<b>100.00</b>
<b>3. สถานภาพสมรส</b>		
โสด	45	21.20
สมรส	152	71.70
หม้าย/หย่า	15	7.10
<b>รวม</b>	<b>212</b>	<b>100.00</b>
<b>4. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	74	34.90
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	138	65.10
<b>รวม</b>	<b>212</b>	<b>100.00</b>
<b>5. อาชีพ</b>		
ธุรกิจส่วนตัว	146	68.90
เกษตรกรกรรม	3	1.40
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	12	5.70
พนักงานบริษัทเอกชน	49	23.10
อื่น ๆ	2	0.90
<b>รวม</b>	<b>212</b>	<b>100.00</b>
<b>6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 20,000 บาท	72	34.00
20,001 – 30,000 บาท	31	14.60
30,000 บาท ขึ้นไป	109	51.40
<b>รวม</b>	<b>212</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบข้อความ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>7. จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการเฉลี่ยต่อปี</b>		
1 – 5 ครั้ง	189	89.20
6 – 10 ครั้ง	23	10.80
<b>รวม</b>	<b>212</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการตอบข้อความของสมาชิกเครือข่ายธุรกิจปีสคลับอำนาจเจริญ จำนวน 212 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

**4.1.1 เพศ** สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50

**4.1.2 อายุ** สมาชิกส่วนใหญ่มีอายุ 42 – 57 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาอายุ 58 ปี ขึ้นไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 และน้อยที่สุดอายุ ต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

**4.1.3 สถานภาพสมรส** สมาชิกส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 71.70 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20

**4.1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด** สมาชิกส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 65.10 รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90

**4.1.5 อาชีพ** สมาชิกส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 68.90 รองลงมา เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10

**4.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** สมาชิกส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

**4.1.7 จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการเฉลี่ยต่อปี** สมาชิกส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการเฉลี่ยต่อปี 1 – 5 ครั้ง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 89.20 รองลงมา มีจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการเฉลี่ยต่อปี 6 – 10 ครั้ง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังในการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ

การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ความเชื่อมั่นในการบริการ การตอบสนองความต้องการ และการเอาใจใส่ในบริการ โดยแจกแจงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.2 – 4.7 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของประชากรจำแนกตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	ระดับความคาดหวัง			
	$\mu$ (N=212)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลผล	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.41	0.43	มาก	5
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.92	0.39	มาก	3
3. ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	3.93	0.41	มาก	2
4. ด้านการตอบสนองความต้องการ	3.99	0.43	มาก	1
5. ด้านการเอาใจใส่ในบริการ	3.59	0.32	มาก	4
โดยภาพรวม	3.77	0.29	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.77$ ,  $\sigma = 0.29$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมากที่สุดคือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ( $\mu = 3.99$ ,  $\sigma = 0.43$ ) รองลงมาคือด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการเอาใจใส่ในบริการ ( $\mu = 3.93$ ,  $\sigma = 0.41$ ,  $\mu = 3.92$ ,  $\sigma = 0.39$ ,  $\mu = 3.59$ ,  $\sigma = 0.32$ ) และสำหรับด้านที่มีความคาดหวังน้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\mu = 3.41$ ,  $\sigma = 0.43$ ) ตามลำดับ และได้มีการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญเป็นรายด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรจำแนกตามระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ค่าความถี่และร้อยละ					ระดับความคาดหวัง			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลผล	อันดับ
1. การมีแสงสว่างภายใน ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	8 (3.77)	153 (72.17)	49 (23.11)	2 (0.94)	0 (-)	3.79	0.51	มาก	3
2. การตกแต่งสถานที่ และดูแลความสะอาดภายในพื้นที่การให้บริการ	14 (6.60)	163 (76.89)	33 (15.57)	2 (0.94)	0 (-)	3.89	0.50	มาก	2

ตารางที่ 4.3 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรจำแนกตามระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (ต่อ)

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ค่าความถี่และร้อยละ					ระดับความคาดหวัง			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลผล	อันดับ
3. การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่นั่ง รอร์ับบริการ น้ำดื่ม หรือระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)	3 (1.42)	36 (16.98)	48 (22.64)	112 (52.83)	13 (6.13)	2.55	0.89	ปานกลาง	5
4. การติดตั้งป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ และมีคำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์ม	17 (8.02)	164 (77.36)	28 (13.21)	3 (1.42)	0 (-)	3.92	0.51	มาก	1
5. การติดตั้งป้ายบอกทิศทางเพื่อมาที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ ให้เห็นอย่างชัดเจน	6 (2.83)	48 (22.64)	80 (37.74)	76 (35.85)	2 (0.94)	2.91	0.86	ปานกลาง	4
รวมด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ						3.41	0.43	มาก	-

จากตารางที่ 4.3 ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.41$ ,  $\sigma = 0.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สมาชิกเครือข่ายธุรกิจบิสคลับอำนาจเจริญที่มาใช้บริการมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ด้านการติดตั้งป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ และมีคำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์ม ( $\mu = 3.92$ ,  $\sigma = 0.51$ ) มากที่สุด และสำหรับด้านการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่นั่ง รอร์ับบริการ น้ำดื่ม หรือระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ( $\mu = 2.55$ ,  $\sigma = 0.89$ ) เป็นด้านที่มีความคาดหวังน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.4 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรจำแนกตามระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ค่าความถี่และร้อยละ					ระดับความคาดหวัง			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลผล	อันดับ
1. ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาด้านกฎระเบียบต่าง ๆ และการตอบข้อซักถาม	23 (10.85)	168 (79.25)	21 (9.91)	0 (-)	0 (-)	4.01	0.46	มาก	1
2. ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	21 (9.91)	167 (78.77)	21 (9.91)	3 (1.42)	0 (-)	3.97	0.51	มาก	2
3. การให้บริการตามระเบียบที่กำหนดไว้	17 (8.02)	171 (80.66)	21 (9.91)	3 (1.42)	0 (-)	3.95	0.48	มาก	4
4. การมีเครื่องหมายสัญลักษณ์ที่บ่งบอกความเป็นราชการ เช่น มีตราครุฑ หรือลายเซ็นที่ลงนามของหัวหน้าส่วนราชการ เป็นต้น	18 (8.49)	171 (80.66)	21 (9.91)	1 (0.47)	1 (0.47)	3.96	0.49	มาก	3
5. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่บ่งบอกว่า เป็นเจ้าหน้าที่ของภาครัฐ หรือมีป้ายชื่อกำกับ	14 (6.60)	148 (69.81)	24 (11.32)	26 (12.06)	0 (-)	3.71	0.77	มาก	5
รวมด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้						3.92	0.39	มาก	-

จากตารางที่ 4.4 ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับมาก ( $\mu=3.92$ ,  $\sigma=0.39$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สมาชิกเครือข่ายธุรกิจปีสคลับอำนาจเจริญที่มาใช้บริการมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการด้าน ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาด้านกฎระเบียบต่าง ๆ และการตอบข้อซักถาม ( $\mu=4.01$ ,  $\sigma=0.46$ ) มากที่สุด และด้านที่มีความคาดหวังน้อยที่สุดคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่บ่งบอกว่า เป็นเจ้าหน้าที่ของภาครัฐ หรือมีป้ายชื่อกำกับ ( $\mu=3.71$ ,  $\sigma=0.77$ )

ตารางที่ 4.5 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรจำแนกตามระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ

ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	ค่าความถี่และร้อยละ					ระดับความคาดหวัง			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลผล	อันดับ
1. ความสามารถในการให้คำแนะนำ และตอบข้อคำถาม ได้อย่างชัดเจน รวดเร็ว	13 (6.13)	160 (75.47)	39 (18.40)	0 (-)	0 (-)	3.88	0.48	มาก	5
2. มีป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และจัดเก็บค่าธรรมเนียมตามอัตราที่แสดงไว้	18 (8.49)	160 (75.47)	34 (16.04)	0 (-)	0 (-)	3.92	0.49	มาก	4
3. เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายที่นอกเหนือจากที่กำหนด	19 (8.96)	165 (77.83)	27 (12.74)	0 (-)	1 (0.47)	3.95	0.51	มาก	2
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง	18 (8.49)	162 (76.42)	31 (14.62)	1 (0.47)	0 (-)	3.93	0.49	มาก	3
5. การไม่นำข้อมูลของผู้รับบริการไปเปิดเผยให้กับบุคคลอื่น	21 (9.91)	166 (78.30)	22 (10.38)	3 (1.42)	0 (-)	3.97	0.51	มาก	1
รวมด้านความเชื่อมั่นในการบริการ						3.93	0.41	มาก	-

จากตารางที่ 4.5 ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\mu=3.93$ ,  $\sigma=0.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สมาชิกเครือข่ายธุรกิจบิสคลับอำนาจเจริญที่มาใช้บริการมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมากที่สุดคือ ด้านการไม่นำข้อมูลของผู้รับบริการไปเปิดเผยให้กับบุคคลอื่น ( $\mu=3.97$ ,  $\sigma=0.51$ ) และด้านที่มีความคาดหวังน้อยที่สุดคือ ด้านความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อคำถาม ได้อย่างชัดเจน รวดเร็ว ( $\mu=3.88$ ,  $\sigma=0.48$ )

ตารางที่ 4.6 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรจำแนกตามระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ

ด้านการตอบสนองความต้องการ	ค่าความถี่และร้อยละ					ระดับความคาดหวัง			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลผล	อันดับ
1. การให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน	22 (10.38)	168 (79.25)	22 (10.38)	0 (-)	0 (-)	4.00	0.46	มาก	1
2. การมีเจ้าหน้าที่ประจำพร้อมให้บริการอยู่เสมอ	20 (9.43)	170 (80.19)	20 (9.43)	2 (0.94)	0 (-)	3.98	0.48	มาก	2
3. มีกล่องแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการบริการของเจ้าหน้าที่	24 (11.32)	160 (75.47)	25 (11.79)	3 (1.42)	0 (-)	3.97	0.54	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด	23 (10.85)	169 (79.72)	17 (8.02)	3 (1.42)	0 (-)	4.00	0.50	มาก	1
5. เจ้าหน้าที่ไม่ทำกิจกรรมอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ขณะปฏิบัติงาน	26 (12.26)	163 (76.89)	20 (9.43)	3 (1.42)	0 (-)	4.00	0.52	มาก	1
รวมด้านการตอบสนองความต้องการ						3.99	0.43	มาก	-

จากตารางที่ 4.6 ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับมาก ( $\mu=3.99$ ,  $\sigma=0.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สมาชิกเครือข่ายธุรกิจบิสคลับอำนาจเจริญที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการมากที่สุดเท่ากัน 3 ข้อคือ ด้านการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ( $\mu=4.00$ ,  $\sigma=0.46$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ( $\mu=4.00$ ,  $\sigma=0.50$ ) และ ด้านเจ้าหน้าที่ไม่ทำกิจกรรมอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ขณะปฏิบัติงาน ( $\mu=4.00$ ,  $\sigma=0.52$ ) และมีความคาดหวังน้อยที่สุดคือ ด้านมีกล่องแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ( $\mu=3.97$ ,  $\sigma=0.54$ )

ตารางที่ 4.7 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของประชากรจำแนกตามระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ ด้านการเอาใจใส่ในบริการ

ด้านการเอาใจใส่ในบริการ	ค่าความถี่และร้อยละ					ระดับความคาดหวัง			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลผล	อันดับ
1. การจัดให้มีบริการนอกเวลาราชการและนอกสถานที่	2 (0.94)	35 (16.51)	84 (39.62)	88 (41.51)	3 (1.42)	2.74	0.78	ปานกลาง	5
2. ความพยายามในการทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้รับบริการ	10 (4.72)	168 (79.25)	34 (13.68)	0 (-)	0 (-)	3.89	0.44	มาก	3
3. การปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้เข้ารับบริการเป็นสำคัญ	13 (6.13)	168 (79.25)	29 (13.68)	2 (0.94)	0 (-)	3.90	0.48	มาก	2
4. ความสามารถในการจดจำผู้เข้ารับบริการ	14 (6.60)	177 (83.49)	20 (9.43)	1 (0.47)	0 (-)	3.96	0.42	มาก	1
5. มีการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนอยู่เสมอ	9 (4.25)	86 (40.57)	112 (52.83)	5 (2.36)	0 (-)	3.47	0.62	มาก	4
รวมด้านการเอาใจใส่ในบริการ						3.59	0.32	มาก	-

จากตารางที่ 4.7 ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการเอาใจใส่ในบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu=3.59$ ,  $\sigma=0.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าสมาชิกเครือข่ายธุรกิจบิสคลับอำนาจเจริญที่มาใช้บริการมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมากที่สุดคือ ด้านความสามารถในการจดจำผู้เข้ารับบริการ ( $\mu=3.96$ ,  $\sigma=0.42$ ) และมีความคาดหวังน้อยที่สุดคือ ด้านการจัดให้มีบริการนอกเวลาราชการ และนอกสถานที่ ( $\mu=2.74$ ,  $\sigma=0.78$ )

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ในการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ

การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ความเชื่อมั่นในการบริการ การตอบสนองความต้องการ และการเอาใจใส่ในบริการ โดยแจกแจงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.8-4.13 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของประชากรจำแนกตามระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการในภาพรวม

การรับรู้ของผู้ใช้บริการ	ระดับการรับรู้			
	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) (N=212)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลผล	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.12	0.43	มาก	4
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.74	0.36	มากที่สุด	2
3. ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	4.85	0.35	มากที่สุด	1
4. ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.85	0.35	มากที่สุด	1
5. ด้านการเอาใจใส่ในบริการ	4.23	0.36	มากที่สุด	3
โดยภาพรวม	4.56	0.24	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu=4.56$ ,  $\sigma=0.24$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกเครือข่ายธุรกิจปีศคลับอำนาจเจริญที่มาใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมากที่สุดคือ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\mu = 4.85$ ,  $\sigma=0.35$ ,  $\mu=4.85$ ,  $\sigma=0.35$ ) รองลงมาคือด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการเอาใจใส่ในบริการ ( $\mu=4.74$ ,  $\sigma=0.36$ ,  $\mu=4.23$ ,  $\sigma=0.36$ ) และสำหรับด้านที่มีการรับรู้น้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\mu = 4.12$ ,  $\sigma=0.43$ ) ตามลำดับ และได้มีการการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญเป็นรายด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของประชากรจำแนกตามระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ค่าความถี่และร้อยละ					ระดับการรับรู้			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลผล	อันดับ
1. การมีแสงสว่างภายใน ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	159 (75.00)	46 (21.70)	6 (2.83)	1 (0.47)	0 (-)	4.71	0.54	มากที่สุด	3
2. การตกแต่งสถานที่ และดูแลความสะอาดภายในพื้นที่การให้บริการ	171 (80.66)	36 (16.98)	4 (1.89)	1 (0.47)	0 (-)	4.78	0.49	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4.9 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของประชากรจำแนกตามระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (ต่อ)

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ค่าความถี่และร้อยละ					ระดับการรับรู้			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลผล	อันดับ
3. การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่นั่ง รอร์ับบริการ น้ำดื่ม หรือระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)	28 (13.21)	12 (5.66)	93 (43.87)	76 (35.85)	3 (1.42)	2.93	1.00	ปานกลาง	5
4. การติดตั้งป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ และมีคำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์ม	174 (82.08)	31 (14.62)	7 (3.30)	0 (-)	0 (-)	4.79	0.48	มากที่สุด	1
5. การติดตั้งป้ายบอกทิศทางเพื่อมาที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ ให้เห็นอย่างชัดเจน	45 (21.23)	27 (12.74)	102 (48.11)	37 (17.45)	1 (0.47)	3.37	1.01	ปานกลาง	4
รวมด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ						4.12	0.43	มาก	-

จากตารางที่ 4.9 ระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\mu=4.12$ ,  $\sigma=0.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สมาชิกเครือข่ายธุรกิจปีสคลับอำนาจเจริญที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ในคุณภาพการบริการมากที่สุดคือ การติดตั้งป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ และมีคำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์ม ( $\mu=4.79$ ,  $\sigma=0.48$ ) และสำหรับด้านที่มีการรับรู้น้อยที่สุดคือ ด้านการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอร์ับบริการ น้ำดื่ม หรือระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ( $\mu=2.93$ ,  $\sigma=1.00$ )

ตารางที่ 4.10 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของประชากร จำแนกตามระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ ด้านความ เชื่อถือได้

ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ค่าความถี่และร้อยละ					ระดับการรับรู้			
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลผล	อันดับ
1. ความสามารถในการให้คำแนะนำ ปรึกษาด้าน กฎระเบียบต่าง ๆ และการตอบข้อ ซักถาม	190 (89.62)	18 (8.49)	3 (1.42)	1 (0.47)	0 (-)	4.87	0.41	มากที่สุด	1
2. ความสามารถในการให้บริการได้ อย่างถูกต้องแม่นยำ	186 (87.74)	22 (10.38)	4 (1.89)	0 (-)	0 (-)	4.86	0.34	มากที่สุด	2
3. การให้บริการ ตามระเบียบที่ กำหนดไว้	183 (86.32)	24 (11.32)	5 (2.36)	0 (-)	0 (-)	4.84	0.43	มากที่สุด	3
4. การมีเครื่องหมาย สัญลักษณ์ที่บ่งบอก ความเป็นราชการ เช่น มีตราครุฑ หรือ ลายเซ็นที่ลงนาม ของหัวหน้าส่วน ราชการ เป็นต้น	189 (89.15)	17 (8.02)	5 (2.36)	1 (0.47)	0 (-)	4.86	0.45	มากที่สุด	2
5. การแต่งกายของ เจ้าหน้าที่ที่บ่งบอก ว่า เป็นเจ้าหน้าที่ ของภาครัฐ หรือมี ป้ายชื่อกำกับ	144 (67.92)	18 (8.49)	18 (8.49)	32 (15.09)	0 (-)	4.29	1.13	มากที่สุด	4
รวมด้านความเชื่อถือได้						4.74	0.36	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 ระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu=4.74$ ,  $\sigma=0.36$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการ อันดับหนึ่งคือ ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาด้าน กฎระเบียบต่าง ๆ และการตอบข้อซักถาม ( $\mu=4.87$ ,  $\sigma=0.41$ ) และอันดับสุดท้ายคือ การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ที่บ่งบอกว่า เป็นเจ้าหน้าที่ของภาครัฐ หรือมีป้ายชื่อกำกับ ( $\mu=4.29$ ,  $\sigma=1.13$ )

ตารางที่ 4.11 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของประชากร จำแนกตามระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ

ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	ค่าความถี่และร้อยละ					ระดับการรับรู้			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลผล	อันดับ
1. ความสามารถในการให้คำแนะนำ และตอบข้อคำถาม ได้อย่างชัดเจน รวดเร็ว	180 (84.91)	25 (11.79)	6 (2.83)	1 (0.47)	0 (-)	4.81	0.49	มากที่สุด	4
2. มีป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และจัดเก็บค่าธรรมเนียมตามอัตราที่แสดงไว้	183 (86.32)	24 (11.32)	5 (2.36)	0 (-)	0 (-)	4.84	0.43	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายที่นอกเหนือจากที่กำหนด	186 (87.74)	19 (8.96)	7 (3.30)	0 (-)	0 (-)	4.84	0.45	มากที่สุด	3
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ อย่างครบถ้วนและถูกต้อง	188 (88.68)	21 (9.91)	3 (1.42)	0 (-)	0 (-)	4.87	0.37	มากที่สุด	2
5. การไม่นำข้อมูลของผู้รับบริการไปเปิดเผยให้กับบุคคลอื่น	190 (89.62)	18 (8.49)	4 (1.89)	0 (-)	0 (-)	4.88	0.83	มากที่สุด	1
รวมด้านความเชื่อมั่นในการบริการ						4.85	0.35	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 ระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu=4.85$ ,  $\sigma=0.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นต่อการรับรู้ในคุณภาพการบริการ อันดับหนึ่งคือ การไม่นำข้อมูลของผู้รับบริการไปเปิดเผยให้กับบุคคลอื่น ( $\mu=4.88$ ,  $\sigma=0.83$ ) และอันดับสุดท้ายคือ ความสามารถในการให้คำแนะนำ และตอบข้อคำถาม ได้อย่างชัดเจน รวดเร็ว ( $\mu=4.81$ ,  $\sigma=0.49$ )

ตารางที่ 4.12 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของประชากรจำแนกตามระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ

ด้านการตอบสนองความต้องการ	ค่าความถี่และร้อยละ					ระดับการรับรู้			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลผล	อันดับ
1. การให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน	183 (86.32)	27 (12.74)	2 (0.94)	0 (-)	0 (-)	4.85	0.38	มากที่สุด	2
2. การมีเจ้าหน้าที่ประจำพร้อมให้บริการอยู่เสมอ	185 (87.26)	24 (11.32)	3 (1.42)	0 (-)	0 (-)	4.86	0.39	มากที่สุด	1
3. มีกล่องแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการบริการของเจ้าหน้าที่	179 (84.43)	28 (13.21)	4 (1.89)	1 (0.47)	0 (-)	4.82	0.47	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด	187 (88.21)	21 (9.91)	4 (1.89)	0 (-)	0 (-)	4.86	0.40	มากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่ไม่ทำกิจกรรมอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ขณะปฏิบัติงาน	186 (87.74)	21 (9.91)	5 (2.36)	0 (-)	0 (-)	4.85	0.42	มากที่สุด	2
รวมด้านการตอบสนองความต้องการ						4.85	0.35	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 ระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu=4.85$ ,  $\sigma=0.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการ อันดับหนึ่งคือ การมีเจ้าหน้าที่ประจำพร้อมให้บริการอยู่เสมอ ( $\mu=4.86$ ,  $\sigma=0.39$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ( $\mu=4.86$ ,  $\sigma=0.40$ ) และอันดับสุดท้ายคือ มีกล่องแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ( $\mu=4.82$ ,  $\sigma=0.47$ )

ตารางที่ 4.13 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของประชากรจำแนกตามระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ ด้านการเอาใจใส่ในบริการ

ด้านการเอาใจใส่ในบริการ	ค่าความถี่และร้อยละ					ระดับการรับรู้			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลผล	อันดับ
1. การจัดให้มีบริการนอกเวลาราชการ และนอกสถานที่	27 (12.74)	27 (12.74)	64 (30.19)	89 (41.98)	5 (2.36)	2.92	1.07	ปานกลาง	5
2. ความพยายามในการทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้รับบริการ	156 (73.58)	54 (25.47)	2 (0.47)	0 (-)	0 (-)	4.73	0.47	มากที่สุด	3
3. การปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้เข้ารับบริการเป็นสำคัญ	169 (79.72)	36 (16.98)	7 (3.30)	0 (-)	0 (-)	4.76	0.50	มากที่สุด	2
4. ความสามารถในการจดจำผู้เข้ารับบริการ	170 (80.19)	38 (17.92)	4 (1.89)	0 (-)	0 (-)	4.78	0.46	มากที่สุด	1
5. มีการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนอยู่เสมอ	75 (35.38)	56 (26.42)	80 (37.74)	1 (0.47)	0 (-)	3.97	0.87	มาก	4
รวมด้านการเอาใจใส่ในบริการ						4.23	0.36	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 ระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการเอาใจใส่ในบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu=4.23$ ,  $\sigma=0.36$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นต่อการรับรู้ในคุณภาพการบริการ อันดับหนึ่งคือ ความสามารถในการจดจำผู้เข้ารับบริการ ( $\mu=4.78$ ,  $\sigma=0.46$ ) และอันดับสุดท้ายคือ การจัดให้มีบริการนอกเวลาราชการ และนอกสถานที่ ( $\mu=2.92$ ,  $\sigma=1.07$ )

#### 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ 3 ข้อ โดยมีผลการทดสอบสมมติฐานในแต่ละข้อ ดังต่อไปนี้

**4.4.1 สมมติฐานข้อที่ 1** ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบความแปรปรวนทางเดียว (t-test, One-way ANOVA) ดังนี้

4.4.1.1 สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.14** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศ กับ ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน

รายการ	ตัวแปร	N	$\mu$	$\sigma$	t	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ชาย	107	3.45	0.44	1.26	0.21
	หญิง	105	3.37	0.41		
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ชาย	107	3.94	0.40	0.59	0.55
	หญิง	105	3.90	0.38		
3. ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	ชาย	107	3.97	0.37	1.60	0.11
	หญิง	105	3.88	0.44		
4. ด้านการตอบสนองความต้องการ	ชาย	107	4.04	0.43	1.91	0.06
	หญิง	105	3.93	0.42		
5. ด้านการเอาใจใส่ในบริการ	ชาย	107	3.61	0.29	0.68	0.50
	หญิง	105	3.58	0.35		
โดยภาพรวม	ชาย	107	3.80	0.27	1.69	0.09
	หญิง	105	3.73	0.31		

จากตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง เพศ กับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้านพบว่า โดยรวม ค่าเฉลี่ยของเพศชายอยู่ในระดับที่มากกว่าเพศหญิง ( $\mu = 3.80$  และ  $3.73$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยของเพศชายทุกด้านอยู่ในระดับที่มากกว่าเพศหญิงเช่นเดียวกัน

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างได้ค่า (t) เท่ากับ 1.69 และค่า (Sig.) เท่ากับ 0.09 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงสรุปได้ว่า เพศที่ต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4.1.2 สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุกับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	Between Groups	0.23	3	0.00	0.41	0.75
	Within Groups	38.03	208	0.18		
	Total	38.26	211			
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	Between Groups	0.64	3	0.21	1.42	0.24
	Within Groups	31.15	208	0.15		
	Total	31.79	211			
3. ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	Between Groups	0.78	3	0.26	1.57	0.20
	Within Groups	34.60	208	0.17		
	Total	35.38	211			
4. ด้านการตอบสนองความต้องการ	Between Groups	1.05	3	0.35	1.96	0.12
	Within Groups	37.28	208	0.18		
	Total	38.28	211			
5. ด้านการเอาใจใส่ในบริการ	Between Groups	0.33	3	0.11	1.06	0.37
	Within Groups	21.74	208	0.10		
	Total	22.07	211			
โดยภาพรวม	Between Groups	0.27	3	0.09	1.07	0.36
	Within Groups	17.60	208	0.09		
	Total	17.87	211			

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุ กับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้านพบว่า อายุต่างกันมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4.1.3 สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา กับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน

รายการ	ตัวแปร	N	$\mu$	$\sigma$	t	Sig.
1. ด้านความเป็น รูปธรรมของบริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	74	3.38	0.44	-0.80	0.42
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	138	3.43	0.42		
2. ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ต่ำกว่าปริญญาตรี	74	3.95	0.35	0.84	0.40
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	138	3.90	0.41		
3. ด้านความเชื่อมั่น ในการบริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	74	4.03	0.40	2.73	0.00**
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	138	3.87	0.41		
4. ด้านการตอบสนอง ความต้องการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	74	4.05	0.40	1.69	0.93
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	138	3.95	0.43		
5. ด้านการเอาใจใส่ ในบริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	74	3.58	0.31	1.72	0.77
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	138	3.59	0.33		
โดยภาพรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	74	3.80	0.28	1.18	0.24
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	138	3.75	0.29		

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ระดับการศึกษา กับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวม พบว่า โดยรวม ค่าเฉลี่ยของการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอยู่ในระดับที่มากกว่าการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี ( $\mu = 3.80$  และ  $3.75$ )

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างได้ค่า (t) เท่ากับ 1.18 และค่า (Sig.) เท่ากับ 0.24 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.4.1.4 สมมติฐานข้อที่ 1.4 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอาชีพกับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	Between Groups	1.85	4	0.46	2.63	0.04*
	Within Groups	36.41	207	0.18		
	Total	38.26	211			
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	Between Groups	2.41	4	0.60	4.24	0.00**
	Within Groups	29.38	207	0.14		
	Total	31.79	211			
3. ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	Between Groups	4.98	4	1.25	8.48	0.00**
	Within Groups	30.40	207	0.15		
	Total	35.38	211			
4. ด้านการตอบสนองความต้องการ	Between Groups	5.73	4	1.43	9.10	0.00**
	Within Groups	32.61	207	0.16		
	Total	38.34	211			
5. ด้านการเอาใจใส่ในบริการ	Between Groups	0.15	4	.04	0.34	0.85
	Within Groups	21.92	207	.11		
	Total	22.07	211			
โดยภาพรวม	Between Groups	1.91	4	0.48	6.19	0.00**
	Within Groups	15.96	207	0.08		
	Total	17.87	211			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ กับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน โดยรวมพบว่า อาชีพต่างกันมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการและด้านการตอบสนองความต้องการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับ 0.01 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ดังนี้

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพ กับระดับความคาดหวัง ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวม

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย (μ)	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกรรม	ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	พนักงานบริษัทเอกชน	อื่น ๆ
		3.81	3.79	3.42	3.71	3.96
ธุรกิจส่วนตัว	3.81	-	0.02	0.39**	0.10*	-0.15
เกษตรกรรม	3.79	-	-	0.37*	0.08	-0.17
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	3.42	-	-	-	-0.29**	-0.54*
พนักงานบริษัทเอกชน	3.71	-	-	-	-	-0.25
อื่น ๆ	3.96	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับความคาดหวังมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ และผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีระดับความคาดหวังมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ และผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีระดับความคาดหวังน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอื่น ๆ

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพ กับระดับความคาดหวัง ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย (μ)	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกรรม	ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	พนักงานบริษัทเอกชน	อื่น ๆ
		3.44	3.27	3.27	3.35	4.20
ธุรกิจส่วนตัว	3.44	-	0.17	0.17	0.09	-0.76*
เกษตรกรรม	3.27	-	-	0.00	-0.08	-0.93*
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	3.27	-	-	-	-0.08	-0.93**
พนักงานบริษัทเอกชน	3.35	-	-	-	-	-0.85**
อื่น ๆ	3.44	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับความคาดหวังน้อยกว่า ผู้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีระดับความคาดหวังน้อยกว่า ผู้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีระดับความคาดหวังน้อยกว่า ผู้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความคาดหวังน้อยกว่า ผู้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพ กับระดับความคาดหวัง ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความ เชื่อถือได้ว่างใจได้

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย (μ)	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกรรม	ข้าราชการ/ พนักงาน ของรัฐ	พนักงาน บริษัท เอกชน	อื่น ๆ
		3.97	3.87	3.53	3.87	4.20
ธุรกิจส่วนตัว	3.97	-	0.10	0.44**	0.10	-0.23
เกษตรกรรม	3.87	-	-	0.34	0.00	-0.33
ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	3.53	-	-	-	-0.34**	-0.67*
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.87	-	-	-	-	-0.33
อื่น ๆ	4.20	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อ คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ในด้านความเชื่อถือได้ว่างใจได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วย วิธีวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับความคาดหวังมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีระดับความคาดหวังน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานเอกชน และอาชีพอื่น ๆ

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพ กับระดับความคาดหวัง ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย (μ)	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกรรม	ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	พนักงานบริษัทเอกชน	อื่น ๆ
		3.99	4.13	3.35	3.87	4.10
ธุรกิจส่วนตัว	3.99	-	-0.14	0.64**	0.12*	-0.11
เกษตรกรรม	4.13	-	-	0.78**	0.26	0.03
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	3.35	-	-	-	-0.52**	-0.75*
พนักงานบริษัทเอกชน	3.87	-	-	-	-	-0.23
อื่น ๆ	4.10	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ในด้านความเชื่อมั่นในการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับความคาดหวังมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ และพนักงานบริษัทเอกชน

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีระดับความคาดหวังมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีระดับความคาดหวังน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอื่น ๆ

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพ กับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการตอบสนองความต้องการ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย (μ)	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกรกรม	ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	พนักงานบริษัทเอกชน	อื่น ๆ
		4.07	4.27	3.40	3.90	3.80
ธุรกิจส่วนตัว	4.07	-	-0.20	0.67**	0.17*	0.27
เกษตรกรกรม	4.27	-	-	0.87**	0.37	0.47
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	3.40	-	-	-	-0.50**	-0.40
พนักงานบริษัทเอกชน	3.90	-	-	-	-	0.10
อื่น ๆ	3.80	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ในด้านการตอบสนองความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับความคาดหวังมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีข้าราชการ/พนักงานของรัฐ และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกรกรม มีระดับความคาดหวังมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีระดับความคาดหวังน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

4.4.1.5 สมมติฐานข้อที่ 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	Between Groups	0.58	2	0.29	1.60	0.21
	Within Groups	37.38	209	0.18		
	Total	38.26	211			
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	Between Groups	2.22	2	1.11	7.86	0.00**
	Within Groups	29.57	209	0.14		
	Total	31.79	211			
3. ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	Between Groups	2.99	2	1.49	9.64	0.00**
	Within Groups	32.39	209	0.16		
	Total	35.38	211			
4. ด้านการตอบสนองความต้องการ	Between Groups	3.70	2	1.85	11.17	0.00**
	Within Groups	34.63	209	0.17		
	Total	38.34	211			
5. ด้านการเอาใจใส่ในบริการ	Between Groups	0.60	2	0.30	1.90	0.56
	Within Groups	21.47	209	0.10		
	Total	22.07	211			
โดยภาพรวม	Between Groups	1.36	2	0.68	8.55	0.00**
	Within Groups	16.52	209	0.08		
	Total	17.87	211			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน พบว่าโดยรวมด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติ

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ดังนี้

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,001–30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป
		3.68	3.72	3.84
น้อยกว่า 20,000 บาท	3.68	-	-0.04	-0.16**
20,001–30,000 บาท	3.72	-	-	-0.12*
30,000 บาท ขึ้นไป	3.84	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาท มีระดับความคาดหวังน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มี ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป

และผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีระดับความคาดหวังน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,001–30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป
		3.81	3.83	4.02
น้อยกว่า 20,000 บาท	3.81	-	-0.02	-0.21**
20,001–30,000 บาท	3.83	-	-	-0.19*
30,000 บาท ขึ้นไป	4.02	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.25 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาท มีระดับความคาดหวังน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป

และผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีระดับความคาดหวังน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป

**ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ**

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,001–30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป
		3.82	3.78	4.04
น้อยกว่า 20,000 บาท	3.82	-	0.04	-0.22**
20,001–30,000 บาท	3.78	-	-	-0.26**
30,000 บาท ขึ้นไป	4.04	-	-	-

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.26 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ในด้านความเชื่อมั่นในการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาท มีระดับความคาดหวังน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีระดับความคาดหวังน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการตอบสนองความต้องการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	น้อยกว่า	20,001–	30,000 บาท
		20,000 บาท	30,000 บาท	ขึ้นไป
		3.84	3.88	4.12
น้อยกว่า 20,000 บาท	3.84	-	-0.04	-0.28**
20,001–30,000 บาท	3.88	-	-	-0.24**
30,000 บาท ขึ้นไป	4.12	-	-	-

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.27 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ในด้านการตอบสนองความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาท มีระดับความคาดหวังน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีระดับความคาดหวังน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป

4.4.1.6 สมมติฐานข้อที่ 1.6 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ กับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน

รายการ	ตัวแปร	N	$\mu$	$\sigma$	t	Sig.
1. ด้านความเป็น รูปธรรมของบริการ	1-5 ครั้ง	189	3.39	0.40	-2.50	0.01*
	6-10 ครั้ง	23	3.61	0.54		
2. ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	1-5 ครั้ง	189	3.91	0.36	-0.75	0.46
	6-10 ครั้ง	23	4.00	0.55		
3. ด้านความเชื่อมั่นใน การบริการ	1-5 ครั้ง	189	3.95	0.38	0.44	0.66
	6-10 ครั้ง	23	3.88	0.61		
4. ด้านการตอบสนอง ความต้องการ	1-5 ครั้ง	189	3.99	0.39	0.32	0.75
	6-10 ครั้ง	23	3.95	0.69		

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ กับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน (ต่อ)

รายการ	ตัวแปร	N	$\mu$	$\sigma$	t	Sig.
5. ด้านการเอาใจใส่ในบริการ	1-5 ครั้ง	189	3.59	0.30	-0.54	0.59
	6-10 ครั้ง	23	3.64	0.49		
โดยภาพรวม	1-5 ครั้ง	189	3.76	0.27	-0.58	0.57
	6-10 ครั้ง	23	3.81	0.45		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง จำนวนครั้ง ในการเข้ารับบริการ กับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยของการเข้ารับบริการ 1- 5 ครั้ง อยู่ในระดับที่น้อยกว่า 6-10 ครั้ง ( $\mu = 3.76$  และ  $3.81$ ) ตามลำดับ และรายด้านในการเข้ารับบริการ 1-5 ครั้ง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ และด้านการเอาใจใส่ในบริการค่าเฉลี่ยของ 1-5 ครั้งก็อยู่ในระดับที่น้อยกว่า 6-10 ครั้ง เช่นเดียวกัน

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างได้ค่า (t) เท่ากับ -0.571 และค่า (Sig.) เท่ากับ 0.57 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงสรุปได้ว่า จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการที่ต่างกันไม่ได้มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**4.4.2 สมมติฐานข้อที่ 2** ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบความแปรปรวนทางเดียว (t-test, One-way ANOVA)

4.4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 2.1 เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน

รายการ	ตัวแปร	N	$\mu$	$\sigma$	t	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ชาย	107	4.10	0.45	-0.65	0.52
	หญิง	105	4.14	0.41		
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ชาย	107	4.73	0.38	-0.40	0.69
	หญิง	105	4.75	0.35		
3. ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	ชาย	107	4.84	0.36	-0.18	0.86
	หญิง	105	4.85	0.33		
4. ด้านการตอบสนองความต้องการ	ชาย	107	4.87	0.32	0.91	0.36
	หญิง	105	4.83	0.39		
5. ด้านการเอาใจใส่ในบริการ	ชาย	107	4.24	0.37	0.41	0.64
	หญิง	105	4.22	0.35		
โดยภาพรวม	ชาย	107	4.56	0.25	-0.10	0.99
	หญิง	105	4.56	0.23		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง เพศ กับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้านพบว่า โดยรวม ค่าเฉลี่ยของเพศชายอยู่ในระดับที่เท่ากับกับเพศหญิง ( $\mu = 4.56$  และ  $4.56$ ) ตามลำดับและรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ค่าเฉลี่ยของเพศหญิงอยู่ในระดับมากกว่าเพศชาย และด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ยของเพศชายอยู่ในระดับที่มากกว่าเพศหญิง

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างได้ค่า (t) เท่ากับ  $-0.10$  และค่า (Sig.) เท่ากับ  $0.99$  ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $0.05$  จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า เพศที่ต่างกันไม่มีผลต่อการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน

4.4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2.2 อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุ กับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	Between Groups	3.04	3	1.01	5.97	0.00**
	Within Groups	35.27	208	0.17		
	Total	38.31	211			
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	Between Groups	0.27	3	0.09	0.70	0.55
	Within Groups	27.11	208	0.13		
	Total	27.38	211			
3. ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	Between Groups	0.13	3	0.04	0.35	0.79
	Within Groups	25.44	208	0.12		
	Total	25.57	211			
4. ด้านการตอบสนองความต้องการ	Between Groups	0.46	3	0.15	1.24	0.30
	Within Groups	25.98	208	0.13		
	Total	26.37	211			
5. ด้านการเอาใจใส่ในบริการ	Between Groups	0.82	3	0.28	2.18	0.09
	Within Groups	26.21	208	0.13		
	Total	27.04	211			
โดยภาพรวม	Between Groups	0.13	3	0.04	0.76	0.52
	Within Groups	12.22	208	0.06		
	Total	12.36	211			

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุ กับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน พบว่า โดยรวมผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ดังนี้

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ กับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพ การบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ

อายุ	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ต่ำกว่า 26 ปี	26-41 ปี	42-57 ปี	58-76 ปี
		4.29	4.21	4.17	3.95
ต่ำกว่า 26 ปี	4.29	-	0.08	0.12	0.34*
26- 1 ปี	4.21	-	-	0.04	0.26**
42-57 ปี	4.17	-	-	-	0.22*
58-76 ปี	3.95	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.31 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพ การบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ แตกต่างกัน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) พบว่า คู่ที่มีความ แตกต่างกันได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 26 ปี 26-41 ปี และ 42-57 ปี มีระดับการรับรู้ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 58-76 ปี

4.4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 2.3 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างมีการรับรู้ต่อ คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา กับ ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน

รายการ	ตัวแปร	N	$\mu$	$\sigma$	t	Sig.
1. ด้านความเป็น รูปธรรมของบริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	74	4.04	0.46	-1.90	0.60
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	138	4.16	0.40		
2. ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ต่ำกว่าปริญญาตรี	74	4.76	0.35	0.45	0.66
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	138	4.73	0.37		
3. ด้านความเชื่อมั่น ในการบริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	74	4.85	0.33	0.70	0.94
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	138	4.84	0.36		
4. ด้านการตอบสนองความต้องการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	74	4.84	0.39	-0.18	0.86
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	138	4.85	0.34		

ตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา กับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน (ต่อ)

รายการ	ตัวแปร	N	$\mu$	$\sigma$	t	Sig.
5. ด้านการเอาใจใส่ ในบริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	74	4.17	0.38	-1.74	0.83
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	138	4.26	0.34		
โดยภาพรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	74	4.53	0.28	-1.08	0.28
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	138	4.57	0.22		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ระดับการศึกษา กับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวม พบว่า โดยรวม ค่าเฉลี่ยของการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอยู่ในระดับที่ต่ำกว่า การศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี ( $\mu = 4.53$  และ  $4.57$ )

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างได้ค่า (t) เท่ากับ -1.08 และค่า (Sig.) เท่ากับ 0.28 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4.2.4 สมมติฐานข้อที่ 2.4 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอาชีพกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวม และรายด้าน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเป็น รูปธรรมของบริการ	Between Groups	1.08	4	0.27	1.50	0.20
	Within Groups	37.23	207	0.18		
	Total	38.31	211			
2. ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	Between Groups	1.08	4	0.27	2.12	0.08
	Within Groups	26.30	207	0.13		
	Total	27.38	211			

ตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอาชีพกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน (ต่อ)

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
3. ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	Between Groups	4.77	4	1.19	11.85	0.00**
	Within Groups	20.80	207	0.10		
	Total	25.57	211			
4. ด้านการตอบสนองความต้องการ	Between Groups	5.28	4	1.32	12.95	0.00**
	Within Groups	21.09	207	0.10		
	Total	26.37	211			
5. ด้านการเอาใจใส่ในการบริการ	Between Groups	0.37	4	0.09	0.72	0.58
	Within Groups	26.66	207	0.13		
	Total	27.04	211			
ภาพรวม	Between Groups	0.93	4	0.23	4.19	0.00**
	Within Groups	11.43	207	0.06		
	Total	12.36	211			

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ กับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน พบว่า โดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ดังนี้

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวม

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกรรวม	ข้าราชการ/ พนักงาน ของรัฐ	พนักงาน บริษัท เอกชน	อื่น ๆ
		4.58		4.53	4.32	
ธุรกิจส่วนตัว	4.58	-	0.05	0.26**	0.02	0.32
เกษตรกรรวม	4.53	-	-	0.21	-0.03	0.27
ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	4.32	-	-	-	-0.24**	0.06
พนักงาน บริษัทเอกชน	4.56	-	-	-	-	0.3
อื่น ๆ	4.26	-	-	-	-	-

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.34 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกรรม	ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	พนักงานบริษัทเอกชน	อื่น ๆ
		4.90	5.00	4.37	4.83	4.00
ธุรกิจส่วนตัว	4.90	-	-0.10	0.53**	0.07	0.90**
เกษตรกรรม	5.00	-	-	0.63**	0.17	1.00**
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	4.37	-	-	-	-0.46**	0.37
พนักงานบริษัทเอกชน	4.83	-	-	-	-	0.83**
อื่น ๆ	4.00	-	-	-	-	-

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.35 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ แตกต่างกันด้านความเชื่อมั่นในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ และอาชีพอื่น ๆ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ และอาชีพอื่น ๆ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

และผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับการรับรู้มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ

ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการตอบสนองความต้องการ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร	ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	พนักงานบริษัทเอกชน	อื่น ๆ
		4.91	5.00	4.33	4.82	4.00
ธุรกิจส่วนตัว	4.91	-	-0.09	0.58**	0.09	0.91**
เกษตรกร	5.00	-	-	0.67**	0.18	1.00**
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	4.33	-	-	-	-0.49**	0.33
พนักงานบริษัทเอกชน	4.82	-	-	-	-	0.82**
อื่น ๆ	4.00	-	-	-	-	-

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.36 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ แตกต่างกันด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ และอาชีพอื่น ๆ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกร มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ และอาชีพอื่น ๆ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

และผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนระดับการรับรู้คุณภาพบริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ

4.4.2.5 สมมติฐานข้อที่ 2.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	Between Groups	0.11	2	0.05	0.29	<b>0.75</b>
	Within Groups	37.20	209	0.18		
	Total	38.30	211			
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	Between Groups	0.98	2	0.49	3.87	<b>0.02*</b>
	Within Groups	26.40	209	0.13		
	Total	27.38	211			
3. ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	Between Groups	2.93	2	1.47	13.52	<b>0.00**</b>
	Within Groups	22.64	209	0.11		
	Total	25.57	211			
4. ด้านการตอบสนองความต้องการ	Between Groups	3.90	2	1.95	18.12	<b>0.00**</b>
	Within Groups	22.47	209	0.11		
	Total	26.37	211			
5. ด้านการเอาใจใส่ในบริการ	Between Groups	0.83	2	0.42	3.31	<b>0.04*</b>
	Within Groups	26.20	209	0.13		
	Total	27.04	211			
ภาพรวม	Between Groups	1.08	2	0.54	9.97	<b>0.00**</b>
	Within Groups	11.28	209	0.05		
	Total	12.36	211			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.37 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการโดยรวมที่มีอาชีพต่างกันมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยรวมแตกต่างกัน

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเอาใจใส่ในบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับ 0.01 จึง

ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ดังนี้

ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	น้อยกว่า	20,001–	30,000 บาท
		20,000 บาท	30,000 บาท	ขึ้นไป
		4.48	4.50	4.63
น้อยกว่า 20,000 บาท	4.48	-	-0.02	-0.15**
20,001–30,000 บาท	4.50	-	-	-0.13**
30,000 บาท ขึ้นไป	4.63	-	-	-

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.38 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการน้อยกว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป

และผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการน้อยกว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป

ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	น้อยกว่า	20,001–	30,000 บาท
		20,000 บาท	30,000 บาท	ขึ้นไป
		4.66	4.73	4.81
น้อยกว่า 20,000 บาท	4.66	-	-0.07	-0.15**
20,001–30,000 บาท	4.73	-	-	-0.08
30,000 บาท ขึ้นไป	4.81	-	-	-

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.39 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป

**ตารางที่ 4.40** การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,001–30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป
		4.75	4.68	4.96
น้อยกว่า 20,000 บาท	4.75	-	0.07	-0.21**
20,001–30,000 บาท	4.68	-	-	-0.28**
30,000 บาท ขึ้นไป	4.96	-	-	-

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.40 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาทมีระดับการรับรู้คุณภาพบริการน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป

และผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป

ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการตอบสนองความต้องการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,001–30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป
		4.69	4.77	4.98
น้อยกว่า 20,000 บาท	4.69	-	-0.08	-0.29**
20,001–30,000 บาท	4.77	-	-	-0.21**
30,000 บาท ขึ้นไป	4.98	-	-	-

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.41 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป

ตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเอาใจใส่ในบริการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,001–30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป
		4.15	4.22	4.28
น้อยกว่า 20,000 บาท	4.15	-	-0.07	-0.13*
20,001–30,000 บาท	4.22	-	-	-0.06
30,000 บาท ขึ้นไป	4.28	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเอาใจใส่ในบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่าง นัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาท มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป

4.4.2.6 สมมติฐานข้อที่ 2.6 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.43 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน**

รายการ	ตัวแปร	N	$\mu$	$\sigma$	t	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	1-5 ครั้ง	189	4.12	0.42	0.04	0.97
	6-10 ครั้ง	23	4.11	0.45		
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	1-5 ครั้ง	189	4.79	0.33	5.74	0.00**
	6-10 ครั้ง	23	4.37	0.38		
3. ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	1-5 ครั้ง	189	4.89	0.29	2.94	0.00**
	6-10 ครั้ง	23	4.53	0.57		
4. ด้านการตอบสนองความต้องการ	1-5 ครั้ง	189	4.89	0.30	3.68	0.00**
	6-10 ครั้ง	23	4.48	0.53		
5. ด้านการเอาใจใส่ในบริการ	1-5 ครั้ง	189	4.24	0.36	1.68	0.09
	6-10 ครั้ง	23	4.11	0.29		
โดยภาพรวม	1-5 ครั้ง	189	4.89	0.22	4.33	0.00**
	6-10 ครั้ง	23	4.32	0.29		

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.43 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ กับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน พบว่า โดยรวม ค่าเฉลี่ยของ 1- 5 ครั้ง อยู่ในระดับที่มากกว่า 6-10 ครั้ง ( $\mu = 4.89$  และ 4.32) ตามลำดับ และรายด้านทุกด้าน 1-5 ครั้ง ก็อยู่ในระดับที่มากกว่า 6-10 ครั้ง เช่นเดียวกัน

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างได้ค่า (t) เท่ากับ 4.331 และค่า (Sig.) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 จึงยอมรับ

สมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงสรุปได้ว่า จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการที่ต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**4.4.3 สมมติฐานข้อที่ 3** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ในคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ แตกต่างกัน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ Paired-Samples t-test

**ตารางที่ 4.44** ค่าสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น	$\mu$	$\sigma$	t	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	การรับรู้	4.12	0.42	21.98	0.00**
	ความคาดหวัง	3.41	0.43		
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	การรับรู้	4.74	0.36	28.02	0.00**
	ความคาดหวัง	3.92	0.39		
ความเชื่อมั่นในการบริการ (Assurance)	การรับรู้	4.85	0.35	32.37	0.00**
	ความคาดหวัง	3.93	0.41		
การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	การรับรู้	4.85	0.35	30.43	0.00**
	ความคาดหวัง	3.99	0.43		
การเอาใจใส่ในบริการ (Empathy)	การรับรู้	4.23	0.36	22.23	0.00**
	ความคาดหวัง	3.59	0.32		
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	การรับรู้	4.56	0.24	35.30	0.00**
	ความคาดหวัง	3.77	0.29		

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญกับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเอาใจใส่ในบริการ ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน

พาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ก็กับการรับรู้ในคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.01

สรุปได้ว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง ความคาดหวังในคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ก็กับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยการรับรู้ในคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ความคาดหวังในคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ในทุกด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.45 ผลการวิเคราะห์หาคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ (Service Quality = Perceived Service Minus Expected Service) หรือ (P-E) เป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	ลำดับที่
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	0.71	0.47	4
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	0.82	0.43	3
ความเชื่อมั่นในการบริการ (Assurance)	0.92	0.41	1
การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	0.86	0.41	2
การเอาใจใส่ในบริการ (Empathy)	0.64	0.42	5
<b>คุณภาพการให้บริการโดยรวม</b>	<b>0.79</b>	<b>0.33</b>	-

จากตารางที่ 4.45 ผลการวิเคราะห์หาคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย (P-E) คือ 0.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33

นั่นหมายความว่า การส่งมอบคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญอยู่ในเกณฑ์ที่ดี สมาชิกเครือข่ายธุรกิจปีสคลับที่มาใช้บริการ รู้รู้ได้ถึงความพึงพอใจในการให้บริการ การบริการมีคุณภาพ และหากจะพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) พบว่ามีค่าเป็นบวกในทุกด้าน โดยด้านความเชื่อมั่นในการบริการ เป็นด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการเอาใจใส่ในบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.46 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ (Service Quality = Perceived Service Minus Expected Service) หรือ (P-E) เป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	ลำดับ ที่
1. การมีแสงสว่างภายใน ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	0.92	0.56	3
2. การตกแต่งสถานที่ และดูแลความสะอาดภายในพื้นที่การให้บริการ	0.89	0.54	6
3. การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หรือระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)	0.39	0.92	15
4. การติดตั้งป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ และมีคำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์ม	0.87	0.63	7
5. การติดตั้งป้ายบอกทิศทางเพื่อมาที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ ให้เห็นอย่างชัดเจน	0.46	0.98	14
6. ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาด้านกฎระเบียบต่าง ๆ และการตอบข้อซักถาม	0.86	0.53	8
7. ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	0.89	0.47	6
8. การให้บริการตามระเบียบที่กำหนดไว้	0.89	0.47	6
9. การมีเครื่องหมายสัญลักษณ์ที่บ่งบอกความเป็นราชการ เช่น มีตราครุฑ หรือลายเซ็นที่ลงนามของหัวหน้าส่วนราชการ เป็นต้น	0.90	0.53	5
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่บ่งบอกว่า เป็นเจ้าหน้าที่ของภาครัฐ หรือมีป้ายชื่อกำกับ	0.58	1.01	12
11. ความสามารถในการให้คำแนะนำ และตอบข้อคำถาม ได้อย่างชัดเจน รวดเร็ว	0.93	0.55	2
12. มีป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และจัดเก็บค่าธรรมเนียมตามอัตราที่แสดงไว้	0.92	0.49	3
13. เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายที่นอกเหนือจากที่กำหนด	0.90	0.52	5
14. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ อย่างครบถ้วนและถูกต้อง	0.94	0.48	1
15. การไม่นำข้อมูลของผู้รับบริการไปเปิดเผยให้กับบุคคลอื่น	0.91	0.47	4
16. การให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน	0.85	0.46	9
17. การมีเจ้าหน้าที่ประจำพร้อมให้บริการอยู่เสมอ	0.87	0.47	7
18. มีกล่องแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการบริการของเจ้าหน้าที่	0.85	0.46	9
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด	0.86	0.46	8

ตารางที่ 4.46 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ (Service Quality = Perceived Service Minus Expected Service) หรือ (P-E) เป็นรายชื่อ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )	ลำดับที่
20. เจ้าหน้าที่ไม่ทำกิจกรรมอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขณะปฏิบัติงาน	0.85	0.53	9
21. การจัดให้มีบริการนอกเวลาราชการ และนอกสถานที่	0.17	0.94	16
22. ความพยายามในการทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้รับบริการ	0.84	0.52	10
23. การปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้เข้ารับบริการเป็นสำคัญ	0.84	0.51	10
24. ความสามารถในการจดจำผู้เข้ารับบริการ	0.82	0.48	11
25. มีการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนอยู่เสมอ	0.50	0.73	13

จากตารางที่ 4.46 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ซึ่งมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 25 ข้อ พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) เป็นบวกทั้งหมด โดยข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ย (P-E) มากที่สุดคือ ข้อ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ อย่างครบถ้วนและถูกต้อง มีค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) คือ 0.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 รองลงมาคือ ข้อความสามารถในการให้คำแนะนำ และตอบข้อคำถาม ได้อย่างชัดเจน รวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) คือ 0.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 และมีป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และจัดเก็บค่าธรรมเนียมตามอัตราที่แสดงไว้ คะแนนเฉลี่ย (P-E) คือ 0.92 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 ตามลำดับ