

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ลูกค้าเกษตรกรที่มาใช้บริการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) จำนวน 357 คน โดยผู้ศึกษาได้ทำการแจกแบบสอบถามแก่ ลูกค้าเกษตรกรที่มาใช้บริการในช่วงเวลาทำการ คือ วันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 – 15.30 น. ในเดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม 2553 จนได้จำนวนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น 357 คน ข้อมูลที่รวบรวม ได้จากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ( One-way ANOVA) ผลการศึกษานำเสนอเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตาราง 4.1 ถึงตาราง 4.10)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) (ตาราง 4.11 ถึงตาราง 4.18)

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของ ลูกค้าเกษตรกร กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

3.1 การเปรียบเทียบอายุของลูกค้าเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) (ตาราง 4.19 ถึงตาราง 4.26)

3.2 การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้าเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว(สันป่าตอง) (ตาราง 417 ถึงตาราง 4.34)

3.3 การเปรียบเทียบประเภทอาชีพของลูกค้าเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว(สันป่าตอง) (ตาราง 434 ถึงตาราง 4.42)

3.4 การเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของลูกค้าเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว(สันป่าตอง) (ตาราง 443 ถึงตาราง 4.50)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการมาใช้บริการ วันที่นิยมมาใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และประเภทบริการที่ใช้บริการ ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังตาราง 4.1 – 4.10 ดังนี้

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกร จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	193	54.1
หญิง	164	45.9
<b>รวม</b>	<b>357</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.1 และเพศหญิง ร้อยละ 45.9

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกร จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	68	19.0
อายุ 31 – 40 ปี	163	45.7
อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	35.3
<b>รวม</b>	<b>357</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 45.7 รองลงมาคือ อายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 35.3 และอายุ 21 – 30 ปี ร้อยละ 19.0 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ายกลุ่มเกษตรกร จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	100	28.0
สมรส	300	56.0
หย่าร้าง/หม้าย	57	16.0
<b>รวม</b>	<b>357</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้ายกลุ่มเกษตรกรที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ โสด ร้อยละ 28.0 และหย่าร้าง/หม้าย ร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ายกลุ่มเกษตรกร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	143	40.1
อนุปริญญา/ ปวส. หรือเทียบเท่า	104	29.1
ปริญญาตรี	82	23.0
สูงกว่าปริญญาตรี	28	7.8
<b>รวม</b>	<b>357</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้ายกลุ่มเกษตรกรที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) มีการศึกษาในระดับ ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า ร้อยละ 40.1 รองลงมาคืออนุปริญญา/ ปวส. หรือเทียบเท่า ร้อยละ 29.1 ปริญญาตรี ร้อยละ 23.0 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกร จำแนกตามประเภทอาชีพ

ประเภทอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ปลูกพืช (ทำไร่ ทำนา ทำสวน ฯลฯ)	111	31.1
เลี้ยงสัตว์ (ไก่ เป็ด วัว ฯลฯ)	59	16.5
การประมง (เลี้ยงปลา ฯลฯ)	67	18.8
ป่าไม้	27	7.6
กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	26.0
<b>รวม</b>	<b>357</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ส่วนใหญ่ ทำการเกษตรประเภท ปลูกพืช (ทำไร่ ทำนา ทำสวน ฯลฯ) ร้อยละ 31.1 รองลงมาคือ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ร้อยละ 26.0 การประมง (เลี้ยงปลา ฯลฯ) ร้อยละ 18.8 เลี้ยงสัตว์ (ไก่ เป็ด วัว ฯลฯ) ร้อยละ 16.5 และป่าไม้ ร้อยละ 7.6 ตามลำดับ

ตาราง 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	67	18.8
5,001 – 10,000 บาท	120	33.6
10,001 – 15,000 บาท	77	21.6
15,001 – 20,000 บาท	52	14.6
20,001 บาท ขึ้นไป	41	11.5
<b>รวม</b>	<b>357</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 33.6 รองลงมาคือ มีรายได้ ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 21.6 รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 18.8 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 14.6 และรายได้ระหว่าง 20,001 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

ตาราง 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกร จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ

ความถี่ในการมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 – 2 ครั้งต่อเดือน	138	38.7
3 – 5 ครั้งต่อเดือน	106	29.7
6 – 10 ครั้งต่อเดือน	43	12.0
มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน	70	19.6
<b>รวม</b>	<b>357</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ระหว่าง 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 38.7 รองลงมาระหว่าง 3 – 5 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 29.7 มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 19.6 และระหว่าง 6 – 10 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

ตาราง 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกร จำแนกตามวันปกติที่นิยมมาใช้บริการ

วันปกติที่นิยมมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	77	21.6
วันอังคาร	48	13.4
วันพุธ	33	9.2
วันพฤหัสบดี	38	10.6
วันศุกร์	13	3.6
ไม่แน่นอน	148	41.5
<b>รวม</b>	<b>357</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) นิยมมาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ ไม่แน่นอน ร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ วันจันทร์ ร้อยละ 21.6 วันอังคาร ร้อยละ 13.4 วันพฤหัสบดี ร้อยละ 10.6 วันพุธ ร้อยละ 9.2 และวันศุกร์ ร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

ตาราง 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกร จำแนกตามช่วงเวลาที่นิยมนำใช้บริการ

ช่วงเวลาที่นิยมนำใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
08.30 – 10.00 น.	92	25.8
10.01 – 12.00 น.	84	23.5
12.01 – 14.00 น.	34	9.5
14.01 – 15.30 น.	48	13.4
ไม่แน่นอน	99	27.7
รวม	357	100.0

จากตาราง 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่นำใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) นิยมนำใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ไม่มีช่วงเวลาที่แน่นอน ร้อยละ 27.7 รองลงมาคือ ช่วงเวลาระหว่าง 08.30 – 10.00 น. ร้อยละ 25.8 ช่วงเวลาระหว่าง 10.01 – 12.00 น. ร้อยละ 23.5 ช่วงเวลาระหว่าง 14.01 – 15.30 น. ร้อยละ 13.4 และช่วงเวลาระหว่าง 12.01 – 14.00 น. ร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

ตาราง 4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกร จำแนกตามประเภทบริการที่นำใช้บริการ

ประเภทบริการที่นำใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ฝาก – ถอน	315	88.2
บริการเปิดบัญชีใหม่	90	25.2
ทำบัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม	85	23.8
บริการโอนเงิน	89	24.9
ชำระค่าบริการสินค้าและบริการ	80	22.4
ชำระหนี้บัตรเครดิต / เงินกู้	58	16.2
ซื้อเช็คธนาคาร / คร่าฟ	14	3.9
แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	13	3.6
บริการประกันชีวิต	21	5.9
บริการประกันภัย	24	6.7

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 357 ราย

จากตาราง 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ส่วนใหญ่ มาใช้บริการ ฝาก – ถอน มากที่สุด ร้อยละ 88.2 รองลงมาคือ บริการเปิดบัญชีใหม่ ร้อยละ 25.2 ทำบัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม ร้อยละ 23.8 บริการโอนเงิน ร้อยละ 24.9 ชำระค่าบริการสินค้าและบริการ ร้อยละ 22.4 ชำระหนี้บัตรเครดิต / เงินกู้ ร้อยละ 16.2 ซื้อเช็คธนาคาร / ครีฟ ร้อยละ 3.9 แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ร้อยละ 3.6 บริการประกันชีวิต ร้อยละ 5.9 และลำดับสุดท้ายคือ บริการประกันภัย ร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทำการวิเคราะห์โดยการนำเสนอความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 4.11 – 4.18 ดังนี้

ตาราง 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

ปัจจัยการให้บริการของธนาคาร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.62	0.66	มาก
2. ด้านราคา	3.34	0.69	ปานกลาง
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.66	0.61	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.63	0.65	มาก
5. ด้านบุคลากร	3.76	0.67	มาก
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.78	0.65	มาก
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.75	0.58	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.65</b>	<b>0.53</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.11 พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65 เมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าเกษตรกร มีความพึงพอใจ ต่อการ

ให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{X}=3.78$ ) ด้านบุคลากร ( $\bar{X}=3.76$ ) ด้านการส่งเสริมและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ( $\bar{X}=3.75$ ) ด้านสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X}=3.66$ ) ด้านการส่งเสริมการตลาด ( $\bar{X}=3.63$ ) และด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ( $\bar{X}=3.62$ ) ตามลำดับ

ขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว(สันป่าตอง) ในระดับปานกลางต่ำด้านราคา( $\bar{X}=3.34$ )

ตาราง 4.12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกร ต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านผลิตภัณฑ์ และการบริการ

ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือได้ของธนาคาร	52 14.6%	114 31.9%	132 37.0%	50 14.0%	9 2.5	3.42	0.98	มาก
2. การให้บริการด้านเงินฝาก (บัญชีเดินสะพัด, ออมทรัพย์, ฝากประจำ, ฝากระยะยาว)	48 13.4%	149 41.7%	113 31.7%	45 12.6%	2 0.6	3.55	0.89	มาก
3. การบริการด้านสินเชื่อ (กู้เงินทั่วไป, กู้เงินเพื่อการเกษตร/รถยนต์)	52 14.6%	141 39.5%	119 33.3%	31 8.7%	14 3.9%	3.52	0.97	มาก
4. การบริการบัตรเครดิตเอ็ม/บัตรเครดิต	68 19.0%	161 45.1%	98 27.5%	17 4.8	13 3.6%	3.71	0.95	มาก
5. การบริการโอนเงิน	66 18.5%	160 44.8%	113 31.7%	11 3.1	7 2.0%	3.75	0.86	มาก
6. การบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ	80 22.4%	142 39.8%	114 31.9%	16 4.5	5 1.4%	3.77	0.89	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.62</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.12 พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้ดังนี้ การบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ( $\bar{X}=3.77$ ) รองลงมาคือ การบริการโอนเงิน ( $\bar{X}=3.75$ ) และการบริการบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต ( $\bar{X}=3.71$ ) การให้บริการด้านเงินฝาก (บัญชีเดินสะพัด, ออมทรัพย์, ฝากประจำ, ฝากระยะยาว) ( $\bar{X}=3.55$ ) การบริการด้านสินเชื่อ (กู้เงินทั่วไป, กู้เงินเพื่อการเกษตร/รถยนต์) ( $\bar{X}=3.52$ ) และความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือได้ของธนาคาร ( $\bar{X}=3.42$ )

ตาราง 4.13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	25 7.1%	93 26.1%	162 45.4%	65 18.2%	12 3.4%	3.15	0.91	ปานกลาง
2. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	37 10.4%	100 28.0%	167 46.8%	44 12.3%	9 3.4%	3.31	0.90	ปานกลาง
3. ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต	36 10.1%	132 37.0%	128 35.9%	50 14.0%	11 3.1%	3.37	0.95	ปานกลาง
4. ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน	41 11.5%	144 40.3%	101 28.3%	59 16.5%	12 3.4%	3.40	1.00	ปานกลาง
5. ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการ	47 13.2%	128 35.9%	130 36.4%	41 11.5%	11 3.1%	3.45	0.96	มาก
รวม						3.34	0.69	ปานกลาง

จากตาราง 4.13 พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.34 โดยกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าเกษตรกร มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ต่อค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการ ( $\bar{X}=3.45$ ) ขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรมี

ความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อค่าธรรมเนียมการโอนเงิน ( $\bar{X}=3.40$ ) ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต ( $\bar{X}=3.37$ ) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ( $\bar{X}=3.31$ ) และอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ( $\bar{X}=3.15$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ตำแหน่งที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ	77 21.6%	134 37.5%	130 36.4%	13 3.6%	3 0.8%	3.75	0.86	มาก
2. ป้ายแสดงสถานที่ตั้งของธนาคาร มีขนาดชัดเจน มองเห็นได้ง่าย	100 28.0%	122 34.2%	121 33.9%	13 3.6%	1 0.3%	3.86	0.87	มาก
3. จำนวนช่องบริการฝาก-ถอน และ โตะบริการมีจำนวนเพียงพอ	52 14.6%	153 42.9%	122 34.2%	28 7.8%	2 0.6%	3.63	0.84	มาก
4. จำนวนช่องบริการด้านสินเชื่อบริการเพียงพอ	56 15.7%	126 35.3%	133 37.3%	35 9.8%	7 2.0%	3.53	0.93	มาก
5. จำนวนตู้เอทีเอ็ม มีบริการเพียงพอ	51 14.3%	144 40.3%	117 32.8%	33 9.2%	12 3.4%	3.53	0.96	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.66</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.14 พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.66 โดยกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าเกษตรกร มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ทุกประเด็น ลำดับแรกคือ ป้ายแสดงสถานที่ตั้งของธนาคาร มีขนาดชัดเจน มองเห็นได้ง่าย ( $\bar{X}=3.86$ ) รองลงมาคือ ตำแหน่งที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ ( $\bar{X}=3.75$ ) จำนวนช่องบริการฝาก-ถอน โตะบริการมีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X}=3.63$ ) จำนวนช่องบริการด้านสินเชื่อบริการเพียงพอ และจำนวนตู้เอทีเอ็ม มีบริการเพียงพอ ( $\bar{X}=3.53$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การโฆษณาธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นพับ ป้ายโฆษณา อินเทอร์เน็ต ฯลฯ	53 14.8%	120 33.6%	157 44.0%	21 5.9%	6 1.7%	3.54	0.87	มาก
2. การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวสถานที่เกี่ยวข้องบริการของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ฯลฯ	54 15.1%	112 31.4%	162 45.4%	24 6.7%	5 1.4%	3.52	0.87	มาก
3. ของชำร่วยเมื่อเปิดบัญชีใหม่	45 12.6%	150 42.0%	137 38.4%	22 6.2%	3 0.8%	3.59	0.81	มาก
4. ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต	53 14.8%	153 42.9%	121 33.9%	29 8.1%	1 0.3%	3.64	0.84	มาก
5. การแจกปฏิทินให้ลูกค้าในช่วงเทศกาล	87 24.4%	162 45.4%	88 24.6%	14 3.9%	6 1.7%	3.87	0.88	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.63</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.15 พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63 โดยกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าเกษตรกร มีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น ลำดับแรกคือการแจกปฏิทินให้ลูกค้าในช่วงเทศกาล ( $\bar{X}=3.87$ ) รองลงมาคือ ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต ( $\bar{X}=3.64$ ) และของชำร่วยเมื่อเปิดบัญชีใหม่ ( $\bar{X}=3.59$ ) การโฆษณาธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นพับ ป้ายโฆษณา อินเทอร์เน็ต ฯลฯ ( $\bar{X}=3.54$ ) และการประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวสถานที่เกี่ยวข้องบริการของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ฯลฯ ( $\bar{X}=3.52$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี	77 21.6%	121 33.9%	119 33.3%	32 9.0%	8 2.2%	3.64	0.99	มาก
2. พนักงานมีกิจกรรมารยาทสุภาพ และอัธยาศัยดี	68 19.0%	144 40.3%	108 30.3%	35 9.8%	2 0.6%	3.68	0.91	มาก
3. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า	78 21.8%	151 42.3%	109 30.5%	17 4.8%	2 0.6%	3.80	0.85	มาก
4. พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า	74 20.7%	174 48.7%	86 24.1%	20 5.6%	3 0.8%	3.83	0.84	มาก
5. พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้	77 21.6%	159 44.5%	110 30.8%	9 2.5%	2 0.6%	3.84	0.80	มาก
6. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้	82 23.0%	170 47.6%	91 25.5%	11 3.1%	3 0.8%	3.89	0.82	มาก
7. พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	72 20.2%	132 37.0%	119 33.3%	30 8.4%	4 1.1%	3.67	0.92	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.76</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.16 พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น ลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ ( $\bar{X}=3.89$ ) รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ ( $\bar{X}=3.84$ ) และพนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า ( $\bar{X}=3.83$ ) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า ( $\bar{X}=3.80$ ) พนักงานมีกิจกรรมารยาท สุภาพ และอัธยาศัยดี ( $\bar{X}=3.68$ ) พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X}=3.67$ ) และพนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี ( $\bar{X}=3.64$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อใช้บริการ	59 16.5%	155 43.4%	120 33.6%	19 5.3%	4 1.1%	3.69	0.84	มาก
2. ให้บริการที่เท่าเทียมกัน โดยให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อน-หลังเสมอ	62 17.4%	143 40.1%	130 36.4%	21 5.9%	1 0.3%	3.68	0.83	มาก
3. การให้บริการมีความถูกต้อง โดยมีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้าและแจ้งทวนจำนวนเงินฝาก-ถอนให้ลูกค้าทราบเสมอ	80 22.4%	142 39.8%	109 30.5%	26 7.3%	-	3.77	0.87	มาก
4. การให้คำปรึกษา แนะนำหรือให้ข้อมูลรายละเอียดบริการต่างๆ ของธนาคาร	78 21.8%	168 47.1%	97 27.2%	13 3.6%	1 0.3%	3.87	0.80	มาก
5. มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เมื่อมีลูกค้ายื่นเรื่องจำนวนมาก	67 18.8%	171 47.9%	106 29.7%	11 3.1%	2 0.6%	3.81	0.79	มาก
6. มีการรับฟังข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนของลูกค้า	78 21.8%	171 47.9%	91 25.5%	13 3.6%	4 1.1%	3.86	0.83	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.78</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.17 พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 โดยกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าเกษตรกร มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ทุกประเด็น ลำดับแรกคือ การให้คำปรึกษา แนะนำหรือให้ข้อมูลรายละเอียดบริการต่างๆ ของธนาคาร ( $\bar{X}=3.87$ ) รองลงมาคือ มีการรับฟังข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนของลูกค้า ( $\bar{X}=3.86$ ) มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เมื่อมีลูกค้ายื่นเรื่องจำนวนมาก ( $\bar{X}=3.81$ ) การให้บริการมีความถูกต้อง

โดยมีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้าและแจ้งทวนจำนวนเงินฝาก- ถอนให้ลูกค้าทราบเสมอ( $\bar{X}=3.77$ ) มีความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อใช้บริการ( $\bar{X}=3.69$ ) ให้บริการที่เท่าเทียมกัน โดยให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อน-หลังเสมอ( $\bar{X}=3.68$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับบริการ เช่น ที่นั่ง ลูกอม น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	55 15.4%	135 37.8%	134 37.5%	32 9.0%	1 0.3%	3.59	0.86	มาก
2. การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย และสะอาด	58 16.2%	156 43.7%	123 34.5%	18 5.0%	2 0.6%	3.70	0.81	มาก
3. ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ	80 22.4%	140 39.2%	109 30.5%	26 7.3%	2 0.6%	3.76	0.90	มาก
4. ระบบรักษาความปลอดภัย ของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	71 19.9%	168 47.1%	104 29.1%	11 3.1%	3 0.8%	3.82	0.81	มาก
5. สถานที่จอดรถกว้างขวาง และ เพียงพอต่อการให้บริการ	68 19.0%	170 47.6%	91 25.5%	28 7.8%	-	3.78	0.84	มาก
6. แบบฟอร์ม อุปกรณ์ต่าง ๆ ใน การให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	77 21.6%	179 20.1%	83 23.2%	15 4.2%	8 0.8%	3.87	0.82	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.75</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.18 พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.75 โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ลำดับแรกคือ แบบฟอร์ม อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X}=3.87$ ) รองลงมาคือ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X}=3.82$ ) สถานที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X}=3.78$ ) ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่

ให้บริการ ( $\bar{X}=3.76$ ) การจัดสถานที่ที่มีความสวยงาม เรียบร้อย และสะอาด( $\bar{X}=3.70$ ) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง ลูกอมน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ( $\bar{X}=3.59$ ) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของ ลูกค้าเกษตรกร กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าเกษตรกร ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ประเภทอาชีพ และรายได้ต่อเดือน กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) วิเคราะห์โดยใช้ค่า F-test (One way ANOVA) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

#### 1) การเปรียบเทียบอายุของ ลูกค้าเกษตรกร กับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

ตาราง 4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเกษตรกร ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) จำแนกตามอายุ

ปัจจัยการให้บริการของธนาคาร	21 – 30 ปี		31 – 40 ปี		41 ปี ขึ้นไป		Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	3.51	0.57	3.64	0.60	3.66	0.77	0.307
ด้านราคา	3.32	0.72	3.34	0.61	3.34	0.78	0.968
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.54	0.57	3.68	0.59	3.69	0.67	0.208
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.50	0.62	3.65	0.62	3.68	0.71	0.178
ด้านบุคลากร	3.62	0.73	3.74	0.62	3.86	0.69	0.054
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.73	0.67	3.77	0.59	3.82	0.71	0.622
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.73	0.59	3.76	0.51	3.76	0.66	0.935

\* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว(สันป่าตอง) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.20 การเปรียบเทียบอายุของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสียว (สันป่าตอง) ด้านผลิตภัณฑ์

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	อายุ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือ ได้ของธนาคาร	อายุ 21-30 ปี	68	3.21	0.955	2.334	0.098
	อายุ 31-40 ปี	163	3.43	0.889		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.52	1.101		
	รวม	357	3.42	0.984		
2. การให้บริการด้านเงินฝาก (บัญชีเดินสะพัด, ออมทรัพย์, ฝากประจำ, ฝากระยะยาว)	อายุ 21-30 ปี	68	3.37	0.827	2.894	.057
	อายุ 31-40 ปี	163	3.52	0.819		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.68	1.009		
	รวม	357	3.55	0.897		
3. การบริการด้านสินเชื่อ (กู้เงิน ทั่วไป, กู้เงินเพื่อการเกษตร/ รถยนต์)	อายุ 21-30 ปี	68	3.41	0.950	.551	0.577
	อายุ 31-40 ปี	163	3.56	0.890		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.53	1.093		
	รวม	357	3.52	0.976		
4. การบริการบัตรเครดิตเอ็ม/บัตร เครดิต	อายุ 21-30 ปี	68	3.65	1.062	.433	0.649
	อายุ 31-40 ปี	163	3.76	0.830		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.68	1.033		
	รวม	357	3.71	0.950		
5. การบริการโอนเงิน	อายุ 21-30 ปี	68	3.79	0.821	.133	0.876
	อายุ 31-40 ปี	163	3.73	0.809		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.75	0.946		
	รวม	357	3.75	0.860		
6. การบริการรับชำระค่าสินค้า และบริการ	อายุ 21-30 ปี	68	3.63	0.862	1.227	0.294
	อายุ 31-40 ปี	163	3.83	0.891		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.77	0.914		
	รวม	357	3.77	0.894		
ภาพรวม ด้านผลิตภัณฑ์	อายุ 21-30 ปี	68	3.51	0.579	1.186	0.307
	อายุ 31-40 ปี	163	3.64	0.600		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.66	0.778		
	รวม	357	3.62	0.665		

จากตาราง 4.20 การเปรียบเทียบ อายุของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ไม่มีประเด็นใดที่แตกต่างกัน

ตาราง 4.21 การเปรียบเทียบอายุของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านราคา

ความพึงพอใจด้านราคา	อายุ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	อายุ 21-30 ปี	68	3.25	0.817	6.299	0.002*
	อายุ 31-40 ปี	163	2.97	0.871		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.33	0.980		
	รวม	357	3.15	0.915		
2. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	อายุ 21-30 ปี	68	3.32	0.781	0.288	0.750
	อายุ 31-40 ปี	163	3.28	0.911		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.36	0.967		
	รวม	357	3.31	0.907		
3. ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม/ บัตรเครดิต	อายุ 21-30 ปี	68	3.44	0.983	0.937	0.393
	อายุ 31-40 ปี	163	3.41	0.873		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.28	1.025		
	รวม	357	3.37	0.950		
4. ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน	อายุ 21-30 ปี	68	3.34	1.060	2.039	0.132
	อายุ 31-40 ปี	163	3.52	0.977		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.29	0.995		
	รวม	357	3.40	1.002		
5. ค่าธรรมเนียมในการชำระค่า สินค้าและบริการ	อายุ 21-30 ปี	68	3.24	1.053	2.549	0.080
	อายุ 31-40 ปี	163	3.55	0.897		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.43	0.983		
	รวม	357	3.45	0.963		

ตาราง 4.21 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านราคา	อายุ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
ภาพรวม ด้านราคา	อายุ 21-30 ปี	68	3.32	0.723	0.033	0.968
	อายุ 31-40 ปี	163	3.34	0.619		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.34	0.783		
	รวม	357	3.34	0.699		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.21 การเปรียบเทียบ อายุของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านราคา พบว่า ในภาพรวมลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อด้านราคา ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของด้านราคา พบว่า ลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออัตราดอกเบี้ยเงินฝากแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลางใกล้ไปทางระดับมาก ขณะที่กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีอายุระหว่าง 21–30 ปี และอายุระหว่าง 31–40 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 4.22 การเปรียบเทียบอายุของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านสถานที่ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ	อายุ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. ตำแหน่งที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ	อายุ 21-30 ปี	68	3.62	0.931	1.199	0.303
	อายุ 31-40 ปี	163	3.76	0.800		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.82	0.898		
	รวม	357	3.75	0.862		
2. ป้ายแสดงสถานที่ตั้งของธนาคาร มีขนาดชัดเจน มองเห็นได้ง่าย	อายุ 21-30 ปี	68	3.81	0.868	0.230	0.794
	อายุ 31-40 ปี	163	3.85	0.869		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.90	0.902		
	รวม	357	3.86	0.879		

ตาราง 4.22 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ	อายุ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
3. จำนวนช่องบริการฝาก-ถอน และ โต๊ะบริการมีจำนวนเพียงพอ	อายุ 21-30 ปี	68	3.68	0.871	.278	0.758
	อายุ 31-40 ปี	163	3.60	0.775		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.65	0.924		
	รวม	357	3.63	0.847		
4. จำนวนช่องบริการด้านสินเชื่อมี เพียงพอ	อายุ 21-30 ปี	68	3.26	0.857	3.413	0.034*
	อายุ 31-40 ปี	163	3.60	0.893		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.58	1.015		
	รวม	357	3.53	0.938		
5. จำนวนตู้เอทีเอ็ม มีบริการ เพียงพอ	อายุ 21-30 ปี	68	3.34	0.924	1.982	0.139
	อายุ 31-40 ปี	163	3.61	0.891		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.52	1.056		
	รวม	357	3.53	0.961		
ภาพรวม ด้านสถานที่ให้บริการ	อายุ 21-30 ปี	68	3.54	0.571	1.577	0.208
	อายุ 31-40 ปี	163	3.68	0.590		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.69	0.674		
	รวม	357	3.66	0.618		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.22 การเปรียบเทียบ อายุของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ให้บริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อด้านช่องบริการด้านสินเชื่อมีเพียงพอแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีอายุระหว่าง 21- 30 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 4.23 การเปรียบเทียบอายุของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสียว (สันป่าตอง) ด้านการส่งเสริมการตลาด

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. การโฆษณาการผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นพับ ป้ายโฆษณา อินเทอร์เน็ต ฯลฯ	อายุ 21-30 ปี	68	3.35	0.877	1.958	0.143
	อายุ 31-40 ปี	163	3.58	0.816		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.60	0.940		
	รวม	357	3.54	0.875		
2. การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวสถานที่เกี่ยวข้องบริการของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ยค่าธรรมเนียม ฯลฯ	อายุ 21-30 ปี	68	3.43	0.759	0.673	0.511
	อายุ 31-40 ปี	163	3.52	0.870		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.58	0.950		
	รวม	357	3.52	0.879		
3. ของชำร่วยเมื่อเปิดบัญชีใหม่	อายุ 21-30 ปี	68	3.35	0.824	4.594	0.011*
	อายุ 31-40 ปี	163	3.60	0.791		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.72	0.826		
	รวม	357	3.59	0.818		
4. ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต	อายุ 21-30 ปี	68	3.56	0.835	0.608	0.545
	อายุ 31-40 ปี	163	3.69	0.850		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.62	0.838		
	รวม	357	3.64	0.842		
5. การแจกปฏิทินให้ลูกค้าในช่วงเทศกาล	อายุ 21-30 ปี	68	3.82	0.929	0.153	0.858
	อายุ 31-40 ปี	163	3.87	0.797		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.90	0.970		
	รวม	357	3.87	0.885		
ภาพรวมด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ 21-30 ปี	68	3.50	0.620	1.736	0.178
	อายุ 31-40 ปี	163	3.65	0.627		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.68	0.710		
	รวม	357	3.63	0.658		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.23 การเปรียบเทียบอายุของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ในภาพรวมลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของการส่งเสริมการตลาด พบว่า ลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อของชำร่วยเมื่อเปิดบัญชีใหม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีอายุระหว่าง 21- 30 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 4.24 การเปรียบเทียบอายุของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจด้านบุคลากร	อายุ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี	อายุ 21-30 ปี	68	3.38	0.947	3.918	0.021*
	อายุ 31-40 ปี	163	3.62	0.951		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.79	1.038		
	รวม	357	3.64	0.990		
2. พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยดี	อายุ 21-30 ปี	68	3.49	0.906	2.169	0.116
	อายุ 31-40 ปี	163	3.68	0.866		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.77	0.965		
	รวม	357	3.68	0.912		
3. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า	อายุ 21-30 ปี	68	3.66	0.956	4.683	0.010*
	อายุ 31-40 ปี	163	3.72	0.835		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.98	0.790		
	รวม	357	3.80	0.853		
4. พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า	อายุ 21-30 ปี	68	3.78	0.928	0.629	0.534
	อายุ 31-40 ปี	163	3.80	0.787		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.90	0.884		
	รวม	357	3.83	0.849		

ตาราง 4.24 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านบุคลากร	อายุ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
5. พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้	อายุ 21-30 ปี	68	3.74	0.840	0.883	0.414
	อายุ 31-40 ปี	163	3.84	0.761		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.90	0.847		
	รวม	357	3.84	0.807		
6. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ ในการให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้	อายุ 21-30 ปี	68	3.75	0.952	1.456	0.235
	อายุ 31-40 ปี	163	3.89	0.729		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.96	0.852		
	รวม	357	3.89	0.820		
7. พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	อายุ 21-30 ปี	68	3.57	1.111	0.848	0.429
	อายุ 31-40 ปี	163	3.64	0.858		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.75	0.912		
	รวม	357	3.67	0.929		
ภาพรวมด้านบุคลากร	อายุ 21-30 ปี	68	3.62	0.735	2.951	0.054
	อายุ 31-40 ปี	163	3.74	0.626		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.86	0.696		
	รวม	357	3.76	0.677		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.24 การเปรียบเทียบอายุของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านบุคลากร พบว่า ในภาพรวมลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของด้านบุคลากร พบว่า ลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี และพนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้ในประเด็นย่อย พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีอายุระหว่าง 21– 30 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ในประเด็นย่อยพนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า พบว่า กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีอายุระหว่าง 31– 40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึง

พอใจในระดับมาก ขณะที่กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีความพึงพอใจใกล้เคียงในระดับปานกลาง

ตาราง 4.25 การเปรียบเทียบอายุของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. มีความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อใช้บริการ	อายุ 21-30 ปี	68	3.51	0.855	2.778	0.064
	อายุ 31-40 ปี	163	3.67	0.794		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.81	0.901		
	รวม	357	3.69	0.849		
2. ให้บริการที่เท่าเทียมกัน โดยให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อน-หลังเสมอ	อายุ 21-30 ปี	68	3.76	0.883	0.930	0.396
	อายุ 31-40 ปี	163	3.62	0.810		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.72	0.845		
	รวม	357	3.68	0.837		
3. การให้บริการมีความถูกต้อง โดยมีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้าและแจ้งทวนจำนวนเงินฝาก-ถอนให้ลูกค้าทราบเสมอ	อายุ 21-30 ปี	68	3.68	0.854	0.522	0.594
	อายุ 31-40 ปี	163	3.80	0.860		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.79	0.917		
	รวม	357	3.77	0.878		
4. การให้คำปรึกษา แนะนำหรือให้ข้อมูลรายละเอียดบริการต่างๆ ของธนาคาร	อายุ 21-30 ปี	68	3.82	0.828	0.263	0.769
	อายุ 31-40 ปี	163	3.85	0.739		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.90	0.871		
	รวม	357	3.87	0.803		
5. มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อมีลูกค้ายื่นร้องเรียนจำนวนมาก	อายุ 21-30 ปี	68	3.79	0.802	0.441	0.644
	อายุ 31-40 ปี	163	3.78	0.737		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.87	0.852		
	รวม	357	3.81	0.790		
6. มีการรับฟังข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนของลูกค้า	อายุ 21-30 ปี	68	3.81	0.981	0.257	0.774
	อายุ 31-40 ปี	163	3.89	0.801		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.84	0.804		
	รวม	357	3.86	0.838		

ตาราง 4.25 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
ภาพรวม ด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ 21-30 ปี	68	3.73	0.675	0.475	0.622
	อายุ 31-40 ปี	163	3.77	0.592		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.82	0.711		
	รวม	357	3.78	0.651		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.25 การเปรียบเทียบอายุของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ไม่มีประเด็นใดที่แตกต่าง

ตาราง 4.26 การเปรียบเทียบอายุของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการสร้งและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อายุ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง ลูกอม น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	อายุ 21-30 ปี	68	3.57	0.798	.054	0.947
	อายุ 31-40 ปี	163	3.61	0.857		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.58	0.915		
	รวม	357	3.59	0.865		
2. การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย และสะอาด	อายุ 21-30 ปี	68	3.78	0.826	.782	0.458
	อายุ 31-40 ปี	163	3.64	0.799		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.73	0.843		
	รวม	357	3.70	0.819		

ตาราง 4.26 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อายุ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
3. ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ	อายุ 21-30 ปี	68	3.75	1.042	0.021	0.979
	อายุ 31-40 ปี	163	3.77	0.836		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.75	0.912		
	รวม	357	3.76	0.902		
4. ระบบรักษาความปลอดภัยของ ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	อายุ 21-30 ปี	68	3.69	0.797	1.492	0.226
	อายุ 31-40 ปี	163	3.89	0.770		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.80	0.867		
	รวม	357	3.82	0.812		
5. สถานที่จอดรถกว้างขวาง และ เพียงพอต่อการให้บริการ	อายุ 21-30 ปี	68	3.90	0.775	0.851	0.428
	อายุ 31-40 ปี	163	3.76	0.800		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.74	0.931		
	รวม	357	3.78	0.844		
6. แบบฟอร์ม อุปกรณ์ต่าง ๆ ใน การให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	อายุ 21-30 ปี	68	3.69	0.950	2.209	0.111
	อายุ 31-40 ปี	163	3.90	0.742		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.94	0.842		
	รวม	357	3.87	0.823		
ภาพรวม ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	อายุ 21-30 ปี	68	3.73	0.591	0.067	0.935
	อายุ 31-40 ปี	163	3.76	0.516		
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	126	3.76	0.666		
	รวม	357	3.75	0.585		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.25 การเปรียบเทียบอายุของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ในภาพรวมลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ไม่มีประเด็นใดที่แตกต่าง

2) การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของ ลูกค้าเกษตรกร กับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

ตาราง 4.27 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยการให้บริการ ของธนาคาร	ไม่เกิน ม.ปลาย/ปวช.		อนุปริญญา/ ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	3.61	0.74	3.47	0.63	3.81	0.57	3.65	0.47	.008*
ด้านราคา	3.32	0.75	3.25	0.64	3.41	0.69	3.51	0.55	.221
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.75	0.62	3.44	0.63	3.80	0.59	3.63	0.36	.000*
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.64	0.64	3.46	0.65	3.81	0.64	3.73	0.66	.003*
ด้านบุคลากร	3.85	0.68	3.49	0.69	3.95	0.60	3.77	0.42	.000*
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.82	0.67	3.59	0.66	3.93	0.58	3.85	0.48	.003*
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.82	0.56	3.46	0.59	3.95	0.52	3.90	0.43	.000*

\* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4. 27 การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจ ของลูกค้ากลุ่มเกษตรกร ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าเกษตรกร ที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านราคาไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีการศึกษาในระดับไม่เกินม.ปลาย

ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มี การศึกษาในระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจใกล้เคียงระดับปานกลาง

ตาราง 4.28 การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านผลิตภัณฑ์

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือได้ ของธนาคาร	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.52	1.087	4.082	0.007*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.14	0.918		
	ปริญญาตรี	82	3.59	0.916		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.46	0.637		
	รวม	357	3.42	0.984		
2. การให้บริการด้านเงินฝาก (บัญชีเดินสะพัด, ออมทรัพย์, ฝากประจำ, ฝากระยะยาว)	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.66	0.949	4.435	0.004*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.30	0.811		
	ปริญญาตรี	82	3.70	0.856		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.46	0.881		
	รวม	357	3.55	0.897		
3. การบริการด้านสินเชื่อ (ผู้เงินทั่วไป, ผู้เงินเพื่อการเกษตร/รถยนต์)	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.52	1.131	1.907	0.128
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.38	0.874		
	ปริญญาตรี	82	3.72	0.821		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.43	0.836		
	รวม	357	3.52	0.976		
4. การบริการบัตรเครดิต	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.62	1.106	2.537	0.057
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.63	0.916		
	ปริญญาตรี	82	3.95	0.735		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.79	0.630		
	รวม	357	3.71	0.950		
5. การบริการโอนเงิน	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.66	0.978	2.612	0.051
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.66	0.843		
	ปริญญาตรี	82	3.95	0.683		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.89	0.629		
	รวม	357	3.75	0.860		

ตาราง 4.28 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา	N	Mean	S.D.	F	Sig.
6. การบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ	ไม่เกินม.ปลาย/ปวช.	143	3.69	0.995	1.683	0.170
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.72	0.830		
	ปริญญาตรี	82	3.95	0.859		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.86	0.591		
	รวม	357	3.77	0.894		
ภาพรวมด้านผลิตภัณฑ์	ไม่เกินม.ปลาย/ปวช.	143	3.61	0.743	4.023	0.008*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.47	0.630		
	ปริญญาตรี	82	3.81	0.577		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.65	0.476		
	รวม	357	3.62	0.665		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 428 การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ในภาพรวมลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของด้าน ผลิตภัณฑ์ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือได้ ของธนาคาร และการให้บริการด้านเงินฝาก (บัญชีเดินสะพัด, ออมทรัพย์, ฝากประจำ, ฝากระยะยาว) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีการศึกษาในระดับไม่เกินม.ปลาย/ปวช. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

ตาราง 4.29 การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้ำกลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านราคา

ความพึงพอใจด้านราคา	ระดับการศึกษา	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.24	0.951	4.347	0.005*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	2.92	0.878		
	ปริญญาตรี	82	3.34	0.864		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	2.96	0.838		
	รวม	357	3.15	0.915		
2. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.34	0.958	2.597	0.052
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.13	0.848		
	ปริญญาตรี	82	3.50	0.920		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.29	0.713		
	รวม	357	3.31	0.907		
3. ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.27	0.994	1.778	0.151
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.38	0.938		
	ปริญญาตรี	82	3.40	0.901		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.71	0.854		
	รวม	357	3.37	0.950		
4. ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.34	1.069	.853	0.465
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.37	0.871		
	ปริญญาตรี	82	3.46	1.079		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.64	0.870		
	รวม	357	3.40	1.002		
5. ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการ	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.42	1.010	2.688	0.046*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.42	0.910		
	ปริญญาตรี	82	3.35	0.986		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.93	0.716		
	รวม	357	3.45	0.963		

ตาราง 4.29 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านราคา	ระดับการศึกษา	N	Mean	S.D.	F	Sig.
ภาพรวม ด้านราคา	ไม่เกินม.ปลาย/ปวช.	143	3.32	0.757	1.477	0.221
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.25	0.642		
	ปริญญาตรี	82	3.41	0.697		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.51	0.556		
	รวม	357	3.34	0.699		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 429 การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้ำกลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านราคา พบว่า ในภาพรวมลูกค้ำกลุ่มเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อด้าน ราคาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของด้าน ราคา พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากและค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความพึงพอใจต่ออัตราดอกเบี้ย กลุ่มลูกค้ำเกษตรกรที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจใกล้เคียงระดับมาก ขณะที่กลุ่มลูกค้ำเกษตรกรที่มีการศึกษาในระดับไม่เกินม.ปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ กลุ่มลูกค้ำเกษตรกรที่มีการศึกษาในระดับไม่เกินม.ปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการ ในระดับมาก ขณะที่กลุ่มลูกค้ำเกษตรกรที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจใกล้เคียงระดับปานกลางเท่านั้น

ตาราง 4.30 การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้ำกลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านสถานที่ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับการศึกษา	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. ตำแหน่งที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.91	0.879	6.468	0.000*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.45	0.902		
	ปริญญาตรี	82	3.85	0.739		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.79	0.686		
	รวม	357	3.75	0.862		
2. ป้ายแสดงสถานที่ตั้งของธนาคาร มีขนาดชัดเจน มองเห็นได้ง่าย	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.97	0.847	5.491	0.001*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.62	0.896		
	ปริญญาตรี	82	4.05	0.859		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.64	0.826		
	รวม	357	3.86	0.879		
3. จำนวนช่องบริการฝาก-ถอน และ โต๊ะบริการมีจำนวนเพียงพอ	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.73	0.787	2.584	0.053
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.44	0.954		
	ปริญญาตรี	82	3.66	0.789		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.71	0.810		
	รวม	357	3.63	0.847		
4. จำนวนช่องบริการด้านสินเชื่อมี เพียงพอ	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.59	0.988	2.582	0.053
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.34	0.855		
	ปริญญาตรี	82	3.70	0.912		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.46	0.962		
	รวม	357	3.53	0.938		
5. จำนวนคู่มือที่เอื้อมีบริการ เพียงพอ	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.52	1.020	2.127	0.097
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.38	0.926		
	ปริญญาตรี	82	3.73	0.917		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.54	0.838		
	รวม	357	3.53	0.961		

ตาราง 4.30 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับการศึกษา	N	Mean	S.D.	F	Sig.
ภาพรวม ด้านสถานที่ให้บริการ	ไม่เกินม.ปลาย/ปวช.	143	3.75	0.620	6.827	.000*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.44	0.639		
	ปริญญาตรี	82	3.80	0.593		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.63	0.360		
	รวม	357	3.66	0.618		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 430 การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้ำกลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมลูกค้ำกลุ่มเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ให้บริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของด้าน สถานที่ให้บริการ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจตำแหน่งที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ และป้ายแสดงสถานที่ตั้งของธนาคาร มีขนาดชัดเจน มองเห็นได้ง่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทั้ง 2 ประเด็นย่อย กลุ่มลูกค้ำเกษตรกรที่มีการศึกษาในระดับไม่เกินม.ปลาย/ปวช. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่กลุ่มลูกค้ำเกษตรกรที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจใกล้เคียงระดับปานกลางเท่านั้น

ตาราง 431 การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว(สนป่าตอง) ด้านการส่งเสริมการตลาด

ความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. การโฆษณาธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นพับ ป้ายโฆษณา อินเทอร์เน็ต ฯลฯ	ไม่เกินม.ปลาย/ปวช.	143	3.59	0.882	5.539	0.001*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.28	0.864		
	ปริญญาตรี	82	3.78	0.847		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.54	0.744		
	รวม	357	3.54	0.875		
2. การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องบริการของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ยค่าธรรมเนียม ฯลฯ	ไม่เกินม.ปลาย/ปวช.	143	3.54	0.862	2.833	0.038*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.35	0.879		
	ปริญญาตรี	82	3.72	0.865		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.50	0.923		
	รวม	357	3.52	0.879		
3. ของชำร่วยเมื่อเปิดบัญชีใหม่	ไม่เกินม.ปลาย/ปวช.	143	3.64	0.808	2.068	0.104
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.43	0.810		
	ปริญญาตรี	82	3.71	0.778		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.61	0.956		
	รวม	357	3.59	0.818		
4. ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต	ไม่เกินม.ปลาย/ปวช.	143	3.59	0.859	1.819	0.143
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.55	0.823		
	ปริญญาตรี	82	3.80	0.838		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.75	0.799		
	รวม	357	3.64	0.842		
5. การแจกปฏิทินให้ลูกค้าในช่วงเทศกาล	ไม่เกินม.ปลาย/ปวช.	143	3.83	0.922	4.650	0.003*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.68	0.958		
	ปริญญาตรี	82	4.05	0.701		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	4.25	0.701		
	รวม	357	3.87	0.885		

ตาราง 4.31 (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา	N	Mean	S.D.	F	Sig.
ภาพรวม ด้านการส่งเสริมการตลาด	ไม่เกินม.ปลาย/ปวช.	143	3.64	0.640	4.845	0.003*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.46	0.652		
	ปริญญาตรี	82	3.81	0.649		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.73	0.663		
	รวม	357	3.63	0.658		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 431 การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้ายุทธศาสตร์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ในภาพรวมลูกค้ายุทธศาสตร์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของด้การส่งเสริมการตลาด พบว่า กลุ่มยุทธศาสตร์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการโฆษณาธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นพับ ป้ายโฆษณา อินเทอร์เน็ต ฯลฯ การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหว สถานที่เกี่ยวข้องบริการของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ฯลฯ และการแจกปฏิทินให้ลูกค้าในช่วงเทศกาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้ความพึงพอใจต่อการโฆษณาธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นพับ ป้ายโฆษณา อินเทอร์เน็ต ฯลฯ และการประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวสถานที่เกี่ยวข้องบริการของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ฯลฯ กลุ่มลูกค้ายุทธศาสตร์ที่มีการศึกษาในระดับไม่เกินม.ปลาย/ปวช. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่กลุ่มลูกค้ายุทธศาสตร์ที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจระดับปานกลางเท่านั้น

นอกจากนี้การแจกปฏิทินให้ลูกค้าในช่วงเทศกาล พบว่ากลุ่มลูกค้ายุทธศาสตร์ที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ขณะที่กลุ่มลูกค้ายุทธศาสตร์ที่มีการศึกษาในระดับไม่เกินม.ปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตาราง 4.32 การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้ายุทธศาสตร์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจด้านบุคลากร	ระดับการศึกษา	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.76	1.021	11.977	0.000*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.19	1.006		
	ปริญญาตรี	82	3.98	0.785		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.64	0.731		
	รวม	357	3.64	0.990		
2. พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอธยาศยดี	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.82	0.885	11.430	0.000*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.26	0.965		
	ปริญญาตรี	82	3.93	0.813		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.75	0.585		
	รวม	357	3.68	0.912		
3. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.90	0.811	6.137	0.000*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.51	0.870		
	ปริญญาตรี	82	3.98	0.846		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.89	0.786		
	รวม	357	3.80	0.853		
4. พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.90	0.790	1.901	0.129
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.66	0.920		
	ปริญญาตรี	82	3.90	0.840		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.86	0.848		
	รวม	357	3.83	0.849		
5. พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.92	0.840	2.481	0.061
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.69	0.777		
	ปริญญาตรี	82	3.94	0.791		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.68	0.723		
	รวม	357	3.84	0.807		

ตาราง 4.32 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านบุคลากร	ระดับการศึกษา	N	Mean	S.D.	F	Sig.
6. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ ในการให้บริการ หรือแก้ไขปัญหา ให้ลูกค้าได้	ไม่เกิณม.ปลาย/ปวช.	143	4.03	0.769	3.904	0.009*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.68	0.906		
	ปริญญาตรี	82	3.94	0.822		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.79	0.568		
	รวม	357	3.89	0.820		
7. พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	ไม่เกิณม.ปลาย/ปวช.	143	3.64	0.923	4.923	0.002*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.45	0.994		
	ปริญญาตรี	82	3.96	0.793		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.75	0.887		
	รวม	357	3.67	0.929		
ภาพรวม ด้านบุคลากร	ไม่เกิณม.ปลาย/ปวช.	143	3.85	0.689	8.892	0.000*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.49	0.692		
	ปริญญาตรี	82	3.95	0.608		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.77	0.428		
	รวม	357	3.76	0.677		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.32 การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านบุคลากร พบว่า ในภาพรวมลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของด้านบุคลากรพบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี พนักงานมีกิริยามารยาทสุภาพ และอัยยาศัยดีพนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าพนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ และพนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ความพึงพอใจต่อทั้ง 4 ประเด็นแตกต่างกันนั้น กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีการศึกษาในระดับไม่เกิณม.ปลาย/ปวช. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง หรือใกล้เคียงระดับปานกลางเท่านั้น

ตาราง 433 การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว(สันป่าตอง) ด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษา	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. มีความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อใช้บริการ	ไม่เกินม.ปลาย/ปวช.	143	3.80	0.869	8.131	0.000*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.36	0.858		
	ปริญญาตรี	82	3.87	0.716		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.86	0.756		
	รวม	357	3.69	0.849		
2. ให้บริการที่เท่าเทียมกัน โดย ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อน-หลัง เสมอ	ไม่เกินม.ปลาย/ปวช.	143	3.73	0.796	2.778	0.041*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.49	0.903		
	ปริญญาตรี	82	3.80	0.823		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.79	0.738		
	รวม	357	3.68	0.837		
3. การให้บริการมีความถูกต้อง โดย มีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้าและ แจ้งทวนจำนวนเงินฝาก-ถอนให้ ลูกค้าทราบเสมอ	ไม่เกินม.ปลาย/ปวช.	143	3.71	0.916	5.766	0.001*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.59	0.866		
	ปริญญาตรี	82	4.10	0.795		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.82	0.723		
	รวม	357	3.77	0.878		
4. การให้คำปรึกษา แนะนำหรือให้ ข้อมูลรายละเอียดบริการต่างๆ ของ ธนาคาร	ไม่เกินม.ปลาย/ปวช.	143	3.88	0.800	1.436	0.232
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.74	0.788		
	ปริญญาตรี	82	3.98	0.785		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.93	0.900		
	รวม	357	3.87	0.803		
5. มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เมื่อมีลูกค้ายื่นร้องเรียนจำนวนมาก	ไม่เกินม.ปลาย/ปวช.	143	3.85	0.787	1.602	0.189
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.67	0.841		
	ปริญญาตรี	82	3.88	0.760		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.93	0.663		
	รวม	357	3.81	0.790		

ตาราง 4.33 (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษา	N	Mean	S.D.	F	Sig.
6. มีการรับฟังข้อร้องเรียนและ แก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนของลูกค้า	ไม่เกนิม.ปลาย/ปวช.	143	3.92	.831	1.767	.153
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.71	.889		
	ปริญญาตรี	82	3.95	.830		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.79	.630		
	รวม	357	3.86	.838		
ภาพรวม ด้านกระบวนการให้บริการ	ไม่เกนิม.ปลาย/ปวช.	143	3.82	.675	4.701	.003*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.59	.668		
	ปริญญาตรี	82	3.93	.588		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.85	.487		
	รวม	357	3.78	.651		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.33 การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของด้าน กระบวนการให้บริการ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อใช้บริการ การให้บริการที่เท่าเทียมกัน โดยให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อน-หลัง เสมอ การให้บริการมีความถูกต้อง โดยมีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้าและแจ้งทวนจำนวนเงินฝาก-ถอนให้ลูกค้าทราบเสมอแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ความพึงพอใจต่อทั้ง 3 ประเด็นแตกต่างกันนั้น กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีการศึกษาในระดับไม่เกนิม.ปลาย/ปวช. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง หรือใกล้เคียงระดับปานกลางเท่านั้น

ตาราง 4.34 การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้ายุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษา	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง ลูกอม น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.70	0.888	12.068	0.000*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.20	0.829		
	ปริญญาตรี	82	3.89	0.754		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.61	0.685		
	รวม	357	3.59	0.865		
2. การจัดสถานที่ที่มีความสวยงาม เรียบร้อย และสะอาด	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.80	0.798	4.929	0.002*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.45	0.869		
	ปริญญาตรี	82	3.84	0.777		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.68	0.670		
	รวม	357	3.70	0.819		
3. ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.77	0.861	5.715	0.001*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.50	0.975		
	ปริญญาตรี	82	3.93	0.813		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	4.14	0.848		
	รวม	357	3.76	0.902		
4. ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.84	0.784	2.273	0.080
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.66	0.877		
	ปริญญาตรี	82	3.93	0.766		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	4.00	0.770		
	รวม	357	3.82	0.812		
5. สถานที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอต่อการให้บริการ	ไม่เกिनม.ปลาย/ปวช.	143	3.84	0.802	7.085	0.000*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.48	0.870		
	ปริญญาตรี	82	4.00	0.816		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.93	0.766		
	รวม	357	3.78	0.844		

ตาราง 4.34 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษา	N	Mean	S.D.	F	Sig.
6. แบบฟอร์ม อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	ไม่เกิณม.ปลาย/ปวช.	143	3.97	0.691	12.284	0.000*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.49	0.955		
	ปริญญาตรี	82	4.12	0.727		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	4.07	0.716		
	รวม	357	3.87	0.823		
ภาพรวมด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ไม่เกิณม.ปลาย/ปวช.	143	3.82	0.566	14.223	0.000*
	อนุปริญญา/ปวส.	104	3.46	0.593		
	ปริญญาตรี	82	3.95	0.522		
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	3.90	0.431		
	รวม	357	3.75	0.585		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 434 การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้ำกลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ในภาพรวมลูกค้ำกลุ่มเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว(สันป่าตอง) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของด้าน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง ลูกอม น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย และสะอาด ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ สถานที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอต่อการให้บริการ แบบฟอร์ม อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ความพึงพอใจต่อทั้ง 5 ประเด็นแตกต่างกันนั้น กลุ่มลูกค้ำเกษตรกรที่มีการศึกษาในระดับไม่เกิณม.ปลาย/ปวช. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่กลุ่มลูกค้ำเกษตรกรที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง หรือใกล้เคียงระดับปานกลางเท่านั้น

3) การเปรียบเทียบประเภทอาชีพของลูกค้าเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

ตาราง 4.35 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเกษตรกร ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) จำแนกตามประเภทอาชีพ

ปัจจัยการให้บริการของธนาคาร	ปลูกพืช		เลี้ยงสัตว์		การประมง		ป่าไม้		วิสาหกิจชุมชน		Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	3.65	0.713	3.49	0.594	3.46	0.516	3.31	0.509	3.93	0.653	0.000*
ด้านราคา	3.37	0.674	2.95	0.603	3.42	0.563	3.36	0.447	3.41	0.903	0.014*
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.72	0.611	3.54	0.702	3.61	0.508	3.33	0.411	3.77	0.581	0.022*
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.68	0.627	3.56	0.711	3.59	0.544	3.23	0.586	3.85	0.644	0.001*
ด้านบุคลากร	3.92	0.708	3.51	0.741	3.66	0.536	3.31	0.445	3.90	0.622	0.000*
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.84	0.644	3.62	0.661	3.69	0.518	3.49	0.586	3.99	0.687	0.004*
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.88	0.602	3.54	0.569	3.65	0.448	3.50	0.560	3.90	0.548	0.000*

\* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.35 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) จำแนกตามประเภทอาชีพ พบว่ากลุ่มลูกค้าเกษตรกร ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากร กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพวิสาหกิจชุมชน ปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ และการประมง มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพป่าไม้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

ด้านราคา พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพวิสาหกิจชุมชน และการประมง มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะเดียวกันกลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ การประมง และป่าไม้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างภาพลักษณ์และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพวิสาหกิจชุมชน ปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ และการประมง มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะเดียวกันกลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพป่าไม้ มีความพึงพอใจใกล้เคียงในระดับปานกลางเท่านั้น

ตาราง 4.36 การเปรียบเทียบประเภทยอาชีพของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านผลิตภัณฑ์

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทอาชีพ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือได้ของธนาคาร	ปลูกพืช	111	3.62	0.973	11.940	0.000*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.29	0.911		
	การประมง	67	2.93	0.876		
	ป่าไม้	27	2.89	0.847		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.77	0.946		
	รวม	357	3.42	0.984		
2. การให้บริการด้านเงินฝาก (บัญชีเดินสะพัด, ออมทรัพย์, ฝากประจำ, ฝากระยะยาว)	ปลูกพืช	111	3.73	0.894	7.100	0.000*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.46	0.816		
	การประมง	67	3.27	0.845		
	ป่าไม้	27	3.00	0.784		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.75	0.905		
	รวม	357	3.55	0.897		
3. การบริการด้านสินเชื่อ (กู้เงินทั่วไป, กู้เงินเพื่อการเกษตร/รถยนต์)	ปลูกพืช	111	3.48	1.026	1.680	0.154
	เลี้ยงสัตว์	59	3.32	1.121		
	การประมง	67	3.58	0.762		
	ป่าไม้	27	3.37	0.688		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.70	1.008		
	รวม	357	3.52	.976		

ตาราง 4.36 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทอาชีพ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
4. การบริการบัตรเครดิต	ปลูกพืช	111	3.71	0.967	3.661	0.006*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.44	1.236		
	การประมง	67	3.64	0.773		
	ป่าไม้	27	3.52	0.509		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.99	0.878		
	รวม	357	3.71	0.950		
5. การบริการโอนเงิน	ปลูกพืช	111	3.67	0.918	5.661	0.000*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.46	0.877		
	การประมง	67	3.72	0.735		
	ป่าไม้	27	3.67	0.480		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	4.08	0.863		
	รวม	357	3.75	0.860		
6. การบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ	ปลูกพืช	111	3.72	0.983	3.603	0.007*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.75	0.902		
	การประมง	67	3.64	0.811		
	ป่าไม้	27	3.44	0.577		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	4.04	0.859		
	รวม	357	3.77	0.894		
ภาพรวมด้านผลิตภัณฑ์	ปลูกพืช	111	3.65	0.713	7.710	0.000*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.45	0.567		
	การประมง	67	3.46	0.516		
	ป่าไม้	27	3.31	0.509		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.89	0.707		
	รวม	357	3.62	0.665		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 436 การเปรียบเทียบประเภทอาชีพของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว(สันป่าตอง) ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ในภาพรวมลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีประเภทอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ ของ

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีประเภทอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือได้ของธนาคาร การให้บริการด้านเงินฝาก (บัญชีเดินสะพัด, ออมทรัพย์, ฝากประจำ, ฝากระยะยาว) การบริการบัตรเครดิตเอเอ็ม/บัตรเครดิตการบริการ โอนเงิน การบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในประเด็นย่อยพบว่า ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือได้ของธนาคาร กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพปลูกพืช และวิสาหกิจชุมชน มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์ การประมง และป่าไม้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

การให้บริการด้านเงินฝาก (บัญชีเดินสะพัด, ออมทรัพย์, ฝากประจำ, ฝากระยะยาว) พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพปลูกพืช เลี้ยงสัตว์และวิสาหกิจชุมชน มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพการประมง และป่าไม้ มีความพึงพอใจใกล้เคียงไปในระดับปานกลาง

การบริการบัตรเครดิตเอเอ็ม/บัตรเครดิต และการบริการโอนเงิน พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพปลูกพืช การประมง ป่าไม้ และวิสาหกิจชุมชน มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์ มีความพึงพอใจใกล้เคียงไปในระดับปานกลาง

การบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ การประมง และวิสาหกิจชุมชน มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพป่าไม้ มีความพึงพอใจใกล้เคียงไปในระดับปานกลาง

ตาราง 4.37 การเปรียบเทียบประเภทอาชีพของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านราคา

ความพึงพอใจด้านราคา	ประเภทอาชีพ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	ปลูกพืช	111	3.28	0.916	2.266	0.062
	เลี้ยงสัตว์	59	3.00	0.809		
	การประมง	67	2.93	0.858		
	ป่าไม้	27	3.19	1.001		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.25	0.963		
	รวม	357	3.15	0.915		

ตาราง 4.37 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านราคา	ประเภทอาชีพ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
2. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	ปลูกพืช	111	3.39	0.906	1.435	0.222
	เลี้ยงสัตว์	59	3.07	0.868		
	การประมง	67	3.34	0.880		
	ป่าไม้	27	3.44	0.698		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.32	0.991		
	รวม	357	3.31	0.907		
3. ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต	ปลูกพืช	111	3.36	0.980	1.885	0.113
	เลี้ยงสัตว์	59	3.08	1.071		
	การประมง	67	3.51	0.805		
	ป่าไม้	27	3.41	0.572		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.45	0.995		
	รวม	357	3.37	0.950		
4. ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน	ปลูกพืช	111	3.38	0.925	2.488	0.043*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.15	1.111		
	การประมง	67	3.69	0.783		
	ป่าไม้	27	3.52	0.509		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.34	1.211		
	รวม	357	3.40	1.002		
5. ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการ	ปลูกพืช	111	3.44	0.941	1.946	0.102
	เลี้ยงสัตว์	59	3.22	0.930		
	การประมง	67	3.66	0.808		
	ป่าไม้	27	3.26	0.712		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.49	1.138		
	รวม	357	3.45	.963		

ตาราง 4.37 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านราคา	ประเภทอาชีพ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
ภาพรวม ด้านราคา	ปลูกพืช	111	3.37	0.674	2.034	0.089
	เลี้ยงสัตว์	59	3.11	0.652		
	การประมง	67	3.42	0.563		
	ป่าไม้	27	3.36	0.447		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.37	0.867		
	รวม	357	3.34	0.699		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.37 การเปรียบเทียบประเภทอาชีพของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านราคา พบว่า ในภาพรวมลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีประเภทอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อค้าราคาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของค้าราคา พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีประเภทอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมการโอนเงิน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในพบว่า กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพการประมง และป่าไม้ มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ และวิสาหกิจชุมชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

ตาราง 4.38 การเปรียบเทียบประเภทยี่ห้อของลูก้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านสถานที่ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ	ประเภทยี่ห้อ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. ตำแหน่งที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ	ปลุกพีช	111	3.86	0.883	5.596	0.000*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.73	1.048		
	การประมง	67	3.54	0.636		
	ป่าไม้	27	3.22	0.641		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.96	0.820		
	รวม	357	3.75	0.862		
2. ป้ายแสดงสถานที่ตั้งของธนาคาร มีขนาดชัดเจน มองเห็นได้ง่าย	ปลุกพีช	111	3.94	0.812	3.606	0.007*
	เลี้ยงสัตว์	59	4.03	0.946		
	การประมง	67	3.64	0.792		
	ป่าไม้	27	3.44	0.506		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.94	0.998		
	รวม	357	3.86	0.879		
3. จำนวนช่องบริการฝาก-ถอน และ โต๊ะบริการมีจำนวนเพียงพอ	ปลุกพีช	111	3.74	0.828	2.656	0.033*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.47	0.935		
	การประมง	67	3.46	0.785		
	ป่าไม้	27	3.44	0.698		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.77	0.861		
	รวม	357	3.63	0.847		
4. จำนวนช่องบริการด้านสินเชื่อมี เพียงพอ	ปลุกพีช	111	3.54	0.892	1.782	0.132
	เลี้ยงสัตว์	59	3.39	1.000		
	การประมง	67	3.67	0.746		
	ป่าไม้	27	3.19	0.681		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.60	1.105		
	รวม	357	3.53	0.938		

ตาราง 4.38 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ	ประเภทอาชีพ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
5. จำนวนคู่มือที่เอี่ยม มีบริการ เพียงพอ	ปลูกพืช	111	3.55	0.922	2.441	0.047*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.25	1.108		
	การประมง	67	3.76	0.630		
	ป่าไม้	27	3.37	0.742		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.56	1.118		
	รวม	357	3.53	0.961		
ภาพรวม ด้านสถานที่ให้บริการ	ปลูกพืช	111	3.72	0.611	3.305	0.011*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.58	0.681		
	การประมง	67	3.61	0.508		
	ป่าไม้	27	3.33	0.411		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.77	0.673		
	รวม	357	3.66	0.618		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.38 การเปรียบเทียบประเภทอาชีพของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีประเภทอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีประเภทอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อตำแหน่งที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ ป้ายแสดงสถานที่ตั้งของธนาคาร มีขนาดชัดเจน มองเห็นได้ง่าย จำนวนช่องบริการฝาก-ถอน และโต๊ะบริการมีจำนวนเพียงพอ และจำนวนคู่มือที่เอี่ยม มีบริการเพียงพอแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า ตำแหน่งที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ ป้ายแสดงสถานที่ตั้งของธนาคาร มีขนาดชัดเจน มองเห็นได้ง่าย จำนวนช่องบริการฝาก-ถอน และโต๊ะบริการมีจำนวนเพียงพอกลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพวิสาหกิจชุมชน ปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ และการประมง มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะเดียวกันกลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพป่าไม้ มีความพึงพอใจใกล้เคียงไปในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ความพึงพอใจต่อจำนวนตู้เอทีเอ็ม มีบริการเพียงพอ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพวิสาหกิจชุมชน ปลูกพืช และการประมง มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะเดียวกันกลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์ และป่าไม้ มีความพึงพอใจใกล้เคียงไปในระดับปานกลาง

ตาราง 4.39 การเปรียบเทียบประเภทอาชีพของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการส่งเสริมการตลาด

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทอาชีพ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. การโฆษณาธนาคารผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นพับ ป้าย โฆษณา อินเทอร์เน็ต ฯลฯ	ปลูกพืช	111	3.65	0.881	.868	0.484
	เลี้ยงสัตว์	59	3.44	0.856		
	การประมง	67	3.48	0.785		
	ป่าไม้	27	3.41	0.844		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.56	0.949		
	รวม	357	3.54	0.875		
2. การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวสถานที่เกี่ยวข้องบริการของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ฯลฯ	ปลูกพืช	111	3.57	0.880	3.401	0.010*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.54	0.877		
	การประมง	67	3.48	0.766		
	ป่าไม้	27	2.96	0.940		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.65	0.893		
	รวม	357	3.52	0.879		
3. ของชำร่วยเมื่อเปิดบัญชีใหม่	ปลูกพืช	111	3.62	0.821	2.560	0.038*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.56	0.856		
	การประมง	67	3.51	0.704		
	ป่าไม้	27	3.22	0.698		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.75	0.868		
	รวม	357	3.59	0.818		

ตาราง 4.39 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทอาชีพ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
4. ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต	ปลูกพืช	111	3.63	0.830	5.166	0.000*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.37	0.998		
	การประมง	67	3.76	0.720		
	ป่าไม้	27	3.22	0.698		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.85	0.793		
	รวม	357	3.64	0.842		
5. การแจกปฏิทินให้ลูกค้าในช่วงเทศกาล	ปลูกพืช	111	3.94	0.897	6.316	0.000*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.73	0.980		
	การประมง	67	3.70	0.697		
	ป่าไม้	27	3.33	0.877		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	4.15	0.833		
	รวม	357	3.87	0.885		
ภาพรวมด้านการส่งเสริมการตลาด	ปลูกพืช	111	3.68	0.627	4.682	0.001*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.53	0.691		
	การประมง	67	3.59	0.544		
	ป่าไม้	27	3.23	0.586		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.79	0.713		
	รวม	357	3.63	0.658		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.39 การเปรียบเทียบประเภทอาชีพของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ในภาพรวมลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีประเภทอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของการส่งเสริมการตลาด พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีประเภทอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวสถานที่ที่เกี่ยวข้องบริการของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ฯลฯ ของชำร่วยเมื่อเปิดบัญชีใหม่ ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต และการแจกปฏิทินให้ลูกค้าในช่วงเทศกาล

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประเด็นย่อยทั้ง 4 ประเด็นที่พบความแตกต่างกัน นั้น พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพวิสาหกิจชุมชน ปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ และการประมง มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะเดียวกันลูกค้าที่ประกอบอาชีพป่าไม้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

ตาราง 4.40 การเปรียบเทียบประเภทยอาชีพของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสียว (สันป่าตอง) ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจด้านบุคลากร	ประเภทอาชีพ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี	ปลูกพืช	111	3.70	1.125	2.805	0.026*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.68	0.955		
	การประมง	67	3.40	0.922		
	ป่าไม้	27	3.26	0.813		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.81	0.888		
	รวม	357	3.64	0.990		
2. พนักงานมีกิจกรรมารยาท สุภาพและอภัยยาศัยดี	ปลูกพืช	111	3.88	0.932	4.950	0.001*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.59	0.985		
	การประมง	67	3.43	0.839		
	ป่าไม้	27	3.22	0.641		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.78	0.883		
	รวม	357	3.68	0.912		
3. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า	ปลูกพืช	111	4.01	0.869	6.317	0.000*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.66	0.883		
	การประมง	67	3.63	0.735		
	ป่าไม้	27	3.26	0.764		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.92	0.824		
	รวม	357	3.80	0.853		
4. พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า	ปลูกพืช	111	3.99	0.803	4.676	0.001*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.66	0.921		
	การประมง	67	3.81	0.657		
	ป่าไม้	27	3.30	0.869		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.91	0.905		
	รวม	357	3.83	0.849		

ตาราง 4.40 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านบุคลากร	ประเภทอาชีพ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
5. พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้	ปลูกพืช	111	4.06	0.801	7.846	0.000*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.68	0.753		
	การประมง	67	3.81	0.783		
	ป่าไม้	27	3.19	0.622		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.89	0.800		
	รวม	357	3.84	0.807		
6. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้	ปลูกพืช	111	4.08	0.740	5.846	0.000*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.68	0.955		
	การประมง	67	3.84	0.771		
	ป่าไม้	27	3.37	0.742		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.98	0.794		
	รวม	357	3.89	0.820		
7. พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	ปลูกพืช	111	3.69	0.951	3.598	0.007*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.29	1.018		
	การประมง	67	3.73	0.898		
	ป่าไม้	27	3.59	0.694		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.85	0.872		
	รวม	357	3.67	0.929		
ภาพรวมด้านบุคลากร	ปลูกพืช	111	3.92	0.708	6.690	0.000*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.61	0.719		
	การประมง	67	3.66	0.536		
	ป่าไม้	27	3.31	0.445		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.88	0.678		
	รวม	357	3.76	0.677		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.40 การเปรียบเทียบประเภทอาชีพของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านบุคลากร พบว่า ในภาพรวมลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีประเภทอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของด้านบุคลากรพบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีประเภทอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี พนักงานมีกิริยามารยาทสุภาพ และธรรมาจริยดี พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ และพนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพวิสาหกิจชุมชน ปลูกพืช และเลี้ยงสัตว์ มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่ผู้ประกอบการที่ประกอบอาชีพการประมงและป่าไม้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพ และธรรมาจริยดี พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพวิสาหกิจชุมชน ปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ และการประมง มีความพึงพอใจในระดับมากขณะที่ผู้ประกอบการที่ประกอบอาชีพป่าไม้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ความพึงพอใจต่อพนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพวิสาหกิจชุมชน ปลูกพืช ป่าไม้ และการประมง มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่เดียวกันลูกค้าที่ประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

ตาราง 4.41 การเปรียบเทียบประเภทยี่ห้อของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ	ประเภทยี่ห้อ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. มีความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อใช้บริการ	ปลูกพืช	111	3.80	0.893	2.624	0.035*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.53	0.878		
	การประมง	67	3.58	0.781		
	ป่าไม้	27	3.41	0.747		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.82	0.820		
	รวม	357	3.69	0.849		
2. ให้บริการที่เท่าเทียมกัน โดย ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อน-หลัง เสมอ	ปลูกพืช	111	3.78	0.768	4.575	0.001*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.47	0.897		
	การประมง	67	3.51	0.726		
	ป่าไม้	27	3.41	0.797		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.90	0.898		
	รวม	357	3.68	0.837		
3. การให้บริการมีความถูกต้อง โดย มีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้าและ แจ้งทวนจำนวนเงินฝาก-ถอนให้ ลูกค้าทราบเสมอ	ปลูกพืช	111	3.80	0.840	2.456	0.045*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.63	0.849		
	การประมง	67	3.66	0.863		
	ป่าไม้	27	3.56	0.892		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.98	0.921		
	รวม	357	3.77	0.878		
4. การให้คำปรึกษา แนะนำหรือให้ ข้อมูลรายละเอียดบริการต่างๆ ของ ธนาคาร	ปลูกพืช	111	3.86	0.780	3.112	0.015*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.75	0.685		
	การประมง	67	3.84	0.709		
	ป่าไม้	27	3.52	0.700		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	4.06	0.942		
	รวม	357	3.87	0.803		

ตาราง 4.41 (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ	ประเภทอาชีพ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
5. มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เมื่อมีลูกค้ายื่นร้องเรียนจำนวนมาก	ปลูกพืช	111	3.86	0.814	4.764	0.001*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.59	0.833		
	การประมง	67	3.85	0.557		
	ป่าไม้	27	3.37	0.629		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.99	0.853		
	รวม	357	3.81	0.790		
6. มีการรับฟังข้อร้องเรียนและ แก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนของลูกค้า	ปลูกพืช	111	3.90	0.738	1.617	0.170
	เลี้ยงสัตว์	59	3.78	1.018		
	การประมง	67	3.73	0.809		
	ป่าไม้	27	3.67	0.679		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	4.00	0.872		
	รวม	357	3.86	0.838		
ภาพรวม ด้านกระบวนการให้บริการ	ปลูกพืช	111	3.84	0.644	4.643	0.001*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.62	0.632		
	การประมง	67	3.69	0.518		
	ป่าไม้	27	3.49	0.586		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.96	0.721		
	รวม	357	3.78	0.651		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.41 การเปรียบเทียบประเภทอาชีพของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีประเภทอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของด้านกระบวนการให้บริการพบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีประเภทอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อใช้บริการ การให้บริการที่เท่าเทียมกัน โดยให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อน-หลังเสมอการให้บริการมีความถูกต้อง โดยมีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้าและแจ้งทวนจำนวนเงินฝาก-ถอนให้ลูกค้าทราบเสมอ

ให้คำปรึกษา แนะนำหรือให้ข้อมูลรายละเอียดบริการต่างๆ ของธนาคาร และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เมื่อมีลูกค้ายื่นรอกิวจำนวนมากแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า ความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อใช้บริการ การให้บริการที่เท่าเทียมกัน โดยให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อน-หลัง เสมอ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เมื่อมีลูกค้ายื่นรอกิวจำนวนมาก พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพวิสาหกิจชุมชน ปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ และการประมง มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะเดียวกัน ลูกค้าที่ประกอบอาชีพป่าไม้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

นอกจากนี้ความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความถูกต้อง โดยมีกรตรวจนับเงินต่อหน้า ลูกค้าและแจ้งทวนจำนวนเงินฝาก-ถอนให้ลูกค้าทราบเสมอ และการให้คำปรึกษา แนะนำหรือให้ ข้อมูลรายละเอียดบริการต่างๆ ของธนาคาร พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพวิสาหกิจชุมชน ปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ และการประมง มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะเดียวกันลูกค้าที่ประกอบอาชีพป่าไม้ มีความพึงพอใจใกล้เคียงไปในระดับปานกลาง

ตาราง 4.42 การเปรียบเทียบประเภทอาชีพของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการสร้งและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ความพึงพอใจด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ประเภทอาชีพ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอ รับบริการ เช่น ที่นั่ง ลูกอม น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	ปลูกพืช	111	3.82	0.896	4.531	0.001*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.64	0.924		
	การประมง	67	3.33	0.786		
	ป่าไม้	27	3.30	0.724		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.56	0.814		
	รวม	357	3.59	0.865		
2. การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย และสะอาด	ปลูกพืช	111	4.02	0.786	7.262	0.000*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.46	0.750		
	การประมง	67	3.58	0.819		
	ป่าไม้	27	3.40	0.844		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.65	0.789		
	รวม	357	3.70	0.819		

ตาราง 4.42 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ประเภทอาชีพ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
3. ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ	ปลูกพืช	111	3.95	0.829	8.322	0.000*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.47	0.897		
	การประมง	67	3.58	0.956		
	ป่าไม้	27	3.19	0.786		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	4.00	0.847		
	รวม	357	3.76	0.902		
4. ระบบรักษาความปลอดภัยของ ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	ปลูกพืช	111	3.83	0.773	4.065	0.003*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.47	0.817		
	การประมง	67	3.88	0.769		
	ป่าไม้	27	3.78	0.698		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	4.00	0.860		
	รวม	357	3.82	0.812		
5. สถานที่จอดรถกว้างขวาง และ เพียงพอต่อการให้บริการ	ปลูกพืช	111	3.77	0.687	.317	0.867
	เลี้ยงสัตว์	59	3.71	1.001		
	การประมง	67	3.79	0.808		
	ป่าไม้	27	3.70	0.993		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.85	0.896		
	รวม	357	3.78	0.844		
6. แบบฟอร์ม อุปกรณ์ต่าง ๆ ใน การให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	ปลูกพืช	111	3.87	0.821	2.996	0.019*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.80	0.714		
	การประมง	67	3.73	0.880		
	ป่าไม้	27	3.63	0.792		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	4.10	0.822		
	รวม	357	3.87	0.823		

ตาราง 4.42 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ประเภทอาชีพ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
ภาพรวม ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ปลูกพืช	111	3.88	0.602	5.073	0.001*
	เลี้ยงสัตว์	59	3.59	0.560		
	การประมง	67	3.65	0.448		
	ป่าไม้	27	3.50	0.560		
	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	93	3.86	0.625		
	รวม	357	3.75	0.585		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.42 การเปรียบเทียบประเภทอาชีพของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ในภาพรวมลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีประเภทอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีประเภทอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก ระยะเวลาการรับบริการ เช่น ที่นั่ง ลูกอม น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ การจัดสถานที่ที่มีความสวยงาม เรียบร้อย และสะอาด ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และแบบฟอร์ม อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ระยะเวลาการรับบริการ เช่น ที่นั่ง ลูกอม น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพวิสาหกิจชุมชน ปลูกพืช และเลี้ยงสัตว์ มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะเดียวกันลูกค้าที่ประกอบอาชีพการประมง และป่าไม้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

การจัดสถานที่ที่มีความสวยงาม เรียบร้อย และสะอาดและความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพวิสาหกิจชุมชน ปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ และการประมงมีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะเดียวกันลูกค้าที่ประกอบอาชีพป่าไม้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพวิสาหกิจชุมชน ปลูกพืช การประมง และป่าไม้มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะเดียวกันลูกค้าที่ประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์ มีความพึงพอใจใกล้เคียงในระดับปานกลางเท่านั้น

แบบฟอร์ม อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพวิสาหกิจชุมชน มีความพึงพอใจใกล้เคียงในระดับมากที่สุด ขณะเดียวกันลูกค้าที่ประกอบอาชีพปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ การประมง และป่าไม้ มีความพึงพอใจใกล้เคียงในระดับมาก

#### 4) การเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของ ลูกค้าเกษตรกร กับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

ตาราง 4.43 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเกษตรกร ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยการให้บริการ ของธนาคาร	ไม่เกิน 5,000 บาท		5,001 – 10,000 บาท		10,001 – 15,000 บาท		15,001 – 20,000 บาท		20,001 บาทขึ้นไป		Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านผลิตภัณฑ์และ การบริการ	3.57	0.71	3.60	0.70	3.60	0.60	3.59	0.60	3.84	0.64	0.283
ด้านราคา	3.46	0.81	3.24	0.69	3.28	0.62	3.42	0.59	3.44	0.73	0.163
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.73	0.60	3.65	0.66	3.55	0.58	3.68	0.49	3.75	0.69	0.353
ด้านการส่งเสริม การตลาด	3.64	0.56	3.63	0.69	3.41	0.62	3.68	0.60	3.98	0.69	0.000*
ด้านบุคลากร	3.82	0.63	3.74	0.66	3.68	0.70	3.65	0.56	4.02	0.81	0.065
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	3.84	0.69	3.73	0.65	3.63	0.60	3.85	0.54	4.01	0.71	0.023*
ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	3.85	0.56	3.76	0.59	3.56	0.61	3.80	0.45	3.91	0.60	0.008*

\* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.43 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเกษตรกร ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มลูกค้าเกษตรกร ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทย

พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการและด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพพบว่า กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีรายได้สูง 20,001 บาทขึ้นไป ระดับความพึงพอใจจะมีแนวโน้มที่สูงกว่ากลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ต่ำ 20,000 บาท

ตาราง 4.44 การเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านผลิตภัณฑ์

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ต่อเดือน	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือได้ของธนาคาร	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.48	1.005	3.130	0.015*
	5,001-10,000 บาท	120	3.45	1.028		
	10,001-15,000 บาท	77	3.21	0.951		
	15,001-20,000 บาท	52	3.27	0.972		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.83	0.771		
	รวม	357	3.42	0.984		
2. การให้บริการด้านเงินฝาก (บัญชีเดินสะพัด, ออมทรัพย์, ฝากประจำ, ฝากระยะยาว)	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.46	0.959	3.146	0.015*
	5,001-10,000 บาท	120	3.60	0.902		
	10,001-15,000 บาท	77	3.45	0.787		
	15,001-20,000 บาท	52	3.37	0.886		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.95	0.893		
	รวม	357	3.55	0.897		
3. การบริการด้านสินเชื่อ (กู้เงินทั่วไป, กู้เงินเพื่อการเกษตร/รถยนต์)	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.34	1.081	1.611	0.171
	5,001-10,000 บาท	120	3.45	0.986		
	10,001-15,000 บาท	77	3.66	0.788		
	15,001-20,000 บาท	52	3.54	1.019		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.73	1.001		
	รวม	357	3.52	0.976		

ตาราง 4.44 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ต่อเดือน	N	Mean	S.D.	F	Sig.
4. การบริการบัตรเครดิต/เดบิต	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.61	1.044	.292	0.883
	5,001-10,000 บาท	120	3.73	1.004		
	10,001-15,000 บาท	77	3.70	0.844		
	15,001-20,000 บาท	52	3.77	0.854		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.78	0.962		
	รวม	357	3.71	0.950		
5. การบริการโอนเงิน	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.70	0.888	.931	0.446
	5,001-10,000 บาท	120	3.66	0.957		
	10,001-15,000 บาท	77	3.79	0.848		
	15,001-20,000 บาท	52	3.81	0.658		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.93	0.755		
	รวม	357	3.75	0.860		
6. การบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.82	0.936	.155	0.961
	5,001-10,000 บาท	120	3.73	0.961		
	10,001-15,000 บาท	77	3.79	0.879		
	15,001-20,000 บาท	52	3.77	0.807		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.80	0.782		
	รวม	357	3.77	0.894		
ภาพรวมด้านผลิตภัณฑ์	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.57	0.713	1.265	0.283
	5,001-10,000 บาท	120	3.60	0.701		
	10,001-15,000 บาท	77	3.60	0.609		
	15,001-20,000 บาท	52	3.59	0.605		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.84	0.643		
	รวม	357	3.62	0.665		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.44 การเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านผลิตภัณฑ์พบว่า ในภาพรวมลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละ

ประเด็นของด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือได้ ของธนาคาร และการให้บริการด้านเงินฝาก (บัญชีเดินสะพัด, ออมทรัพย์, ฝากประจำ, ฝากระยะยาว)แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า ความพึงพอใจต่อความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือได้ของธนาคาร กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท และรายได้ระหว่าง 5,001- 10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่ลูกค้าเกษตรกรที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

การให้บริการด้านเงินฝาก (บัญชีเดินสะพัด, ออมทรัพย์, ฝากประจำ, ฝากระยะยาว) พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท และรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท และระหว่าง 10,001- 15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่ลูกค้าเกษตรกรที่มีรายได้รายได้ระหว่าง 15,001- 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

ตาราง 4.45 การเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านราคา

ความพึงพอใจด้านราคา	รายได้ต่อเดือน	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.24	1.074	1.177	0.320
	5,001-10,000 บาท	120	3.19	0.853		
	10,001-15,000 บาท	77	3.17	0.768		
	15,001-20,000 บาท	52	2.90	0.934		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.17	1.022		
	รวม	357	3.15	0.915		
2. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.51	1.160	1.354	0.250
	5,001-10,000 บาท	120	3.22	0.881		
	10,001-15,000 บาท	77	3.32	0.850		
	15,001-20,000 บาท	52	3.21	0.667		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.39	0.862		
	รวม	357	3.31	0.907		

ตาราง 4.45 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านราคา	รายได้ต่อเดือน	N	Mean	S.D.	F	Sig.
3. ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม/บัตร เครดิต	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.42	1.061	1.478	0.208
	5,001-10,000 บาท	120	3.24	0.889		
	10,001-15,000 บาท	77	3.35	0.984		
	15,001-20,000 บาท	52	3.62	0.796		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.39	1.022		
	รวม	357	3.37	0.950		
4. ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.52	1.092	3.844	0.005*
	5,001-10,000 บาท	120	3.18	0.984		
	10,001-15,000 บาท	77	3.31	0.977		
	15,001-20,000 บาท	52	3.71	0.871		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.63	0.968		
	รวม	357	3.40	1.002		
5. ค่าธรรมเนียมในการชำระค่า สินค้าและบริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.60	1.016	2.429	0.048*
	5,001-10,000 บาท	120	3.36	0.986		
	10,001-15,000 บาท	77	3.23	0.872		
	15,001-20,000 บาท	52	3.63	0.886		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.61	0.997		
	รวม	357	3.45	0.963		
ภาพรวม ด้านราคา	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.46	0.813	1.641	0.163
	5,001-10,000 บาท	120	3.24	0.693		
	10,001-15,000 บาท	77	3.28	0.629		
	15,001-20,000 บาท	52	3.42	0.595		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.44	0.735		
	รวม	357	3.34	0.699		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.45 การเปรียบเทียบรายได้อต่อเดือนของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านราคา พบว่า ในภาพรวมลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีรายได้อต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อด้านราคาของธนาคาร

ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของด้านราคา พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน และค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทั้ง 2 ประเด็นย่อยที่พบความแตกต่างนี้กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีรายได้สูง 20,001 บาทขึ้นไป รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท และรายได้ระหว่าง 15,001- 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะเดียวกันลูกค้าเกษตรกรที่มีรายได้ระหว่าง 5,001- 10,000 บาท และรายได้ระหว่าง 10,001- 15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

ตาราง 4.46 การเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านสถานที่ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ	รายได้ต่อเดือน	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. ตำแหน่งที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.93	0.841	3.161	0.014*
	5,001-10,000 บาท	120	3.73	0.888		
	10,001-15,000 บาท	77	3.49	0.805		
	15,001-20,000 บาท	52	3.83	0.706		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.95	0.999		
	รวม	357	3.75	0.862		
2. ป้ายแสดงสถานที่ตั้งของธนาคาร มีขนาดชัดเจน มองเห็นได้ง่าย	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.87	0.903	1.032	0.391
	5,001-10,000 บาท	120	3.97	0.849		
	10,001-15,000 บาท	77	3.75	0.781		
	15,001-20,000 บาท	52	3.73	0.843		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.90	1.114		
	รวม	357	3.86	0.879		
3. จำนวนช่องบริการฝาก-ถอน และ โต๊ะบริการมีจำนวนเพียงพอ	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.72	0.794	1.551	0.187
	5,001-10,000 บาท	120	3.68	0.860		
	10,001-15,000 บาท	77	3.51	0.853		
	15,001-20,000 บาท	52	3.46	0.939		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.78	0.725		
	รวม	357	3.63	0.847		

ตาราง 4.46 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ	รายได้ต่อเดือน	N	Mean	S.D.	F	Sig.
4. จำนวนช่องบริการด้านสินเชื่อบริการ เพียงพอ	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.60	1.016	.719	0.579
	5,001-10,000 บาท	120	3.43	0.976		
	10,001-15,000 บาท	77	3.52	0.788		
	15,001-20,000 บาท	52	3.60	0.823		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.66	1.087		
	รวม	357	3.53	0.938		
5. จำนวนตู้เอทีเอ็ม มีบริการ เพียงพอ	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.55	0.840	1.409	0.230
	5,001-10,000 บาท	120	3.48	1.100		
	10,001-15,000 บาท	77	3.45	0.867		
	15,001-20,000 บาท	52	3.81	0.742		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.44	1.097		
	รวม	357	3.53	0.961		
ภาพรวม ด้านสถานที่ให้บริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.73	0.607	1.107	0.353
	5,001-10,000 บาท	120	3.66	0.661		
	10,001-15,000 บาท	77	3.55	0.587		
	15,001-20,000 บาท	52	3.68	0.497		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.75	0.697		
	รวม	357	3.66	0.618		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.46 การเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อตำแหน่งที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ พบว่า กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีรายได้สูง 20,001 บาทขึ้นไป รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท รายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท และรายได้ระหว่าง 15,001 –

20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะเดียวกันลูกค้าเกษตรกรที่มี และรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจใกล้เคียงไปในระดับปานกลางเท่านั้น

ตาราง 447 การเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว(สันป่าตอง) ด้านการส่งเสริมการตลาด

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเดือน	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. การโฆษณาธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นพับ ป้าย โฆษณา อินเทอร์เน็ต ฯลฯ	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.48	0.877	.818	0.514
	5,001-10,000 บาท	120	3.50	0.917		
	10,001-15,000 บาท	77	3.49	0.805		
	15,001-20,000 บาท	52	3.71	0.825		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.63	0.942		
	รวม	357	3.54	0.875		
2. การประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวสถานที่เกี่ยวข้องบริการของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ฯลฯ	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.48	0.823	.755	0.555
	5,001-10,000 บาท	120	3.51	0.879		
	10,001-15,000 บาท	77	3.43	0.924		
	15,001-20,000 บาท	52	3.62	0.889		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.68	0.879		
	รวม	357	3.52	0.879		
3. ของชำร่วยเมื่อเปิดบัญชีใหม่	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.72	0.813	8.307	0.000*
	5,001-10,000 บาท	120	3.57	0.847		
	10,001-15,000 บาท	77	3.27	0.772		
	15,001-20,000 บาท	52	3.56	0.725		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	4.12	0.640		
	รวม	357	3.59	0.818		
4. ของชำร่วยเมื่อทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.66	0.808	6.051	0.000*
	5,001-10,000 บาท	120	3.67	0.833		
	10,001-15,000 บาท	77	3.31	0.862		
	15,001-20,000 บาท	52	3.69	0.729		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	4.07	0.818		
	รวม	357	3.64	0.842		

ตาราง 4.47 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริม การตลาด	รายได้ต่อเดือน	N	Mean	S.D.	F	Sig.
5. การแจกปฏิทินให้ลูกค้าในช่วง เทศกาล	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.85	0.821	6.087	0.000*
	5,001-10,000 บาท	120	3.93	0.832		
	10,001-15,000 บาท	77	3.56	0.881		
	15,001-20,000 บาท	52	3.83	0.901		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	4.37	0.915		
	รวม	357	3.87	0.885		
ภาพรวม ด้านการส่งเสริมการตลาด	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.64	0.562	5.245	0.000*
	5,001-10,000 บาท	120	3.63	0.690		
	10,001-15,000 บาท	77	3.41	0.629		
	15,001-20,000 บาท	52	3.68	0.601		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.98	0.696		
	รวม	357	3.63	0.658		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.47 การเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ในภาพรวมลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของคำให้การส่งเสริมการตลาด พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของชำระวัยเมื่อเปิดบัญชีใหม่ ของชำระวัยเมื่อทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต และการแจกปฏิทินให้ลูกค้าในช่วงเทศกาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อย พบว่าความพึงพอใจต่อของชำระวัยเมื่อเปิดบัญชีใหม่ และของชำระวัยเมื่อทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเครดิต กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีรายได้สูง 20,001 บาทขึ้นไป รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท รายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท และรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะเดียวกันลูกค้าเกษตรกรที่มี และรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

การแจกปฏิทินให้ลูกค้าในช่วงเทศกาล พบว่า กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีรายได้สูง 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ขณะเดียวกันลูกค้าเกษตรกรที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท รายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท รายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตาราง 4.48 การเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจด้านบุคลากร	รายได้ต่อเดือน	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.61	1.058	2.201	0.068
	5,001-10,000 บาท	120	3.68	0.972		
	10,001-15,000 บาท	77	3.45	1.007		
	15,001-20,000 บาท	52	3.56	0.850		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	4.00	1.000		
	รวม	357	3.64	0.990		
2. พนักงานมีกิจกรรมร่ายกาย และอรรถยดี	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.66	0.845	2.445	0.046*
	5,001-10,000 บาท	120	3.74	0.974		
	10,001-15,000 บาท	77	3.52	0.912		
	15,001-20,000 บาท	52	3.52	0.727		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	4.00	0.975		
	รวม	357	3.68	0.912		
3. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.87	0.869	1.183	0.318
	5,001-10,000 บาท	120	3.78	0.825		
	10,001-15,000 บาท	77	3.75	0.845		
	15,001-20,000 บาท	52	3.67	0.857		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	4.02	0.908		
	รวม	357	3.80	0.853		

ตาราง 4.48 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านบุคลากร	รายได้ต่อเดือน	N	Mean	S.D.	F	Sig.
4. พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.84	0.790	.739	0.566
	5,001-10,000 บาท	120	3.77	0.817		
	10,001-15,000 บาท	77	3.84	0.859		
	15,001-20,000 บาท	52	3.79	0.848		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	4.02	1.012		
	รวม	357	3.83	0.849		
5. พนักงานมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.90	0.741	1.017	0.399
	5,001-10,000 บาท	120	3.78	0.825		
	10,001-15,000 บาท	77	3.81	0.844		
	15,001-20,000 บาท	52	3.81	0.886		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	4.05	0.669		
	รวม	357	3.84	0.807		
6. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	4.12	0.708	4.752	0.001*
	5,001-10,000 บาท	120	3.89	0.731		
	10,001-15,000 บาท	77	3.81	0.946		
	15,001-20,000 บาท	52	3.54	0.699		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	4.10	0.970		
	รวม	357	3.89	0.820		
7. พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.75	0.910	1.351	0.251
	5,001-10,000 บาท	120	3.57	0.941		
	10,001-15,000 บาท	77	3.61	0.948		
	15,001-20,000 บาท	52	3.67	0.810		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.93	1.010		
	รวม	357	3.67	0.929		

ตาราง 4.48 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านบุคลากร	รายได้ต่อเดือน	N	Mean	S.D.	F	Sig.
ภาพรวม ด้านบุคลากร	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.82	0.633	2.236	0.065
	5,001-10,000 บาท	120	3.74	0.663		
	10,001-15,000 บาท	77	3.68	0.702		
	15,001-20,000 บาท	52	3.65	0.568		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	4.02	0.811		
	รวม	357	3.76	0.677		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.48 การเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านบุคลากร พบว่า ในภาพรวมลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว(สันป่าตอง) ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของด้านบุคลากรพบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพนักงานมีกิจกรรมายาท สุขภาพ และอรรถยาศัยดี และพนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า ความพึงพอใจต่อ พนักงานมีกิจกรรมายาท สุขภาพ และอรรถยาศัยดี กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจใกล้เคียงในระดับมากที่สุด ขณะเดียวกันกลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก

พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ พบว่า กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท และรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจใกล้เคียงในระดับมากที่สุด ขณะเดียวกันกลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตาราง 449 การเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของลูกค้ากลุ่มเกษตรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ  
ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว(สันป่าตอง) ด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. มีความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อใช้บริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.73	0.994	6.847	0.000*
	5,001-10,000 บาท	120	3.78	0.747		
	10,001-15,000 บาท	77	3.29	0.776		
	15,001-20,000 บาท	52	3.75	0.764		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	4.02	0.880		
	รวม	357	3.69	0.849		
2. ให้บริการที่เท่าเทียมกัน โดย ให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อน-หลัง เสมอ	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.87	0.815	1.860	0.117
	5,001-10,000 บาท	120	3.63	0.849		
	10,001-15,000 บาท	77	3.53	0.852		
	15,001-20,000 บาท	52	3.67	0.734		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.83	0.892		
	รวม	357	3.68	0.837		
3. การให้บริการมีความถูกต้อง โดย มีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้าและ แจ้งทวนจำนวนเงินฝาก- ถอนให้ ลูกค้าทราบเสมอ	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.72	0.849	2.641	0.034*
	5,001-10,000 บาท	120	3.65	0.976		
	10,001-15,000 บาท	77	3.73	0.737		
	15,001-20,000 บาท	52	3.94	0.895		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	4.10	0.768		
	รวม	357	3.77	0.878		
4. การให้คำปรึกษา แนะนำหรือให้ ข้อมูลรายละเอียดบริการต่างๆ ของ ธนาคาร	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.85	0.875	2.331	0.056
	5,001-10,000 บาท	120	3.78	0.822		
	10,001-15,000 บาท	77	3.75	0.781		
	15,001-20,000 บาท	52	4.06	0.669		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	4.10	0.768		
	รวม	357	3.87	0.803		

ตาราง 4.49 (ต่อ)

ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน	N	Mean	S.D.	F	Sig.
5. มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เมื่อมีลูกค้ายื่นร้องเรียนจำนวนมาก	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	4.06	0.795	3.931	0.004*
	5,001-10,000 บาท	120	3.71	0.771		
	10,001-15,000 บาท	77	3.62	0.779		
	15,001-20,000 บาท	52	3.88	0.784		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.98	0.758		
	รวม	357	3.81	0.790		
6. มีการรับฟังข้อร้องเรียนและ แก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนของลูกค้า	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.84	0.846	.634	0.638
	5,001-10,000 บาท	120	3.83	0.752		
	10,001-15,000 บาท	77	3.86	0.838		
	15,001-20,000 บาท	52	3.81	0.768		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	4.05	1.117		
	รวม	357	3.86	0.838		
ภาพรวม ด้านกระบวนการให้บริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.84	0.699	2.881	0.023*
	5,001-10,000 บาท	120	3.73	0.652		
	10,001-15,000 บาท	77	3.63	0.607		
	15,001-20,000 บาท	52	3.85	0.543		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	4.01	0.711		
	รวม	357	3.78	0.651		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.49 การเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของด้าน กระบวนการให้บริการ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อใช้บริการ การให้บริการมีความถูกต้อง โดยมีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้าและแจ้งทวน

จำนวนเงินฝาก- ถอนให้ลูกค้าทราบเสมอ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เมื่อมีลูกค้ายื่นรอกิวจำนวนมากแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาระดับความสำคัญในแต่ละประเด็นย่อยพบว่า ความพึงพอใจต่อ ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อใช้บริการ กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท และรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ขณะเดียวกันกลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีรายได้ ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

การให้บริการมีความถูกต้อง โดยมีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้าและแจ้งทวนจำนวนเงินฝาก- ถอนให้ลูกค้าทราบเสมอ พบว่า กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจใกล้เคียงในระดับมากที่สุด ขณะเดียวกันกลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก

การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เมื่อมีลูกค้ายื่นรอกิวจำนวนมาก พบว่า กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีไม่เกิน 5,000 บาท มีระดับความพึงพอใจใกล้เคียงในระดับมากที่สุด ขณะเดียวกันกลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท และรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตาราง 4.50 การเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือน	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง ลูกอม น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.66	0.897	3.581	0.007*
	5,001-10,000 บาท	120	3.65	0.913		
	10,001-15,000 บาท	77	3.32	0.865		
	15,001-20,000 บาท	52	3.52	0.754		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.90	0.664		
	รวม	357	3.59	0.865		
2. การจัดสถานที่มีความสวยงาม เรียบร้อย และสะอาด	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.79	0.749	.586	0.673
	5,001-10,000 บาท	120	3.70	0.856		
	10,001-15,000 บาท	77	3.65	0.823		
	15,001-20,000 บาท	52	3.60	0.774		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.78	0.881		
	รวม	357	3.70	0.819		
3. ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.85	0.892	1.130	0.342
	5,001-10,000 บาท	120	3.82	0.879		
	10,001-15,000 บาท	77	3.57	0.909		
	15,001-20,000 บาท	52	3.77	0.921		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.76	0.943		
	รวม	357	3.76	0.902		
4. ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.93	0.876	3.932	0.004*
	5,001-10,000 บาท	120	3.78	0.716		
	10,001-15,000 บาท	77	3.56	0.752		
	15,001-20,000 บาท	52	4.02	0.700		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	4.02	1.060		
	รวม	357	3.82	.812		

ตาราง 4.50 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือน	N	Mean	S.D.	F	Sig.
5. สถานที่จอดรถกว้างขวาง และ เพียงพอต่อการให้บริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.94	0.715	3.166	0.014*
	5,001-10,000 บาท	120	3.72	0.900		
	10,001-15,000 บาท	77	3.55	0.851		
	15,001-20,000 บาท	52	3.90	0.823		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.98	0.790		
	รวม	357	3.78	0.844		
6. แบบฟอร์ม อุปกรณ์ต่าง ๆ ใน การให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.91	0.811	1.482	0.207
	5,001-10,000 บาท	120	3.88	0.791		
	10,001-15,000 บาท	77	3.69	0.936		
	15,001-20,000 บาท	52	3.98	0.671		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	4.00	0.866		
	รวม	357	3.87	0.823		
ภาพรวม ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ไม่เกิน 5,000 บาท	67	3.85	0.563	3.471	0.008*
	5,001-10,000 บาท	120	3.76	0.599		
	10,001-15,000 บาท	77	3.56	0.612		
	15,001-20,000 บาท	52	3.80	0.454		
	20,001 บาทขึ้นไป	41	3.91	0.608		
	รวม	357	3.75	0.585		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.42 การเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ในภาพรวมลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อด้าน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว(สันป่าตอง) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า กลุ่มเกษตรกรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก ระยะเวลาบริการ เช่น ที่นั่ง ลูกอม น้ำดื่ม

หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารมีความน่าเชื่อถือและสถานที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า ความพึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง ลูกอม น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีไม่เกิน 5,000 บาท ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท และรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ขณะเดียวกันกลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และสถานที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอต่อการให้บริการ พบว่า กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีไม่เกิน 5,000 บาท ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท และรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ขณะเดียวกันกลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจที่ใกล้เคียงในระดับปานกลาง

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

##### 1. ปัญหาที่พบในการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)

จากจำนวนลูกค้าเกษตรกรที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) 357 ราย พบว่า มีลูกค้าจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.2 ที่ประสบ ปัญหาในการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) สรุปได้ดังนี้

1. มีลูกค้าจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.8 ที่ประสบปัญหาในการให้บริการของพนักงานบางคนแสดงสีหน้าท่าทาง และน้ำเสียงพูดไม่พึงพอใจ เมื่อลูกค้าสอบถามหรือไม่เข้าใจขั้นตอนการให้บริการ

2. มีลูกค้าจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.2 ประสบปัญหาในการให้บริการที่ค่าธรรมเนียม เช่น การโอนเงิน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เป็นต้น แพงเกินไป

3. มีลูกค้าจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.1 ประสบปัญหาในการให้บริการที่จอดรถยังไม่พอสอดจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ

**2. ข้อเสนอแนะของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)**

จากจำนวนลูกค้าเกษตรกร ที่มาใช้บริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) 357 ราย พบว่า มีลูกค้าจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.8 มีข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) สรุปได้ดังนี้

1. มีลูกค้าจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.8 เสนอแนะว่า พนักงานผู้ให้บริการควรมีสีหน้า ท่าทางการให้บริการที่เป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส
2. มีลูกค้าจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.4 เสนอแนะว่า ควรจัดให้มีพนักงานที่คอยให้บริการข้อมูลข่าวสาร ชี้แจงรายละเอียดประเภทบริการต่างๆ บางทีลูกค้าบางคน ไม่รู้ขั้นตอนการให้บริการ
3. มีลูกค้าจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.8 เสนอแนะว่า ควรมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง อัตราค่าบริการ เช่น การโอนเงิน ดอกเบี้ยเงินกู้ ให้ถูกลง
4. มีลูกค้าจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.1 เสนอแนะว่า ควรปรับปรุงที่จอดรถให้กว้างขวาง เพียงพอต่อการให้บริการ
5. ลูกค้าจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.6 ควรมีตู้บัตรคิวอัตโนมัติให้บริการลูกค้า