

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเริ่มจากการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย

SD แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

t แทน ค่าสถิติการแจกแจงแบบ ที (t -test)

F แทน ค่าสถิติการแจกแจงแบบ เอฟ (F -test)

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

SS แทน ผลรวมของความเบี่ยงเบนมาตรฐานแต่ละตัวยกกำลังสอง

MS แทน ค่าความแปรปรวน

p แทน ความน่าจะเป็น (Probability)

$*$ แทน ระดับนัยสำคัญที่ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำมาจัดลำดับให้สอดคล้องกับแนวทางการศึกษาข้อมูลที่ศึกษาค้นคว้า โดยนำเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ใน 5 ด้าน

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อาชีพ อายุของลูกค้า และประเภทของสาขาธนาคาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	131	47.10
2. หญิง	147	52.90
รวม	278	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มากที่สุด มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1. รับราชการ/หรือทำงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจ	83	29.90
2. ทำงานในบริษัทหรือห้างร้านเอกชน	143	51.40
3. เกษตรกรรม	16	5.80
4. ประกอบอาชีพอื่น ๆ	36	12.90
รวม	278	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในบริษัทหรือห้างร้านเอกชน มากที่สุด มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 รองลงมาคือ อาชีพรับราชการ/หรือทำงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 29.90 ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 และประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำแนกตาม อายุของลูกค้า

อายุของลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 35 ปี	157	56.50
2. 35-49 ปี	108	38.80
3. 50 ปีขึ้นไป	13	4.70
รวม	278	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 35 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 157 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 35-49 ปี มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 และมีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามประเภทสาขาของธนาคาร

ประเภทสาขา	จำนวน	ร้อยละ
1. สาขาเต็มรูปแบบ	232	83.50
2. สาขาย่อย	46	16.50
รวม	278	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทสาขาของธนาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถามไปใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการในสาขาเต็มรูปแบบ มีจำนวนมากที่สุด คือ 232 คน คิดเป็นร้อยละ 83.50 รองลงมาคือ สาขาย่อย มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ใน 5 ด้าน

ตารางที่ 6 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	n = 278		ระดับ	อันดับ ที่
	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม	4.11	.55	มาก	1
2. ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	3.84	.63	มาก	5
3. ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ	3.87	.69	มาก	3
4. ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง	3.84	.56	มาก	4
5. ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า	4.09	.65	มาก	2
รวม	3.94	.52	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ทั้ง 5 ด้าน โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ คือ ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ตามลำดับ

ตารางที่ 7 คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของ ความพึงพอใจของลูกค้า
ต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี
ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม

ความพึงพอใจ (ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม)	n = 278		ระดับ	อันดับ ที่
	$\bar{X}$	SD		
1. การจัดบัตรคิวให้แก่ผู้รับบริการ	4.26	.69	มาก	1
2. พนักงานให้บริการลูกค้าตามลำดับคิว	4.06	.70	มาก	4
3. พนักงานให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.87	.81	มาก	5
4. การรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า	4.18	.74	มาก	2
5. ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และลูกค้า	4.17	.74	มาก	3
รวม	4.11	.55	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจในแต่ละข้อตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ คือ การจัดบัตรคิวให้แก่ผู้รับบริการ การรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และลูกค้า พนักงานให้บริการลูกค้าตามลำดับคิว และพนักงานให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ

ตารางที่ 8 คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของ ความพึงพอใจของลูกค้า
ต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี
ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา

ความพึงพอใจ (ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา)	n = 278		ระดับ	อันดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. เวลาที่รอการให้บริการขณะอยู่ในคิว	3.50	.99	ปานกลาง	5
2. การทำรายการของพนักงานทำได้ถูกต้อง	4.04	.66	มาก	2
3. เวลาที่พนักงานใช้ในการทำรายการ	3.55	.99	มาก	4
4. จัดระบบการให้บริการสอดคล้องกับระยะเวลา ที่ให้บริการ	3.81	.81	มาก	3
5. ความทันสมัยในการให้บริการ	4.28	.83	มาก	1
รวม	3.84	.63	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลาโดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ และอยู่ในระดับปานกลางอยู่ 1 ข้อ คือ เวลาที่รอการให้บริการขณะอยู่ในคิว โดยเรียงลำดับความพึงพอใจในแต่ละข้อตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ คือ ความทันสมัยในการให้บริการ การทำรายการของพนักงานทำได้ถูกต้อง จัดระบบการให้บริการสอดคล้องกับระยะเวลาที่ให้บริการ เวลาที่พนักงานใช้ในการทำรายการ และเวลาที่รอการให้บริการขณะอยู่ในคิว ตามลำดับ

ตารางที่ 9 คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของ ความพึงพอใจของลูกค้า
ต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี
ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ

ความพึงพอใจ (ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ)	n = 278		ระดับ	อันดับ ที่
	$\bar{X}$	SD		
1. บริเวณลานจอดรถที่ธนาคารจัดให้ลูกค้า	3.70	1.07	มาก	5
2. เจ้าหน้าที่ลูกค้าที่นั่งรอรับบริการจากธนาคาร	4.00	.83	มาก	2
3. ความสะดวกในการใช้บริการด้านเอกสาร (สลิปฝาก / ถอน ที่โต๊ะเขียนสลิป)	3.94	.82	มาก	3
4. การเพิ่มช่องให้บริการรับฝาก/ถอน ในชั่วโมงเร่งด่วน	3.50	.90	ปานกลาง	6
5. โทรศัพท์/วารสาร/หนังสือพิมพ์/สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ธนาคารจัดให้กับลูกค้า	3.94	.93	มาก	4
6. ความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.15	.75	มาก	1
รวม	3.87	.69	มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ และอยู่ในระดับปานกลางอยู่ 1 ข้อ คือ การเพิ่มช่องให้บริการรับฝาก/ถอน ในชั่วโมงเร่งด่วน โดยเรียงลำดับความพึงพอใจในแต่ละข้อตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ คือ ความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ เจ้าหน้าที่ลูกค้าที่นั่งรอรับบริการจากธนาคาร ความสะดวกในการใช้บริการด้านเอกสาร (สลิปฝาก / ถอน ที่โต๊ะเขียน สลิป) โทรศัพท์/วารสาร/หนังสือพิมพ์/สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ธนาคารจัดให้กับลูกค้า บริเวณลานจอดรถที่ธนาคารจัดให้ลูกค้า และการเพิ่มช่องให้บริการรับฝาก/ถอน ในชั่วโมงเร่งด่วน ตามลำดับ

ตารางที่ 10 คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของ ความพึงพอใจของลูกค้า
ต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี
ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจ (ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง)	n = 278		ระดับ	อันดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. เวลาที่ธนาคารเปิดทำการ 8.30 น.	3.93	.74	มาก	2
2. เวลาที่ธนาคารปิดทำการ 15.30 น.	3.75	.78	มาก	5
3. วันหยุด/วันหยุดนักขัตฤกษ์ของธนาคาร	3.73	.81	มาก	6
4. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา	3.99	.73	มาก	1
5. เวลาเปิดบริการ เครื่องบริการเงินด่วน(ATM) ตลอด 24 ชม.	3.90	.91	มาก	3
6. การเสนอการบริการ หรือให้บริการอื่นๆ นอกเหนือจาก ความต้องการของลูกค้า	3.77	.90	มาก	4
รวม	3.84	.56	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจในแต่ละข้อตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา เวลาที่ธนาคารเปิดทำการ 8.30 น. เวลาเปิดบริการ เครื่องบริการเงินด่วน(ATM) ตลอด 24 ชม. การเสนอการบริการ หรือให้บริการอื่นๆ นอกเหนือจาก ความต้องการของลูกค้า เวลาที่ธนาคารปิดทำการ 15.30 น. และวันหยุด/วันหยุดนักขัตฤกษ์ของธนาคาร ตามลำดับ

ตารางที่ 11 คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของลูกจ้างต่อ การบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า

ความพึงพอใจ (ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า)	n = 278		ระดับ	อันดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. พนักงานยิ้มแย้ม สุภาพอ่อนน้อม / มีมารยาท และ อัธยาศัยดี เต็มใจให้บริการ	4.12	.79	มาก	3
2. พนักงานกล่าวคำสวัสดิ์ ก่อนการให้บริการและคำ ขอบคุณ เมื่อให้บริการเสร็จสิ้น	3.79	.95	มาก	5
3. พนักงานให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องในการตอบปัญหา	3.96	.77	มาก	4
4. บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรของพนักงาน	4.20	.78	มาก	2
5. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.38	.70	มาก	1
รวม	4.09	.65	มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่าความพึงพอใจของลูกจ้างต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจในแต่ละข้อตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ คือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรของพนักงาน พนักงานยิ้มแย้ม สุภาพอ่อนน้อม / มีมารยาท และอัธยาศัยดี เต็มใจให้บริการ พนักงานให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องในการตอบปัญหา และพนักงานกล่าวคำสวัสดิ์ ก่อนการให้บริการและคำขอบคุณ เมื่อให้บริการเสร็จสิ้น ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อาชีพ อายุของลูกค้า และประเภทของสาขาธนาคาร

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		t	p
	(n = 131)		(n = 147)			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม	4.15	.55	4.07	.54	1.31	.193
2. ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	3.94	.65	3.75	.60	2.52*	.012
3. ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ	3.96	.72	3.80	.65	1.98*	.049
4. ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง	3.90	.57	3.79	.54	1.60	.111
5. ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า	4.15	.68	4.04	.63	1.35	.179
รวม	4.01	.55	3.88	.49	2.10*	.037

* $p < .05$

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ในด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ และโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิงยกเว้น ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี
จำแนกตามอาชีพของลูกค้า

ความพึงพอใจ	รับราชการ		ทำงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ				เกษตรกร		ประกอบอาชีพอื่นๆ			
	(n=83)		อันดับ		(n=143)		อันดับ		(n=16)		อันดับ	
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ที่	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ที่	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1. ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม	4.23	.46	มาก	2	4.08	.58	มาก	1	4.39	.31	มาก	2
2. ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว	4.01	.60	มาก	4	3.77	.63	มาก	4	4.14	.59	มาก	4
ทันเวลา												
3. ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ	4.14	.58	มาก	3	3.76	.67	มาก	5	4.23	.63	มาก	3
4. ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง	3.98	.48	มาก	5	3.79	.58	มาก	3	4.07	.51	มาก	5
5. ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า	4.31	.53	มาก	1	4.00	.65	มาก	2	4.44	.52	มาก	1
รวม	4.13	.42	มาก		3.87	.53	มาก		4.25	.37	มาก	
									3.65	.54	มาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพของลูกค้า ปรากฏว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกอาชีพ โดยลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการและเกษตรกร มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ คือ ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา และด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ ส่วนลูกค้าที่ประกอบอาชีพทำงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ คือ ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา และด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

ตารางที่ 14 วิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้าน
จำแนกตามอาชีพของลูกค้า

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม	3	6.05	2.02	7.18*	.000
ระหว่างกลุ่ม	274	77.04	.28		
ภายในกลุ่ม	277	83.09			
รวม					
2. ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา	3	7.23	2.41	6.34*	.000
ระหว่างกลุ่ม	274	104.14	.38		
ภายในกลุ่ม	277	111.38			
รวม					
3. ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ	3	14.03	4.68	10.99*	.000
ระหว่างกลุ่ม	274	116.55	.43		
ภายในกลุ่ม	277	130.58			
รวม					
4. ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง	3	4.69	1.56	5.23*	.002
ระหว่างกลุ่ม	274	81.78	.30		
ภายในกลุ่ม	277	86.47			
รวม					
5. ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า	3	10.96	3.65	9.31*	.000
ระหว่างกลุ่ม	274	107.47	.39		
ภายในกลุ่ม	277	118.43			
รวม					
โดยรวม	3	8.18	2.73	11.17*	.000
ระหว่างกลุ่ม	274	66.90	.24		
ภายในกลุ่ม	277	75.08			
รวม					

* $p < .05$

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพของลูกค้า โดยรวม และในรายด้าน ทุกด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

เพื่อแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน จึงได้เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม โดยใช้วิธี least -significant different (LSD) ปรากฏผล ดังตารางที่ 14-19

ตารางที่ 15 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้า
ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม

อาชีพของลูกค้า					
		ประกอบ อาชีพอื่นๆ	ทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ	รับราชการ	เกษตรกร
	$\bar{X}$	3.80	4.08	4.23	4.39
1. ประกอบอาชีพอื่น ๆ	3.80	-	.28*	.43*	.59*
2. ทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ	4.08		-	.15*	.31*
3. รับราชการ	4.23			-	.16
4. เกษตรกรรม	4.39				-

* $p < .05$

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้า ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม ปรากฏว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม อาชีพรับราชการ และอาชีพทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารสูงกว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) และลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกร และอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารสูงกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 16 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้า
ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา

อาชีพของลูกค้า	ประกอบอาชีพอื่นๆ		ทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ	รับราชการ	เกษตรกร
	$\bar{X}$	3.57	3.77	4.01	4.14
1. ประกอบอาชีพอื่น ๆ	3.57	-	.20	.44*	.57*
2. ทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ	3.77		-	.24*	.37*
3. รับราชการ	4.01			-	.13
4. เกษตรกรรม	4.14				-

* $p < .05$

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้า ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลาปรากฏว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกร และอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารสูงกว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) และ ลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกร และอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารสูงกว่า ลูกค้าอาชีพทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 17 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้า
ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ

อาชีพของลูกค้า		ประกอบ อาชีพอื่นๆ	ทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ	รับราชการ	เกษตรกร
	$\bar{X}$	3.53	3.76	4.14	4.23
1. ประกอบอาชีพอื่น ๆ	3.53	-	.24	.61*	.70*
2. ทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ	3.76		-	.38*	.46*
3. รับราชการ	4.14			-	.08
4. เกษตรกรรม	4.23				-

* $p < .05$

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้า ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ ปรากฏว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม และรับราชการ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารสูงกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) และ ลูกค้าที่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม และอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารสูงกว่า ลูกค้าที่ทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 18 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้า
ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง

อาชีพของลูกค้า	ประกอบอาชีพอื่นๆ		ทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ	รับราชการ	เกษตรกร
	$\bar{X}$	3.62	3.79	3.98	4.07
1. ประกอบอาชีพอื่น ๆ	3.62	-	.17	.36*	.45*
2. ทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ	3.79		-	.19*	.28
3. รับราชการ	3.98			-	.09
4. เกษตรกรรม	4.07				-

* $p < .05$

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้า ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง ปรากฏว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม และอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารสูงกว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารสูงกว่า ลูกค้าที่ทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 19 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้า
ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า

อาชีพของลูกค้า	ประกอบอาชีพอื่นๆ				
	$\bar{x}$	3.77	ทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ	รับราชการ	เกษตรกร
1. ประกอบอาชีพอื่น ๆ	3.77	-	.23*	.54*	.67*
2. ทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ	4.00		-	.31*	.44*
3. รับราชการ	4.31			-	.13
4. เกษตรกรรม	4.44				-

* $p < .05$

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้า ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า ปรากฏว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม อาชีพรับราชการ และอาชีพทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารสูงกว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) และลูกค้าที่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม และอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจ ต่อการบริการของธนาคารสูงกว่าลูกค้าอาชีพทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 20 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้า
ในภาพรวม

อาชีพของลูกค้า	ประกอบอาชีพ ทำงานบริษัท/ รับราชการ เกษตรกรรม อื่นๆ รัฐวิสาหกิจ				
	$\bar{X}$	3.65	3.87	4.13	4.25
1. ประกอบอาชีพอื่น ๆ	3.65	-	.22*	.48*	.60*
2. ทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ	3.87		-	.26*	.37*
3. รับราชการ	4.13			-	.11
4. เกษตรกรรม	4.25				-

* $p < .05$

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้า ในภาพรวม ปรากฏว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม อาชีพรับราชการ และทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารสูงกว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) และลูกค้าที่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม และอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารสูงกว่าลูกค้าที่ทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี
จำแนกตามอายุของลูกค้า

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่า 35 ปี				35-49 ปี				50 ปีขึ้นไป			
	(n=157)		ระดับ	อันดับที่	(n=108)		ระดับ	อันดับที่	(n=13)		ระดับ	อันดับที่
	$\bar{X}$	SD			$\bar{X}$	SD			$\bar{X}$	SD		
1. ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม	4.02	.58	มาก	2	4.21	.50	มาก	1	4.31	.25	มาก	1
2. ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว	3.76	.62	มาก	5	3.93	.64	มาก	4	3.97	.67	มาก	4
ทั้งหมด												
3 ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ	3.81	.67	มาก	3	3.97	.72	มาก	3	4.15	.59	มาก	3
4. ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง	3.80	.55	มาก	4	3.91	.57	มาก	5	3.90	.60	มาก	5
5. ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า	4.05	.65	มาก	1	4.13	.65	มาก	2	4.22	.73	มาก	2
รวม	3.88	.52	มาก		4.01	.52	มาก		4.10	.48	มาก	

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุของลูกค้า ปรากฏว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกช่วงอายุ โดยลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 35 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ คือ ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ตามลำดับ ส่วนลูกค้าที่อยู่ในช่วงอายุ 35-49 ปี และ ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ คือ ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา และด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

ตารางที่ 22 วิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้าน
จำแนกตามอายุของลูกค้า

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1. ด้านการจัดการบริการอย่างสุติธรรม	2	2.83	1.41	4.84*	.009
ระหว่างกลุ่ม	275	80.27	.29		
ภายในกลุ่ม	277	83.09			
รวม					
2. ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา	2	1.97	.98	2.47	.086
ระหว่างกลุ่ม	275	109.41	.40		
ภายในกลุ่ม	277	111.38			
รวม					
3. ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ	2	2.11	1.06	2.26	.107
ระหว่างกลุ่ม	275	128.47	.47		
ภายในกลุ่ม	277	130.58			
รวม					
4. ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง	2	.83	.42	1.33	.265
ระหว่างกลุ่ม	275	85.64	.31		
ภายในกลุ่ม	277	86.47			
รวม					
5. ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า	2	.68	.34	.79	.454
ระหว่างกลุ่ม	275	117.75	.43		
ภายในกลุ่ม	277	118.43			
รวม					
โดยรวม	2	1.50	.75	2.80	.063
ระหว่างกลุ่ม	275	73.58	.27		
ภายในกลุ่ม	277	75.08			
รวม					

* $p < .05$

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุของลูกค้า พบว่า ในด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ส่วนในด้านอื่นๆ และโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ที่ประกอบอายุแตกต่างกัน จึงได้เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธี least-significant different (LSD) ปรากฏผล ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 23 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุของลูกค้า ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม

อายุของลูกค้า				
		ต่ำกว่า 35 ปี	35-49 ปี	50 ปี ขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.02	4.21	4.31
1. ต่ำกว่า 35 ปี	4.02	-	.19*	.29
2. 35-49 ปี	4.21		-	.10
4. 50 ปี ขึ้นไป	4.31			-

* $p < .05$

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุของลูกค้า ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม ปรากฏว่า ลูกค้าที่มีอายุอยู่ในช่วง 35-49 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารสูงกว่า ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ส่วนกลุ่มอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทสาขานาคาร

ความพึงพอใจ	สาขาเต็มรูปแบบ (n = 232)		สาขาย่อย (n = 46)		t	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม	4.12	.54	4.03	.60	1.02	.308
2. ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	3.84	.64	3.79	.60	.57	.573
3. ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ	3.92	.68	3.65	.66	2.41*	.016
4. ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง	3.84	.56	3.86	.55	-.19	.847
5. ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า	4.13	.64	3.90	.69	2.21*	.028
รวม	3.96	.52	3.84	.51	1.50	.136

* $p < .05$

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทสาขาของธนาคาร พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารประเภทสาขาแบบเต็มรูปแบบและประเภทสาขาย่อย มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ในด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ และด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยที่ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารประเภทสาขาแบบเต็มรูปแบบ มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารสูงกว่าประเภทสาขาย่อย ส่วน ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง และโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ