

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า



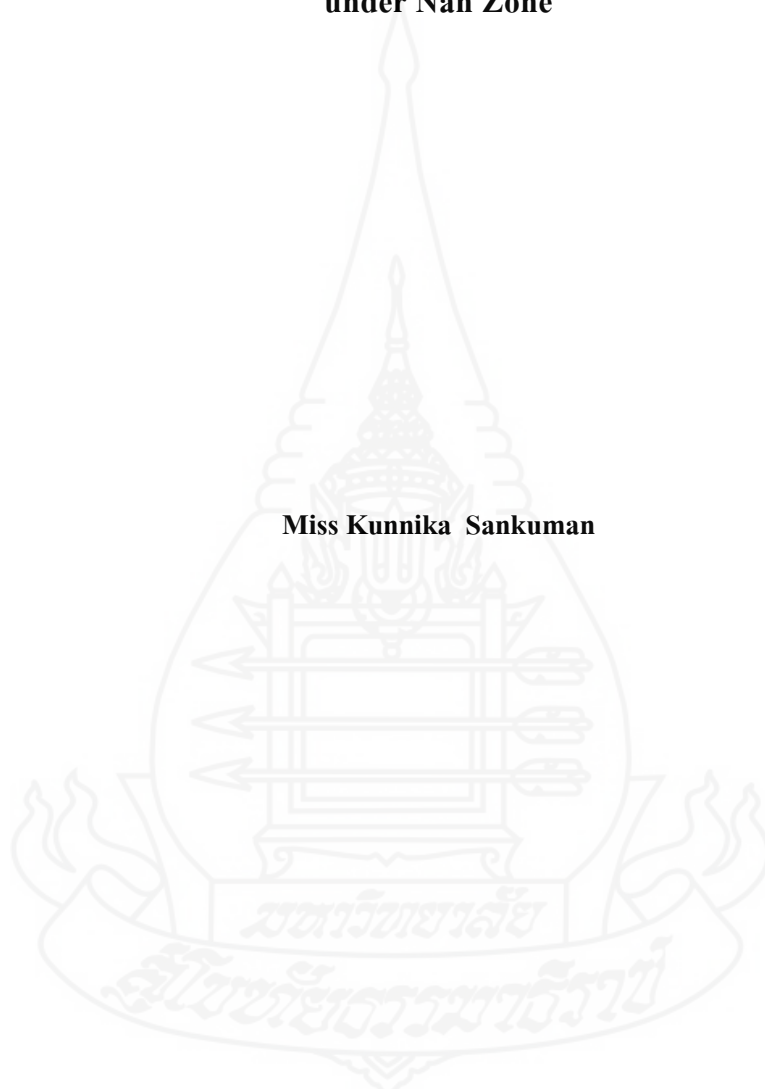
นางสาวกรรณิการ์ สารกumar

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2561

**Satisfaction toward Quality of Service of the Government Savings Bank
under Nan Zone**

Miss Kunnika Sankuman



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2018

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน
ในสังกัดเขตหน้า
ชื่อและนามสกุล นางสาวกรรณิการ์ สารกumar
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.เจริญศักดิ์ แสงฉัตรสุวรรณ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2562

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.เจริญศักดิ์ แสงฉัตรสุวรรณ)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัด
เขตน่าน

ผู้ศึกษา นางสาวกรรณิการ์ สารกumar **รหัสนักศึกษา** 2603001013 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.เจริญศักดิ์ แสงฉัตรสุวรรณ **ปีการศึกษา** 2561

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ลูกค้ำที่มาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินทุกประเภทกับธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดตัวอย่างคำนวณได้จากสูตรครอแคร์น ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวกไม่เจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน การทดสอบค่าที วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบเชิงซ้อน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการบริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านในระดับมาก โดยด้านการบริการเป็นด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้ำ มีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ การได้รับความช่วยเหลือและแก้ไขในกรณีเกิดปัญหา การบริการที่รวดเร็ว ด้านความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการ ตามลำดับ (2) อายุ อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำธุรกรรมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ ธนาคารออมสิน น่าน

Independent Study title: Satisfaction toward Quality of Service of the Government Savings Bank under Nan Zone

Author: Miss Kunnika Sankuman; **ID:** 2603001013; **Degree:** Business Administration;

Independent Study advisor: Dr. Chareunsak Sangchatsuwat;

Academic year: 2018

Abstract

The objective of this study were (1) to study satisfaction toward service quality of Government Savings Bank within Nan area; and (2) to compare satisfaction toward service quality of Government Savings Bank within Nan area classified by demographic characteristics.

The population of this survey research was the service users of all types of the financial transactions at Government Savings Bank within Nan area. With unknown population, the sample of 385 customers was selected by Cochran's Formula with convenient random sampling with non-probability sampling method. A constructed questionnaire was used an instrument to collect the data. The statistics employed for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, inferential statistics, t-Test, One-Way ANOVA, and multiple comparison.

The result of the study indicated that (1) the level of satisfaction toward service quality of Government Savings Bank within Nan area was overall at a high level, while the respondents were satisfied with the service aspect at the highest level, followed by keeping the customers as a secret, trust, being helpful and help to solve the problems, taking action fast and having enough service tools in the available aspects respectively; and (2) the customers with different ages, careers, and incomes had different satisfaction toward service quality of Government Savings Bank within Nan area with a statistical significance at 0.05 level while the customers with difference genders, status, levels of education and durations of transaction had no different satisfaction toward service quality of Government Savings Bank within Nan area.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, Savings Bank, Nan

กิตติกรรมประกาศ

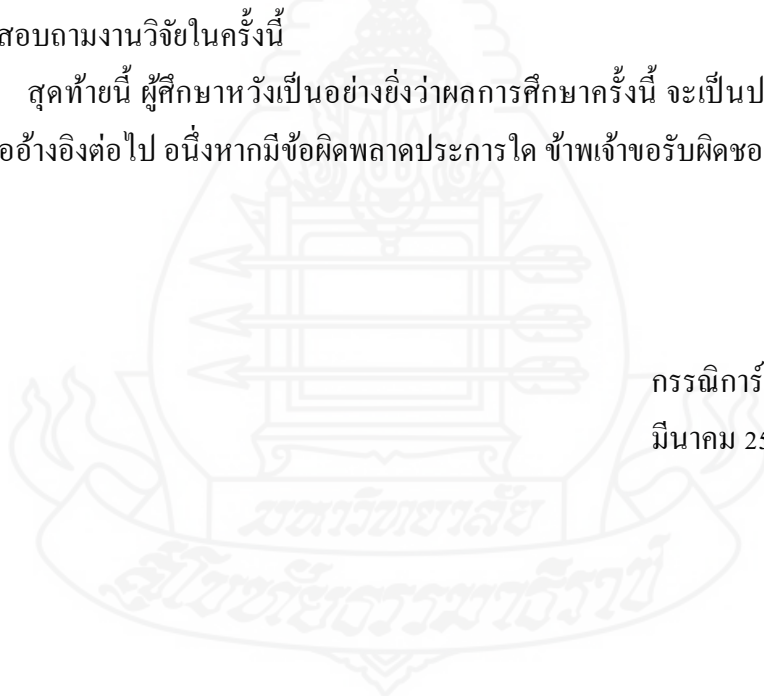
การศึกษาครั้งนี้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า ต้องการทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสินที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม และเป็นรายด้าน โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการให้บริการ เพื่อต้องการนำผลวิจัยที่ได้รับไปใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.เจริญศักดิ์ แสงฉัตรสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ ตลอดจน การตรวจ แก้ไข จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้ เสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าทุกท่าน และขอขอบพระคุณลูกค้าของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ ตอบแบบสอบถามงานวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์กับผู้สนใจ ค้นคว้าหรืออ้างอิงต่อไป อนึ่งหากมีข้อผิดพลาดประการใด ข้าพเจ้าขอรับผิดขอแต่เพียงผู้เดียว

กรรมการ์ สารกุมาร

มีนาคม 2562

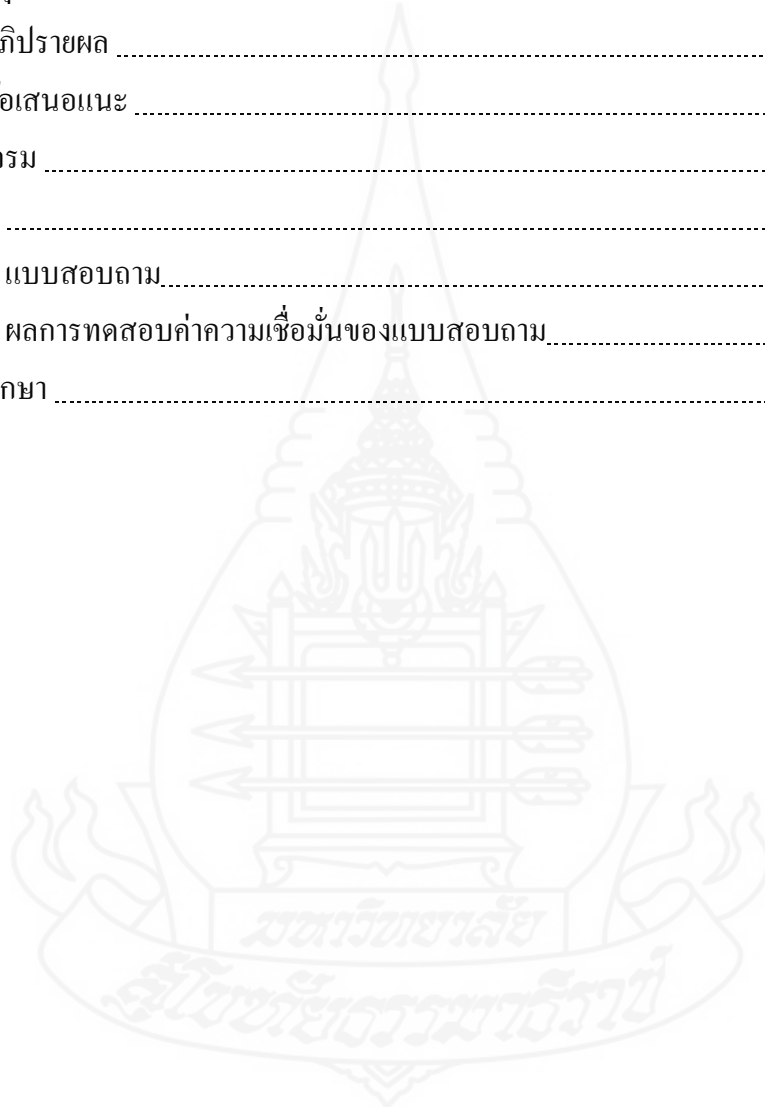


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	8
ข้อมูลพื้นฐานธนาคารออมสิน	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	16
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	17
การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
การวิเคราะห์ข้อมูล	19
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	20
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	21
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจ	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	43
สรุปการวิจัย	43
อภิปรายผล	46
ข้อเสนอแนะ	51
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	56
ก แบบสอบถาม	57
ข ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	62
ประวัติผู้ศึกษา	83



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้านเพศ	21
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ	21
ตารางที่ 4.3 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้านอายุ	22
ตารางที่ 4.4 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้านระดับการศึกษา	22
ตารางที่ 4.5 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้านอาชีพ	23
ตารางที่ 4.6 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้านรายได้	23
ตารางที่ 4.7 ข้อมูลด้านเวลาในการทำธุรกรรม	24
ตารางที่ 4.8 ข้อมูลการใช้บริการธุรกรรมต่างของลูกค้า	24
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจรายด้าน	25
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจที่มีต่อด้านอาคารสถานที่	26
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจที่มีต่อด้านพนักงาน	27
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจที่มีต่อด้านข้อมูลข่าวสาร	28
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจที่มีต่อด้านการให้บริการ	28
ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจ จำแนกตามเพศ	30
ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจ จำแนกตามสถานภาพ	30
ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจ จำแนกตามอายุ	31
ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มของความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจแตกต่างกันจำแนกตามอายุ	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจตามระดับการศึกษา	33
ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจตามอาชีพ	34
ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจแตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ	35
ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจตามรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน	36
ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจแตกต่างกัน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน	37
ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจตามระยะเวลา ในการทำธุรกรรม	38
ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจจำแนกตามประเภทการทำธุรกรรม การใช้บริการฝาก-ถอนเงิน	39
ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจจำแนกตามประเภทการทำธุรกรรม การใช้บริการสลาก	40
ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตอำนาจจำแนกตามประเภทการทำธุรกรรม การใช้บริการชำระสินค้า-โอนเงิน	40
ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจจำแนกตามประเภทการทำธุรกรรม การใช้บริการสินเชื่อ	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจตามประเภทการทำธุรกรรม การใช้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	41
ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจตามประเภทการทำธุรกรรม การใช้บริการ ATM/ADM	42
ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจตามประเภทการทำธุรกรรม การใช้บริการอื่นๆ	42



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา 3



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสถาบันการเงินของประเทศไทยมีเป็นจำนวนมาก โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1. ธนาคาร 2. สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร และในส่วนของธนาคาร ก็ยังแบ่งเป็น 3 ประเภท เช่น 1. ธนาคารกลาง 2. ธนาคารพาณิชย์ เช่น ธนาคารกสิกร ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารธนชาต ธนาคารทหารไทย 3. ธนาคารที่มีวัตถุประสงค์เป็นพิเศษ เช่น ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย (2561) จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า สถาบันการเงินของประเทศไทยค่อนข้างมากและหลากหลายในยุคปัจจุบัน ธนาคารต่างๆ และสถาบันการเงินก็มีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น โดยแต่ละธนาคารมีการให้บริการที่มีความหลากหลายลักษณะคล้ายๆ กัน เช่น การฝากเงิน ถอนเงิน การโอนเงิน และการให้บริการสินเชื่อ ธุรกิจการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงิน ดังนั้นแต่ละธนาคารจึงมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจผู้ใช้บริการหรือลูกค้าได้ การที่จะทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้วเกิดความพึงพอใจเกิดความจงรักภักดี ใช้บริการแล้วอยากกลับใช้บริการซ้ำ จึงเป็นสิ่งสำคัญ การที่มีลูกค้ามาใช้บริการธนาคารจำนวนมากนั้นจะทำให้ธนาคารมีส่วนแบ่งทางการตลาดที่มากขึ้น และทำให้ธนาคารเจริญเติบโตมีความมั่นคง เพราะฉะนั้นจะเห็นได้ว่า การบริการสำคัญและส่งผลกระทบต่อ ธนาคารเป็นอย่างมาก

ธนาคารออมสิน เป็นธนาคารของรัฐบาล ก่อตั้งโดย พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ เพื่อให้ประชาชนรู้จักการประหยัดการเก็บออม มีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินเงินทองของประชาชน ให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จึงทรงริเริ่มจัดตั้งคลังออมสินทดลองขึ้น โดยทรงพระราชทานนามธนาคาร “ลีฟอเทีย” ในปี พ.ศ. 2456 ด้วยทุนประเดิม 1 แสนบาท เพื่อทรงใช้ศึกษาและสำรวจนิสัยคนไทยในการออมเบื้องต้น พระองค์ทรงเข้าใจในราษฎรของพระองค์และทรงทราบว่าควรใช้กุศโลบายใดอันจะจูงใจคนไทยให้มองเห็นความสำคัญของการออม และในปี 2489 ได้มีการจัดตั้งนามพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ธนาคารออมสินมีฐานเป็นนิติบุคคล ประกอบธุรกิจหลัก

ในการรับ-ฝากเงิน ซื่อขายพันธบัตรรัฐบาล คูแเลลูกค้าฐานราก ฯลฯ และ ในวันที่ 1 เมษายน 2561 นี้ ธนาคารออมสินมีอายุครบ 105 ปี ธนาคารออมสินมีการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงรูปแบบกลยุทธ์ ในการดำเนินงานมาโดยตลอด เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและเป็นการเสริมสร้าง ภาพลักษณ์ของธนาคารให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และให้เหมาะสม กับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด เกิดความจงรักภักดีกับธนาคาร เกิดการใช้บริการแล้วกลับมาใช้บริการอีก รายงานการประชุมธนาคารออมสิน (2559)

คุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการ ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการ ที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐาน ความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการดำเนินงานธนาคารสามารถให้บริการที่ดีมีคุณภาพ กับลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ลูกค้าก็จะมาใช้บริการของธนาคาร ลูกค้ามาใช้บริการกับธนาคารมากยิ่งขึ้นจะทำให้ธนาคารเจริญเติบโตมากยิ่งขึ้น

ธนาคารออมสินจึงใส่ใจในเรื่องของการให้บริการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ และในฐานะที่ผู้ศึกษาทำงานที่ธนาคารออมสินเขตน่าน จึงมีความสนใจ ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่ธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน ซึ่งมีทั้งหมด 11 สาขา ได้แก่ สาขาน่าน สาขาเวียงสา สาขาปัว สาขาน้อย สาขาแม่จริม สาขาท่าวังผา สาขาห้างนราไฮเปอร์มาร์ท สาขาเชียงกลาง สาขาสองแคว สาขาทุ่งช้าง สาขาเฉลิมพระเกียรติ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษา มาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการของธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตน่านให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินของรัฐ ที่พบกับสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจ ที่รุนแรง การที่จะรักษาลูกค้าเดิมไว้ พร้อมกับการหาลูกค้าใหม่เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและสำคัญ อย่างมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน เพื่อนำการศึกษาที่ได้ไปเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนา การให้บริการของธนาคารออมสินเขตน่านต่อไป

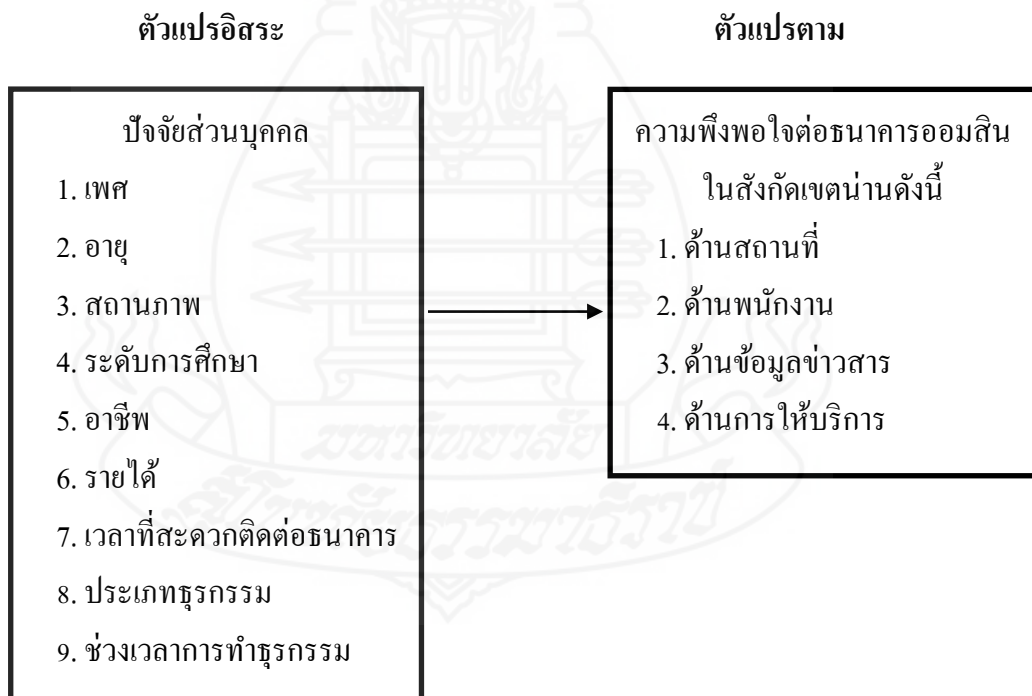
2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัด
เขตน่าน

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัด
เขตน่าน ตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการธนาคารออมสิน
ในสังกัดเขตน่าน มีกรอบแนวคิดการศึกษาดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

ปัจจัยประชากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจที่แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการศึกษา

5.1 **ขอบเขตการศึกษาด้านประชากร (Population)** ประชากรที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมทุกประเภทกับธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่ทำการศึกษา จำนวน 385 คน

5.2 **ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย (Research Content)** ศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจ ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจ

5.3 **ขอบเขตด้านเวลา** ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2561

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 **ความพึงพอใจ (Satisfaction)** หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

6.2 **การให้บริการ** หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ เนื่องจากผลสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับ “ความพึงพอใจ”

6.3 **คุณภาพ** หมายถึงการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยคำนึงถึงการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม

6.4 **ธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจ** หมายถึง ธนาคารออมสินที่เปิดให้บริการในพื้นที่จังหวัดอำนาจ จำนวน 11 สาขา ประกอบด้วย สาขาน่าน เวียงสา ปัว นาน้อย ท่าวังผา แม่จริม ห้างนราไฮเปอร์มาร์ท เชียงกลาง ทุ่งช้าง สองแคว เฉลิมพระเกียรติ (ข้อมูล ณ ม.ค. 2562)

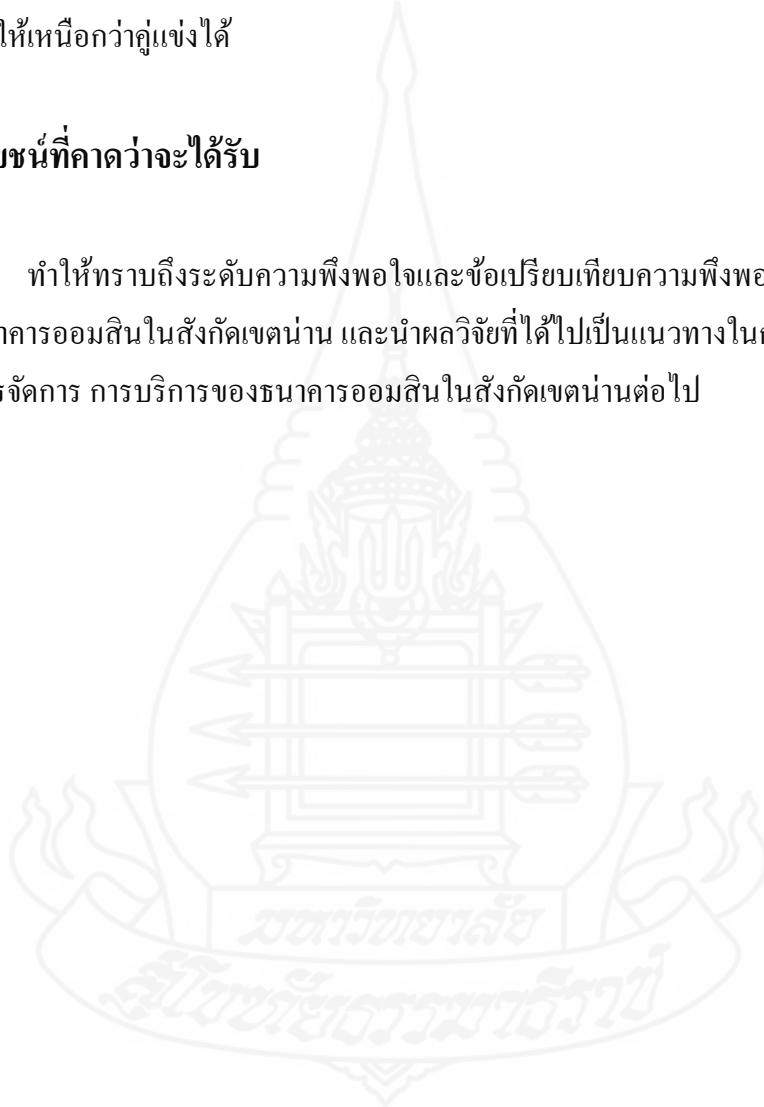
6.5 พนักงาน หมายถึง ผู้ให้บริการซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า

6.6 ลูกค้า หมายถึง ผู้มารับบริการธุรกรรมทางการเงินทุกประเภทที่ธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า

6.7 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสามารถสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและข้อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า และนำผลวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการบริหารจัดการ การบริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ในสังกัด เขตน่าน” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. ข้อมูลพื้นฐานธนาคารออมสิน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

สุรศักดิ์ นานากุล (2533) ได้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า คุณภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หรือผู้บริโภค หรือสิ่งที่เหมาะสม รวดเร็ว ถูกต้อง ลักษณะของการบริการที่มีคุณภาพ คือ ความน่าเชื่อถือ ความต่อเนื่องของการบริการที่ให้ ความเพียงพอของบริการที่ให้ ความปลอดภัยและความทันสมัย ความยุติธรรม และความเท่าเทียมของการให้บริการ รูปแบบการให้บริการ ราคาการให้บริการที่เหมาะสม

ทั้งนี้การที่สินค้าหรือบริการจะขายได้กำไรสูงสุดก็ต้องมีคุณภาพการให้บริการ คือการทำให้ลูกค้าพอใจในทุกๆ ด้าน การบริการที่ดีมีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า การที่จะทำให้การบริการเป็นที่พึงพอใจนั้น จะต้องมีความจำเป็นที่จะต้องนำความต้องการของลูกค้ามาพิจารณา เพื่อนำไปปรับปรุงให้การบริการดีขึ้น

ไพรงค์และเทอร์แรล (2530) การให้บริการจะใช้เฉพาะ 4 P ไม่เพียงพอ ในด้านการบริหาร องค์กรบริษัทต้องมีการฝึกอบรมพนักงาน ให้ความรู้ด้านบริการที่ดี ดำรงกริยา รู้จักแนะนำ ได้รับการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การสร้างคุณภาพการบริการนั้นเป็นที่น่าเชื่อถือ และเป็นที่น่าพึงพอใจนั้นเกิดขึ้นในระหว่างที่ผู้ขายให้บริการลูกค้า ซึ่งคุณภาพการให้บริการจะเป็นที่ยอมรับหรือพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับลูกค้า และลูกค้าจะพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้

1) ด้านเทคนิค
 2) คุณภาพด้านหน้าที่ คือ มีความรู้ในงานมีความสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าได้
 3) การบริการที่ลูกค้าสามารถประเมินได้ก่อนทำการซื้อ เช่นรางวัล ที่ได้รับในการให้บริการ

4) คุณภาพด้านประสบการณ์ คือ การบริการที่ลูกค้าประเมินได้หลังการขาย
 5) คุณภาพความเชื่อถือที่เกิดขึ้นจริง คือ การบริการที่ผู้ซื้ออยากประเมินแม้จะใช้บริการแล้วก็ตาม เป็นความรู้สึกที่ลูกค้าจะประเมินความเชื่อถือก่อนที่จะได้รับ

การให้บริการสามารถปรับปรุงได้ 3 วิธี คือ

1) สร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง ผู้ขายบริการต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง เป็นการยากที่จะทำให้เห็นข้อแตกต่างที่ชัดเจนในความรู้สึกของลูกค้า แนวทางที่สามารถทำได้คือ พัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง การอำนวยความสะดวก การให้บริการเสริม นอกเหนือจากการบริการหลัก

2) คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่สร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้

3) ประสิทธิภาพการให้บริการ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้ดังนี้

- (1) การให้พนักงานทำงานมากขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม
- (2) เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมเสียคุณภาพงานบางส่วน
- (3) เพิ่มเครื่องมือและสร้างมาตรฐานการให้บริการ
- (4) การให้บริการที่ไม่ลดการให้บริการ หรือสินค้าอื่น
- (5) การออกแบบที่ไม่ลดการให้บริการ หรือสินค้าอื่น
- (6) การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้เขาใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของผู้ขายบริการ

ธุรกิจบริการจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับพนักงานในองค์กร และการสร้างความแตกต่างในการให้บริการ จำเป็นที่จะต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพในแง่ลบ คุณภาพการให้บริการและรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า โดยอาศัยแนวทางการพัฒนา การบริการอย่างสร้างสรรค์

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1 ความหมายของการให้บริการ

ราชัน นาสมพงษ์ (2555) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย นอกจากนี้แล้ว ราชัน ยังได้อธิบายคำว่า SERVICE ซึ่งแปลว่าการบริการ สามารถแยกอักษรออกเป็นความหมายได้ดังนี้

S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = Enthusiasm แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = Rapidness แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = Value แปลว่า มีคุณค่า

I = Impression แปลว่า ความประทับใจ

C = Courtesy แปลว่า มีสุภาพอ่อนโยน

E = Endurance แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

ซึ่งการบริการที่ดี จะต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพอใจ คนส่วนใหญ่คิดว่า งานบริการเป็นเรื่องของการบริการ เป็นเรื่องการรับใช้ แต่จริงแล้วนั้น การบริการจะเกิดขึ้นจากการมีผู้ให้ และมีผู้รับอย่างมีเงื่อนไข กล่าวคือ เป็นบริการที่ดีแล้วผู้รับต้องพึงพอใจต่อการให้บริการด้วย

การบริการที่ดี เป็นการตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ โดยเราอาจสามารถแบ่งได้เป็น 5 ระดับ ตามหลักการของ มาสโลว์

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Basic Physiological Need) ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ในการดำรงชีวิตอยู่ เช่น การพักผ่อน อากาศหายใจ เครื่องนุ่งห่ม อาหาร เป็นต้น

2) ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safe and Security Need) เป็นความต้องการความคุ้มครอง ความมั่นคงทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน ความปลอดภัยจากการถูกคุกคาม ปลอดภัยจากอันตรายและความเจ็บปวด เป็นต้น

3) ความต้องการความรัก และการเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Need) เป็นความต้องการทางสังคม เช่น ต้องการความรักจากคนสนิท ต้องการมีส่วนร่วมในสังคมที่อาศัยอยู่ ต้องการการยอมรับจากพรรคพวก เป็นต้น

4) ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Need) หมายถึง การต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น โดยการที่ผู้อื่นยอมรับในสิ่งที่ตนเองกระทำ

5) ความต้องการบรรลุศักยภาพสูงสุดของตน (Self-Actualization Need) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ที่จะต้องพยายามทำทุกสิ่งอย่างตามความเหมาะสมและความสามารถของตนเองในทางที่สร้างสรรค์ ดีงาม

ฟิลิซท์ พิตต์นั โทคากุล (2558) ได้กล่าวถึงการให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพไว้ว่าเป็นการส่งมอบบริการตามใจ ตามความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย เพื่อให้ลูกค้าเป้าหมายนั้นเกิดความพึงพอใจในการรับบริการอย่างสูงสุด เพราะว่าการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดนั้น อาจต้องใช้ต้นทุนในการให้บริการที่สูง หากลูกค้าที่ให้บริการ ไม่ใช่ลูกค้าเป้าหมาย ก็อาจทำให้องค์กรเกิดผลเสียได้ ซึ่งการสร้างบริการที่ดี มีคุณภาพนั้น มีเกณฑ์ช่วยในการออกแบบดังนี้

1) ความถูกต้อง (Accuracy) ความถูกต้องตามหลักการให้บริการนั้น ไม่ใช่แค่ความถูกต้องตามหลักการและเหตุผลเท่านั้น แต่ต้องถูกต้องตามความต้องการของลูกค้าด้วย ต้องรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไรจากองค์กร เพราะฉะนั้นแล้ว ผู้ที่จะให้บริการ จำเป็นต้องตั้งใจฟังลูกค้าถึงแก่นแท้ของความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ เมื่อรับฟังจนรู้ใจความแล้ว ต้องทำการทวนความต้องการของลูกค้าอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้เกิดความมั่นใจ และเข้าใจตรงกัน หลังจากนั้นจึงจะให้บริการที่ถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า

2) เวลา (Time) ถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับใครหลายๆ คน เวลาในการบริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ

(1) เวลาในการให้บริการ คือเวลาที่องค์กรจะใช้ สำหรับการบริการลูกค้ารายนั้นๆ ถ้าองค์กรสามารถกำหนดเวลาที่แน่ชัดให้ลูกค้าได้ ก็จะสามารถทำให้ลูกค้าวางแผนที่จะทำอย่างอื่นต่อไปได้ และองค์กร ควรจะหาวิธีพัฒนาเพื่อที่จะทำให้ลูกค้า ใช้เวลาในการรับบริการน้อยลง

(2) เวลาในการรอคอย คือเวลาที่ลูกค้าใช้ในการรอรับบริการ ซึ่งส่วนใหญ่ลูกค้าไม่ชอบการรอคอย จึงเป็นหน้าที่ขององค์กร ที่จะทำให้เวลาในการรอคอยของลูกค้านั้นลดลงเรื่อยๆ เช่น เพิ่มช่องทางการให้บริการ เพิ่มจำนวนพนักงานให้บริการ หรือหาวิธีลดข้อผิดพลาดต่างๆ ลง

3) ความสม่ำเสมอ (Consistency) เป็นการให้บริการที่มาตรฐานเดียวกันตลอด หรือดีขึ้น ไม่ว่าจะลูกค้าจะมาใช้บริการเวลาไหน วันใด บริษัทก็ยังให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ยังคงรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้เป็นอย่างดี เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าสืบไป

โดยสรุปในการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ผู้ที่จะเป็นผู้ตอบก็คือลูกค้า บริษัทต้องหาความต้องการของลูกค้าเป้าหมายให้ได้ และส่งมอบให้ลูกค้าพอใจ อันเกิดจากการทำงานภายในองค์กร อย่างมีรูปแบบ มีระบบ มีมาตรฐาน มีใจเพียงแต่มีใจ (Service Minded) เพียงอย่างเดียว

2.2 คุณภาพการให้บริการ

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2554) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ของธุรกิจให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้อยู่เหนือกว่า คู่แข่ง การที่องค์กร เสนอบริการ ที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการก็จะพอใจ ในสิ่งที่ได้รับบริการ

ลิวอิสและบลูม (Lewis, and Bloom, 1983) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง สิ่งที่มีวัดระดับของการบริการ ที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ ว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

ได้อธิบายความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นการให้บริการที่มากกว่า หรือตรงตามความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจากการศึกษาช่วยให้เห็นได้ว่า ระดับของคุณภาพในการให้บริการนั้น ขึ้นอยู่กับว่า ผลของการรับบริการนั้น เป็นไปตามความคาดหวัง ของผู้รับบริการมากเพียงใด ซึ่งถ้าหากการบริการเป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้ ก็จะทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสูงตามไปด้วย

ได้กำหนดตัวแปลหลัก ที่ใช้ในการชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL เอาไว้ 10 มิติ ดังต่อไปนี้

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็น หรือจับต้องได้ในบริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การที่องค์กรที่ให้บริการ แสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน บริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิต ที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหา ต่างๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็น ไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (understanding of customer) ในการค้นหา และทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ซึ่งในเวลาต่อมา SERVQUAL ได้ถูกทดลองเข้าไปใช้มา และพบว่า สามารถปรับลดตัวชี้วัดให้เหลือเพียง 5 ข้อที่สำคัญ แต่ยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกัน ภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก อันได้แก่

มิติที่ 1 สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป (tangibility) หมายถึง ภายนอกที่ปรากฏให้เห็น ถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

มิติที่ 2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ

มิติที่ 3 การตอบสนองของพนักงาน (responsiveness) หมายถึง ความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ

มิติที่ 4 ความไว้วางใจ (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 ความเอาใจใส่ (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

3. ข้อมูลพื้นฐานธนาคารออมสิน

ประวัติศาสตร์ธนาคารออมสินธนาคารของคนไทยภายใต้ร่มพระบรมโพธิสมภารของพระมหากษัตริย์แห่งพระบรมราชจักรีวงศ์ ธนาคารออมสินถือกำเนิดโดยพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 ที่ทรงตระหนักถึงความสำคัญของการเก็บรักษาทรัพย์ให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย โดยทรงตราพระราชบัญญัติจัดตั้งคลังออมสินขึ้น เมื่อวันที่ 1 เมษายน พุทธศักราช 2456 ด้วยพระราชปณิธานที่จะให้คลังออมสินเป็นที่เก็บรักษาทรัพย์สินอย่างปลอดภัย และฝึกฝนให้ราษฎรรู้จักเก็บออมทรัพย์อย่างถูกวิธี ซึ่งคลังออมสินได้ยื่นหยัดในการทำหน้าที่นี้ตลอดมา โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระมหากษัตริย์แห่งราชวงศ์จักรีทุกพระองค์ และอีกหนึ่งหน้าประวัติศาสตร์ ที่จารึกไว้ นั่นคือใน พ.ศ. 2489 พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดล อดุลยเดช ได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะคลังออมสินขึ้นเป็นธนาคารออมสิน โดยทรงตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสินขึ้น เพื่อรองรับกับความก้าวหน้าของกิจการคลังออมสิน และเปิดดำเนินการในรูปแบบธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 และในปี พ.ศ. 2509 ยังทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ เสด็จพระราชดำเนินมาทรงเปิด พระบรมราชานุสาวรีย์พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 และเปิดอาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารออมสิน ถนนพหลโยธิน ซึ่งนับเป็นพระมหากรุณาธิคุณอย่างหาที่สุคติได้ อันยังความปลาบปลื้มเป็นล้นพ้นเปรียบเสมือนพลังและแรงใจในการทำงานของชาวธนาคาร ออมสินในการทำหน้าที่สถาบันการเงินที่ยื่นหยัดเพื่อคนไทยและนำพาประเทศพัฒนาในทุกทางสืบไป

ธนาคารออมสินเป็นธนาคารของคนไทย 105 ปี ธนาคารออมสินยังคงมุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการด้านการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการให้กับพี่น้องคนไทยในทุกด้าน และพร้อมเดินหน้าสร้างสรรค์ประเทศไทยให้เป็นสังคมแห่งการแบ่งปันและช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนำมาซึ่งอนาคตที่มั่นคง มั่งคั่ง และความสุขที่ยั่งยืนของประเทศและประชาชน นับจากนี้ธนาคารออมสินจะเดินหน้าสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการทางการเงินที่มีคุณค่า ตอบโจทย์ด้านการเงิน

ของทุกกลุ่มลูกค้า นำมาซึ่งความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ และพร้อมที่จะร่วมกับภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ในการขับเคลื่อนประเทศไทยเข้าสู่ยุค Digital Economy และ Thailand 4.0 เพื่อก้าวสู่ศตวรรษที่ 2 ของธนาคารออมสินอย่างสง่างาม เป็นธนาคารของคนไทย... มากกว่าการธนาคาร ธนาคารเพื่อสังคม ในปัจจุบันธนาคารออมสิน ให้บริการธุรกรรมการเงิน ด้านเงินฝาก เช่น เงินฝากประเภทต่างๆ สลากออมสิน สินเชื่อ บัตรเครดิต บัตรเดบิต ธุรกรรม การโอนเงิน ชำระค่าสินค้าบริการ

วิสัยทัศน์และพันธกิจ 2562- 2566

วิสัยทัศน์ เป็นผู้นำในการส่งเสริมการออม ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการพัฒนาประเทศ อย่างยั่งยืน เสริมสร้างความสุขและอนาคตที่มั่นคงของประชาชน

พันธกิจ

- 1) ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน
 - 2) สนับสนุนการลงทุนและการพัฒนาประเทศ
 - 3) ส่งเสริมและยกระดับเศรษฐกิจฐานราก และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ให้มีศักยภาพอย่าง ยั่งยืน
 - 4) ให้บริการทางการเงินที่ครบวงจรที่ล้ำสมัยและเหนือความคาดหมายภายใต้ความเสี่ยง ที่ยอมรับได้
 - 5) เป็นธนาคารเพื่อสังคมที่มีธรรมมาภิบาล
- ค่านิยม
- 1) เติมเต็มสร้างคุณค่าสังคมไทย
 - 2) คิดใหม่ก้าวไกลใฝ่สร้างสรรค์
 - 3) มุ่งมั่นสานต่อซิดจังกัด

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศรุต ละจิต (2556) ได้ศึกษาการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการสินเชื่อธนาคารออมสิน ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารควรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการลูกค้า เช่น มีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ระบบการสนับสนุนที่ดี และมีจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ เช่น มีเครื่องรับฝาก ถอน เงินอัตโนมัติ และเครื่องปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัติ เป็นต้น ส่วนคุณภาพด้านความเชื่อถือ ธนาคารควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการและการให้บริการข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้อง

รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ธนาคารควรพิจารณาลดขั้นตอนบางขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือบางขั้นตอนเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการได้เองโดยไม่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ก็ควรดำเนินการภายหลังจากที่ได้ให้บริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และควรมีการติดป้ายประกาศต่างๆ เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ลูกค้าทราบ เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องมาสอบถามกับพนักงานเอง เพราะบางครั้งพนักงานอาจต้องปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ทำให้ไม่สามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าได้

เฉลิมพล นาเมืองรักษ์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการ และความภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านความรวดเร็ว สูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านมารยาทการให้บริการและด้านความถูกต้อง

นายนพพร สะไบนาง (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ สาขาแม่โจ้ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการคือ ด้านอายุและอาชีพ โดยอายุส่งผลต่อการให้บริการด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อถือ และด้านการดูแลเอาใจใส่ และอาชีพ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ สำหรับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านกายภาพ ส่งผลต่อคุณภาพด้านการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์สาขาแม่โจ้ อยู่ในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางบวกทั้ง 3 ด้าน

วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ด้านรูปลักษณะเป็นด้านที่ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ส่วนด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยเมื่อนำมาเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่าความพึงพอใจของลูกค้ามีความแตกต่างกัน เมื่อลูกค้ามีระดับการศึกษา รายได้ ช่วงเวลาที่ติดต่อธนาคาร การทำธุรกรรมด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การเปิดบัญชี และเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกัน สำหรับลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ การทำธุรกรรมด้านการลงทุนและการออมทรัพย์ รูปแบบอื่น การกู้เงินและการทำธุรกรรมอื่นๆ แตกต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

หทัยรัตน์ บันลือ (2556) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 41 ปี ขึ้นไป สถานภาพสมรสระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยเดือนละ 10,000-20,000 บาท มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดาเฉลี่ยเดือนละ 4 ครั้ง ขึ้นไป บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ที่ใช้บริการมากที่สุดคือ บริการฝาก-และถอนเงิน และมีระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา 1-3 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

สำหรับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดด้านการตอบสนองความต้องการ รองลงมา คือด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ หรือความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการตามลำดับ

ชุตินันท์ เท้าเจริญ (2559) ได้ศึกษา หัวข้อเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยเรียงลำดับอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล การจัดการขั้นตอนการให้บริการ และการมีสัญลักษณ์แสดงจุดการให้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและความสัมพันธ์กับธนาคาร ปัจจัยด้านราคาและการอำนวยความสะดวกในด้านที่จอดรถ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียงของธนาคาร และสถานที่รองรับผู้มาใช้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ สำหรับผลวิจัยทางลักษณะประชากร พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน” โดยได้มีการดำเนินการตามขั้นตอนระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินทุกประเภทกับธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน ข้อจำกัดในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ศึกษาไม่สามารถหาจำนวนตัวอย่างประชากรที่แท้จริงได้เนื่องจากข้อจำกัดของทางธนาคารที่ไม่สามารถให้ข้อมูลลูกค้าที่แท้จริงได้

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่าง W.G.Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 50 (กัลยาภาณิษฐ์บัญชาธร, 2549) ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

เมื่อ

- n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
- P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำลังสุ่ม (0.50)
- Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ มีค่า 1.96
- e แทนค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{(0.5)(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2} \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และใช้การสุ่มแบบสะดวกไม่เจาะจง โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามลูกค้าธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน ซึ่งมีทั้งหมด 11 สาขา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน โดยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากตำราเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาประมวลสร้างเป็นแบบสอบถาม และได้พัฒนาแบบสอบถามมาจากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด วรรณกรรมจากบทที่ 2 โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เวลาที่ติดต่อธนาคารธุรกรรมที่ทำ และระยะเวลาในการทำธุรกรรม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (วัฒนา สุนทรชัย, 2551)

คะแนน		ระดับคุณภาพการให้บริการ
5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย

ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย ในการแปลผลข้อมูลอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ มัลลิกา บุณนาค (2537)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เมื่อทราบความกว้างของอันตรภาคชั้นแล้ว จะสามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาแบบสอบถามตามเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question) โดยจะให้ผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 กำหนดข้อมูลและตัวชี้วัด เป็นการกำหนดว่าข้อมูลที่ต้องการมีอะไรบ้าง โดยการศึกษาและวิเคราะห์จากวัตถุประสงค์หรือปัญหาของการวิจัยว่ามีตัวแปรอะไรบ้างที่เป็นตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม และตัวแปรที่เกี่ยวข้อง และจะใช้อะไรเป็นตัวชี้วัดจึงจะได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

3.2 กำหนดแหล่งข้อมูล คือ ธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจ ทั้ง 11 สาขา

3.3 กำหนดกลุ่มตัวอย่าง เป็นการเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม และขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยให้การคำนวณจากสูตรประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (เนื่องจากมีข้อจำกัดของหน่วยงาน)

3.4 เลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล โดยให้การสุ่มแบบสะดวกไม่เจาะจง สัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านทั้ง 11 สาขา

3.5 นำเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบสอบถาม) ไปทดลองใช้ เป็นการทดลองใช้เครื่องมือที่สร้างขึ้นหรือนำของคนอื่นมาใช้กับกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพที่จะต้องปรับปรุงและแก้ไขให้อยู่ในสภาพที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ที่ได้จากแบบสอบถามแล้ว นำข้อมูลเหล่านั้นไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติสำเร็จรูป โดยใน

ตอนที่ 1 จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เวลาที่ติดต่อธนาคาร ชุกรกรรมที่ทำ และระยะเวลาในการทำธุรกรรม โดยแสดงในรูปของ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน โดยจะแสดงในรูปค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และจะสรุปผลในแต่ละหัวข้อ

ตอนที่ 3 จะทำการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า “ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ได้รับจากการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านเป็นรายด้าน โดยแสดงเป็นค่า t การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way Anova) การวิเคราะห์รายคู่วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัด เขตน่าน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ด้วย โปรแกรม SPSS การนำเสนอข้อมูลอยู่ในรูปของตารางและการบรรยายประกอบ โดยเรียงลำดับ ผลการวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เวลาที่ติดต่อธนาคาร ชุรกรรมที่ทำ และระยะเวลาในการทำธุรกรรม โดยแสดงในรูปของ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตน่าน โดยจะแสดงในรูป ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และจะสรุปผลในแต่ละหัวข้อ

ส่วนที่ 3 จะทำการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า “ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ที่ได้รับจากการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านเป็นรายด้าน โดยแสดงเป็นค่า t, Anova วิเคราะห์รายคู่แบบเชฟเฟ้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	159	41.3
หญิง	226	58.7
รวม	385	100.0

ตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตน่าน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 226 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 และเป็นเพศชาย 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	160	41.6
สมรส (รวมถึง หม้าย/หย่า)	225	58.4
รวม	385	100.00

ตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตน่าน พบว่าส่วนใหญ่สถานภาพ สมรส (รวมถึง หม้าย/หย่า) 225 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 และสถานภาพ โสด 160 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้านอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	50	13.0
21-30ปี	70	18.2
31-40 ปี	93	24.1
41-50 ปี	75	19.5
51-60 ปี	73	19.0
61 ปีขึ้นไป	24	6.2
รวม	385	100.0

ตารางที่ 4.3 พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน พบว่าส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 รองลงมา อายุ 41-50 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 อายุ 51-60 ปีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 อายุ 21-30 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และ อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้านระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	159	41.3
ปริญญาตรี	171	44.4
สูงกว่าปริญญาตรี	55	14.3
รวม	385	100.0

ตารางที่ 4.4 พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมา เป็นระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 และสูงกว่าปริญญาตรี 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้านอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	111	28.8
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	81	21.1
พนักงานบริษัท	79	20.5
นักเรียน/นักศึกษา	50	13.0
เกษียณ/ว่างงาน	35	9.1
อาชีพเกษตรกร	29	7.5
รวม	385	100.0

ตารางที่ 4.5 พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมาคืออาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 อาชีพพนักงานบริษัท 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 อาชีพนักเรียนนักศึกษา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 อาชีพเกษียณ/ว่างงาน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 อาชีพเกษตรกร จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้านรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	105	27.3
10,001-50,000 บาท	217	56.4
50,001-100,000 บาท	59	15.3
100,001-150,000 บาท	4	1.0
รวม	385	100.0

ตารางที่ 4.6 พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่มีรายได้ 10,001 – 50,000 บาท จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 มีรายได้ 50,001-100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.3 และมีรายได้ 100,001-150,000 บาท จำนวน 4 รายคิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลด้านเวลาในการทำธุรกรรม

เวลาในการทำธุรกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 15 นาที	51	13.2
15-30 นาที	274	71.2
31-60 นาที	60	15.6
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าพบว่าคุณค่าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่มีระยะเวลาการทำธุรกรรมเวลา 15 – 30 นาที จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 71.2 รองลงมา เวล่าน้อยกว่า 15 นาที จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และเวลา 31- 60 นาที จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6

จากตารางที่ 4.8 ข้อมูลการใช้บริการธุรกรรมต่างของลูกค้า

ประเภทธุรกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฝาก-ถอน	366	25.9
สลาก	264	18.6
ชำระสินค้า-โอน	111	7.8
สินเชื่อ	254	17.9
แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	52	3.7
ATM/ADM บัตร	328	23.2
อื่นๆ	41	2.9
รวม	1,416	100.0

หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 4.8 พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า พบว่าคุณค่าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่ทำธุรกรรมฝาก-ถอน จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 รองลงมา ATM/ADM จำนวน 328 คิดเป็นร้อยละ 23.2 ทำธุรกรรมสลาก จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ธุรกรรมสินเชื่อ 254 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 ธุรกรรมชำระสินค้า-โอนเงิน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ธุรกรรมด้านแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ 52 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 อื่นๆ 41 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้ารายด้าน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่	3.97	0.33	มาก
2..ความพึงพอใจต่อด้านพนักงาน	4.17	0.35	มาก
3.ความพึงพอใจต่อด้านข้อมูลข่าวสาร	3.90	0.47	มาก
4.ความพึงพอใจต่อด้านการบริการ	4.19	0.36	มาก
รวม	4.08	0.33	มาก

ตารางที่ 4.9 การเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 ตัวอย่าง โดยใช้มาตรวัดชนิด ไทเกอร์ตสเกล (1-5) โดยให้ 1 คือ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 5 คือระดับความพึงพอใจมากที่สุด จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) (S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการบริการค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.19$) (S.D. = 0.36) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อด้านพนักงาน ($\bar{X} = 4.17$) (S.D. = 0.35) มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อด้านอาคารสถานที่ $\bar{X} = 3.97$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.33) ตามลำดับ และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดของแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจที่มีต่อด้านอาคารสถานที่

ระดับความพึงพอใจ/ด้านอาคารสถานที่	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.มีการจัดสถานที่ที่สวยงาม ๆ	3.99	0.49	มาก
2.มีที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ	3.88	0.53	มาก
3.ตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งเดินทาง	4.06	0.55	มาก
4.มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย ๆ	4.26	0.53	มากที่สุด
5.มีระบบความปลอดภัยในการดูแล	4.23	0.55	มากที่สุด
6.มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.57	0.63	มาก
7.สถานที่มีความกว้างขวาง	3.84	0.67	มาก
รวม	3.97	0.33	มาก

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่ พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 4.26$) (S.D. = 0.53) รองลงมา มีความปลอดภัยในการดูแลชีวิตทรัพย์สิน มีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) (S.D. = 0.55) มีที่ตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งเดินทางมาติดต่อสะดวก มีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.06$) (S.D. = 0.55) มีการจัดสถานที่ที่สวยงามสะอาดเป็นระเบียบ ปลอดภัย มีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.99$) (S.D. = 0.49) มีที่นั่งรอรับบริการ มีเพียงพอ มีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.88$) (S.D. = 0.53) สถานที่มีความกว้างขวาง มีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.84$) (S.D. = 0.67) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.57$) (S.D. = 0.63)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจที่มีต่อด้านพนักงาน

ระดับความพึงพอใจ/ด้านพนักงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.พนักงานสามารถให้บริการฯ	4.17	0.49	มาก
2.พนักงานสามารถให้คำแนะนำ	4.15	0.48	มาก
3.พนักงานสามารถตอบข้อสงสัยฯ	4.17	0.51	มาก
4.พนักงานสามารถรักษาความลับฯ	4.29	0.49	มากที่สุด
5.พนักงานสามารถให้บริการได้	4.16	0.49	มาก
6.พนักงานมีความตั้งใจและมีความสม่ำเสมอ ในการให้บริการฯ	4.09	0.34	มาก
รวม	4.17	0.35	มาก

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจด้านพนักงาน พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านพนักงานสามารถรักษาความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าแก่บุคคลอื่น ($\bar{X} = 4.29$) (S.D. = 0.49) รองลงมา ลูกค้ามีความพึงพอใจมาก ด้านพนักงานสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้อย่างถูกต้อง และด้านพนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและตรงตามความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 4.17$) (S.D. = 0.51) และ ($\bar{X} = 4.17$) (S.D. = 0.49) ตามลำดับ มีความพึงพอใจมากด้านพนักงานสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.16$) (S.D. = 0.49) มีความพึงพอใจมากด้านพนักงานสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการทำธุรกรรมต่างๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.15$) (S.D. = 0.48) และ มีความพึงพอใจมาก ด้านพนักงานมีความตั้งใจและมีความสม่ำเสมอในการให้บริการทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.09$) (S.D. = 0.34)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าที่มีต่อด้านข้อมูลข่าวสาร

ระดับความพึงพอใจ/ด้านข่าวสาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.แผ่นพับ เอกสาร ข้อมูลต่างๆ มีความชัดเจนๆ	3.94	0.54	มาก
2.การเผยแพร่ข้อมูลทันต่อเวลา/เหตุการณ์	3.79	0.68	มาก
3.ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.92	0.54	มาก
4.พนักงานสามารถให้ข้อมูลต่างๆ ได้ดี	3.98	0.45	มาก
รวม	3.90	0.47	มาก

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมาก
ในด้านพนักงานสามารถให้ข้อมูลต่างๆ ได้ดี ($\bar{X} = 3.98$) (S.D. = 0.45) รองลงมา มีความพึงพอใจมาก
ด้านแผ่นพับ เอกสาร ข้อมูลต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย ($\bar{X} = 3.94$) (S.D. = 0.54)
ลูกค้ามีความพึงพอใจมาก ในข้อข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.92$) (S.D. = 0.54)
และลูกค้ามีความพึงพอใจมาก ในการเผยแพร่ข้อมูลทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{X} = 3.79$) (S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าที่มีต่อด้านการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ/ด้านบริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.15	0.47	มาก
2.ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ฯ	4.18	0.50	มาก
3.การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้า มีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	4.25	0.45	มาก
4.การได้รับความช่วยเหลือและแก้ไข ในกรณีเกิดปัญหา	4.22	0.50	มาก
5.ความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ	4.19	0.41	มาก
6.การบริการลูกค้าสม่ำเสมอและทั่วถึง	4.17	0.42	มาก
รวม	4.19	0.36	มาก

ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากในด้านการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้า มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.25$) (S.D. = 0.45) รองลงมา มีความพึงพอใจการได้รับความช่วยเหลือและแก้ไขในกรณีเกิดปัญหา ($\bar{X} = 4.22$) (S.D. = 0.50) ลูกค้ามีความพึงพอใจมาก ความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.19$) (S.D. = 0.41) ลูกค้ามีความพึงพอใจมากต่อความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$) (S.D. = 0.50) ลูกค้ามีความพึงพอใจมากต่อ การบริการลูกค้าสม่ำเสมอและทั่วถึง ($\bar{X} = 4.17$) (S.D. = 0.42) และมีความพึงพอใจมากต่อความเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.15$) (S.D. = 0.47)

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตอำนาจตามประเภทของประชากรศาสตร์

ผู้ศึกษาทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตอำนาจโดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เวลาที่ทำธุรกรรม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยการทดสอบที่สำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent sample t-test) สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แบ่งเป็นสองกลุ่ม และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยของกลุ่มที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แบ่งออกตั้งแต่ 3กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีค่าความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Fisher s Least-Significant Different (LSD) ผลการศึกษาแสดงผลดังต่อไปนี้

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจของลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน โดยตั้งสมมุติฐานดังนี้

Ho: ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจไม่แตกต่างกัน

H1: ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตอำนาจแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน แสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน
ในสังกัดเขตน่าน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	ค่าสถิติ t	Sig
ชาย	159	4.08	0.31	1.332	0.184
หญิง	226	4.04	0.27		

จากตารางที่ 4.14 พบว่าสถิติ t เท่ากับ 1.332 และค่า Sig. เท่ากับ 0.184 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่าลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านของลูกค้าที่มีสถานภาพแตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ลูกค้าที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้าที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน
ในสังกัดเขตน่าน จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	ค่าสถิติ t	Sig
โสด	160	4.09	0.29	1.641	0.10
สมรส (หม้าย/หย่า)	225	4.04	0.29		

จากตารางที่ 4.15 พบว่าสถิติ t เท่ากับ 1.641 และค่า Sig. เท่ากับ 0.10 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่าลูกค้าที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัด
เขตหน้าของลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน โดยตั้งสมมุติฐานดังนี้

Ho: ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน
ในสังกัดเขตหน้าไม่แตกต่างกัน

H1: ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน
ในสังกัดเขตหน้าแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน แสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน
ในสังกัดเขตหน้า จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.41	5	0.68	8.66	0.00*
ภายในกลุ่ม	29.89	379	0.07		
รวม	33.31	384			

*หมายเหตุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่าค่าสถิติ F เท่ากับ 8.66 และค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า
ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมุติฐาน Ho แสดงว่า ลูกค้าที่มีระดับอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ 0.05

ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ได้ผลลัพธ์ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตน่านแตกต่างกันจำแนกตามอายุ

ระดับอายุ	ไม่เกิน 20 ปี	21-30ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี	-	0.94	0.00*	0.66	0.10	0.00*
21-30ปี		-	0.00*	0.05*	0.08	0.00*
31-40 ปี			-	0.37	0.26	0.00*
41-50 ปี				-	0.81	0.00*
51-60 ปี					-	0.00*
61 ปีขึ้นไป						-

*หมายเหตุ: นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลจากการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุ ไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกับลูกค้ำที่มีอายุ 31-41 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกับ ลูกค้ำที่มีอายุ 31-40 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุ 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกับ ลูกค้ำที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัด
เขตหน้าของลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยตั้งสมมุติฐานดังนี้

Ho: ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าไม่แตกต่างกัน

H1: ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน แสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน
ในสังกัดเขตหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.24	2	0.12	1.38	0.25
ภายในกลุ่ม	33.07	382	0.08		
รวม	33.31	384			

จากตารางที่ 4.18 พบว่าสถิติ F เท่ากับ 1.38 และค่า Sig. เท่ากับ 0.25 ซึ่งมากกว่า
ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐาน Ho แสดงว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน
มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัด
เขตหน้าของลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยตั้งสมมุติฐานดังนี้

Ho: ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน
ในสังกัดเขตหน้าไม่แตกต่างกัน

H1: ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน
ในสังกัดเขตหน้าแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน แสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน
ในสังกัดเขตหน้า จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.84	5	0.57	7.08	0.00*
ภายในกลุ่ม	30.46	379	0.08		
รวม	33.31	384			

**หมายเหตุ: นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่าค่าสถิติ F เท่ากับ 7.08 และค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า
ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมุติฐาน Ho แสดงว่า ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าแตกต่างกัน

ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ได้ผลลัพธ์ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านแตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ

ระดับอายุ	พนักงานบริษัท	ข้าราชการฯ	ค้าขายฯ	เกษตรกร	นักเรียนฯ	เกษียณฯ
พนักงานบริษัท	-	0.60	0.41	0.00*	0.21	0.05
ข้าราชการฯ		-	0.18	0.00*	0.00*	0.00*
ค้าขายฯ			-	0.00*	0.05	0.01*
เกษตรกร				-	0.01*	0.09
นักเรียนฯ					-	0.43
เกษียณฯ						-

*หมายเหตุ: นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลจากการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่

พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกับลูกค้ำที่มีอาชีพเกษตรกร

พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกับลูกค้ำที่มีอาชีพ เกษตรกร นักเรียน และเกษียณ

พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกับลูกค้ำที่มีอาชีพ เกษตรกร และเกษียณ

พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกับลูกค้ำที่มีอาชีพ นักเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัด
เขตหน้าของลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือนแตกต่างกัน โดยตั้งสมมุติฐานดังนี้

Ho: ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าไม่แตกต่างกัน

H1: ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน แสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน
ในสังกัดเขตหน้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.15	3	0.38		
ภายในกลุ่ม	32.16	381	0.08	4.55	0.00*
รวม	33.31	384			

*หมายเหตุ: นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่าค่าสถิติ F เท่ากับ 4.55 และค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า
ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมุติฐาน Ho แสดงว่า ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือนแตกต่างกัน
มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าแตกต่างกัน

ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ได้ผลลัพธ์ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านแตกต่างกัน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน

ระดับรายได้	ต่ำกว่า 10,000	10,001-50,000	50,001-100,000	100,001-150,000
ต่ำกว่า10,000	-	0.20	0.00*	0.21
10,001-50,000		-	0.00*	0.12
50,001-100,000			-	0.02*
100,001-150,000				-

*หมายเหตุ:นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลจากการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่

พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกับลูกค้ำที่มีรายได้ 50,000-100,000 บาท

พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,001 – 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพ
การให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกับลูกค้ำที่มีรายได้ 50,000-100,000 บาท

พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้ 50,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกับลูกค้ำที่มีรายได้ 100,001-150,000 บาท
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัด
เขตหน้าของลูกค้าที่มีระยะเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกัน โดยตั้งสมมุติฐานดังนี้

Ho: ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ
การให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าไม่แตกต่างกัน

H1: ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ
การให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน แสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน
ในสังกัดเขตหน้า จำแนกตามระยะเวลาในการทำธุรกรรม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.30	2	0.15	1.76	0.17
ภายในกลุ่ม	33.01	382	0.08		
รวม	33.31	384			

*หมายเหตุ: นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่าสถิติ F เท่ากับ 1.76 และค่า Sig. เท่ากับ 0.17 ซึ่งมากกว่า
ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐาน Ho แสดงว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาทำธุรกรรมแตกต่างกัน
มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัด
เขตหน้าของลูกค้ำที่มีการทำธุรกรรมแตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐานดังนี้

Ho: ลูกค้ำที่มีการทำธุรกรรมแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าไม่แตกต่างกัน

H1: ลูกค้ำที่มีการทำธุรกรรมแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน
ในสังกัดเขตหน้า จำแนกตามประเภทการทำธุรกรรมการใช้บริการฝาก-ถอนเงิน

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.154	1	4.154	54.551	.000
Within Groups	29.164	383	.076		
Total	33.317	384			

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ำในการใช้บริการฝาก-ถอนเงิน
มีค่าสถิติ F เท่ากับ 54.55 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ
สมมติฐาน Ho แสดงว่า ลูกค้ำที่ใช้บริการฝาก-ถอนเงิน และไม่ได้ใช้บริการฝากถอนเงิน
มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน
ในสังกัดเขตหน้า จําแนกตามประเภทการทำธุรกรรมการให้บริการสลาก

PP

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.017	1	.017	.200	.655
Within Groups	33.300	383	.087		
Total	33.317	384			

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสลาก มีค่าสถิติ F เท่ากับ 0.20 และค่า Sig. เท่ากับ 0.655 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน Ho แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการสลากและลูกค้าที่ไม่ใช้บริการสลาก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน
ในสังกัดเขตหน้า จําแนกตามประเภทการทำธุรกรรมการให้บริการชำระสินค้า-โอนเงิน

PP

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.005	1	.005	.062	.803
Within Groups	33.312	383	.087		
Total	33.317	384			

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการชำระสินค้า-โอนเงิน มีค่าสถิติ F เท่ากับ 0.06 และค่า Sig. เท่ากับ 0.80 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน Ho แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการชำระสินค้า-โอนเงินและลูกค้าที่ไม่ใช้บริการชำระสินค้า-โอนเงิน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน
ในสังกัดเขตหน้า จําแนกตามประเภทการทำธุรกรรมการใช้บริการสินเชื่อ

PP

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.019	1	.019	.224	.636
Within Groups	33.298	383	.087		
Total	33.317	384			

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ มีค่าสถิติ F เท่ากับ 0.22 และค่า Sig. เท่ากับ 0.63 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน Ho แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อและลูกค้าที่ไม่ใช้บริการสินเชื่อ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน
ในสังกัดเขตหน้า จําแนกตามประเภทการทำธุรกรรมการใช้บริการแลกเปลี่ยน
เงินตราต่างประเทศ

PP

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.004	1	.004	.043	.837
Within Groups	33.314	383	.087		
Total	33.317	384			

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ มีค่าสถิติ F เท่ากับ 0.45 และค่า Sig. เท่ากับ 0.83 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน Ho แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และลูกค้าที่ไม่ใช้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน
ในสังกัดเขตหน้า จำแนกตามประเภทการทำธุรกรรมการใช้บริการ ATM/ADM

PP

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.641	1	.641	7.517	.006
Within Groups	32.676	383	.085		
Total	33.317	384			

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ ATM/ADM มีค่าสถิติ F เท่ากับ 7.51 และค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการ ATM/ADM และลูกค้าที่ไม่ใช้บริการ ATM/ADM มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน
ในสังกัดเขตหน้า จำแนกตามประเภทการทำธุรกรรมการใช้บริการอื่นๆ

PP

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.001	1	.001	.016	.898
Within Groups	33.316	383	.087		
Total	33.317	384			

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ อื่นๆ มีค่าสถิติ F เท่ากับ -0.01 และค่า Sig. เท่ากับ 0.89 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการ ATM/ADM และลูกค้าที่ไม่ใช้บริการ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตหน้า ผู้วิจัยนำมาสรุป และอภิปรายผลการวิจัย รวมถึงข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 สรุปผลการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยเป็นเพศหญิง 226 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 มีสถานภาพ สมรส (รวมถึง หม้าย/หย่า) 225 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 ประกอบอาชีพค้าขาย/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ 10,001-50,000 บาทต่อเดือน จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้เวลาในการทำธุรกรรม 15-30 นาที จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 71.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาติดต่อธนาคารเพราะมาทำธุรกรรมฝาก-ถอน จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8

1.2 สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตหน้า

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า ในภาพรวมลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) (S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการให้บริการ ด้านพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านข้อมูลข่าวสาร โดยสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านดังนี้

1.2.1 ด้านการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) (S.D. = 0.36) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากในเรื่องการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้า มีความมั่นใจเชื่อถือไว้ใจได้ รองลงมาคือเรื่องการได้รับความช่วยเหลือและแก้ไขในกรณีเกิดปัญหา และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ

1.2.2 ด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) (S.D. = 0.35) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของพนักงานสามารถรักษาความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าแก่บุคคลอื่น รองลงมามีความพึงพอใจมากในเรื่องของพนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและตรงตามความต้องการของลูกค้าและเรื่องพนักงานสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้อย่างถูกต้อง และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องพนักงานมีความตั้งใจและความสม่ำเสมอในการให้บริการทุกครั้ง

1.2.3 ด้านอาคารสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) (S.D. = 0.33) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมใช้งาน รองลงมาคือเรื่องมีระบบความปลอดภัยในการดูแลชีวิตและทรัพย์สิน และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องมีสถานที่จอดรถเพียงพอ

1.2.4 ด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) (S.D. = 0.47) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของ พนักงานสามารถให้ข้อมูลต่างๆ ได้ดี รองลงมามีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของแผ่นพับ เอกสาร ข้อมูลต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจได้ง่าย และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องของการเผยแพร่ข้อมูลทันต่อเวลา/เหตุการณ์

1.3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านตามลักษณะประชากรศาสตร์

1.3.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านแตกต่างกัน ดังนี้

พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 31-41 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 31-40 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านแตกต่างกัน ดังนี้

พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกร

พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกับลูกค้ำที่มีอาชีพ เกษตรกร นักเรียน และเกษียณ

พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกับลูกค้ำที่มีอาชีพ เกษตรกร และเกษียณ

พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกับลูกค้ำที่มีอาชีพ นักเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกัน ดังนี้

พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกับ ลูกค้ำที่มีรายได้ 50,000-100,000 บาท

พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,001 – 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกับ ลูกค้ำที่มีรายได้ 50,000-100,000 บาท

พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้ 50,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกับ ลูกค้ำที่มีรายได้ 100,001-150,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำธุรกรรมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน ไม่แตกต่างกันรวมถึงลูกค้ำที่ใช้บริการฝาก-ถอนเงิน สลาก บริการชำระสินค้า-โอนเงิน สินเชื่อ ATM/ADM แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและบริการอื่นๆ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับลูกค้ำที่ไม่ได้ใช้บริการนั้นๆ พบว่าลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านไม่แตกต่างกัน

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีประเด็นต่างๆ ที่นำมาอภิปรายผลเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหนาน ในแต่ละประเด็นดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินเขตหนาน

ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการบริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหนานอยู่ในระดับมาก โดยด้านการบริการ เป็นด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจรายข้อดังนี้ การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้า มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การได้รับความช่วยเหลือและแก้ไขในกรณีเกิดปัญหาการบริการที่รวดเร็ว ด้านความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการ เรียงตามลำดับ โดยเหตุผลที่ธนาคารออมสินในสังกัดเขตหนานได้ให้ความสำคัญกับการบริการ นอกจากนี้ธนาคารยังมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ การบริการที่รวดเร็ว การบริการด้วยความเต็มใจ สม่ำเสมอ สอดคล้องกับแนวคิดการสร้างความพึงพอใจในบริการของ Mullins (1985) ได้เสนอแนวคิดว่าการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เวลา อย่างเพียงพอเหมาะสม นอกจากด้านปริมาณที่เพียงพอแล้วบริการที่ให้แก่ ประชาชน ต้องมีคุณภาพดีด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Parasuraman และคณะ (1988) ได้ ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และได้นำไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการ พบว่าความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง บริการที่ให้แก่ผู้รับบริการ ต้องแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ที่ให้บริการมีความสะอาดสบาย และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ สวยงาม ทันสมัย เป็นต้น กัลยา แจ่มแจ้ง (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก เพราะธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย และพร้อมที่จะใช้งานอยู่ตลอดเวลา

2.2 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหนาน

2.2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหนานแตกต่างกัน ดังนี้

พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ ไม่เกิน 20 ปีมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหนาน แตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 31-41 ปีและ 61 ปีขึ้นไป

พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุ 21-30 ปีมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าแตกต่างกับ ลูกค้ำที่มีอายุ 31-40 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุ 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปีมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า แตกต่างกับ ลูกค้ำที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านอายุ อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าต่างกัน ลูกค้ำที่มาใช้บริการของธนาคารออมสินมีหลายช่วงอายุ ตั้งแต่ช่วง อายุต่ำกว่า 20 ปี จนถึง 61 ปีขึ้นไป ซึ่งจะมีลักษณะพฤติกรรมแต่ละช่วงอายุอาจแตกต่างกัน เช่น ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี ยังอยู่ในช่วงวัยรุ่นและวัยเริ่มต้นทำงาน ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ทันสมัย เน้นความทันสมัยของเทคโนโลยี แต่ในขณะที่ช่วงอายุ 31 ปีขึ้นไป ต้องการความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เน้นความรวดเร็วหรือเทคโนโลยีมากนัก และต้องการการดูแลเอาใจใส่จากผู้ให้บริการมาก ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุวัฒนา ไบเจริญ (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น แตกต่างกัน จิราภรณ์ พลสุวัฒน์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาสอดคล้องกับหทัยรัตน์ บันลือ (2546) ซึ่งทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ำมีความแตกต่างกันเมื่อลูกค้ำมีช่วงอายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน

2.2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าแตกต่างกัน ดังนี้

พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า แตกต่างกับลูกค้ำที่มีอาชีพเกษตรกร

พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า แตกต่างกับลูกค้ำที่มีอาชีพ เกษตรกร นักเรียน และเกษียณ

พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้าแตกต่างกับ ลูกค้ำที่มีอาชีพ เกษตรกร และเกษียณ

พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า แตกต่างกับลูกค้ำที่มีอาชีพ นักเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านอาชีพ อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า ต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า ต่างกัน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจาก การที่ธนาคารสามารถให้บริการลูกค้ำด้วยคุณภาพที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการให้บริการลูกค้ำทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ำเป็นอย่างดีและทั่วถึง มีการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร กลุ่มลูกค้ำที่มาใช้บริการไม่ว่ากลุ่มนักเรียนนักศึกษา กลุ่มข้าราชการ กลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มเกษตรกร หรือกลุ่มลูกค้ำอื่นๆ เช่น กลุ่มผู้ค้าขาย กลุ่มผู้ใช้แรงงาน เป็นต้น ต่างมีความคาดหวังในบริการที่ได้รับ ไม่เหมือนกัน เช่น กลุ่มผู้ใช้แรงงาน หรือกลุ่มพ่อค้า-แม่ค้า อาจจะมีความคิดเห็นที่จะได้รับบริการจากธนาคารไม่สูงมากนัก เมื่อมาใช้บริการแล้วได้รับบริการเกินกว่าที่คาดหวังก่อให้เกิดความพึงพอใจมาก ในขณะที่กลุ่มข้าราชการ หรือกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน คาดหวังในด้านบริการที่จะได้รับจากธนาคารอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อมารับบริการแล้วไม่เป็นดังที่คาดหวังไว้ก็อาจจะพึงพอใจน้อย แต่ในภาพรวม ของลูกค้ำที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า ไม่ว่าจะอาชีพใดๆ ต่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า ไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิราภรณ์ พลสุวดี (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่างกัน และสอดคล้องกับ ผลการศึกษาสอดคล้องกับหทัยรัตน์ บันลือ (2546) ซึ่งทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา พบว่าความพึงพอใจของลูกค้ำมีความแตกต่างกันเมื่อลูกค้ำมีช่วงอายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน

2.2.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า แตกต่างกัน ดังนี้

พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า แตกต่างกับ ลูกค้ำที่มีรายได้ 50,000-100,000 บาท

พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้น้อยกว่า 10,001 – 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกับ ลูกค้ำที่มีรายได้น้อยกว่า 50,000-100,000 บาท

พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้น้อยกว่า 50,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกับ ลูกค้ำที่มีรายได้น้อยกว่า 100,001-150,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้น้อยต่อเดือน พบว่า ลูกค้ำที่มีระดับรายได้น้อยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีรายได้น้อยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน ต่างกัน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการที่ธนาคารสามารถให้บริการลูกค้ำด้วยคุณภาพที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการให้บริการลูกค้ำทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ำเป็นอย่างดีและทั่วถึง มีการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร กลุ่มลูกค้ำที่มาใช้บริการระดับรายได้น้อยต่อเดือน ต่างกัน ต่างมีความคาดหวังในบริการที่ได้รับไม่เหมือนกัน เช่นกลุ่มผู้ที่มีรายได้น้อยต่อเดือนต่ำอาจมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการจากธนาคารไม่สูง เมื่อมาใช้บริการแล้วได้รับบริการเกินกว่าที่คาดหวังก่อให้เกิดความพึงพอใจมาก ในขณะที่กลุ่มลูกค้ำที่มีรายได้น้อยต่อเดือนสูง คาดหวังในด้านบริการที่จะได้รับจากธนาคารอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อมารับบริการแล้วไม่เป็นดังที่คาดหวังไว้ก็อาจจะพึงพอใจน้อย แต่ในภาพรวมของลูกค้ำที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน ไม่ว่าจะมีความพึงพอใจต่อเดือนเท่าใด ต่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน ไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิราภรณ์ พลสุวดี (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้น้อยที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่างกัน และสอดคล้องกับ ผลการศึกษาสอดคล้องกับหทัยรัตน์ บันลือ (2546) ซึ่งทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ำมีความแตกต่างกันเมื่อลูกค้ำมีช่วงอายุ อาชีพ และรายได้น้อยที่แตกต่างกัน

2.2.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำธุรกรรมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน ไม่แตกต่างกันรวมถึงลูกค้ำที่ใช้บริการฝาก-ถอนเงิน สลาก บริการชำระสินค้า-โอนเงิน สินเชื่อ ATM/ADM แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและบริการอื่นๆ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ

กับลูกค้าที่ไม่ได้ใช้บริการนั้นๆ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านไม่แตกต่างกัน

ด้านเพศพบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการที่ธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าด้วยคุณภาพที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการให้บริการลูกค้าทุกคน อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ เฉพาะลูกค้าเพศหนึ่งเพศใดเป็นหลัก ส่งผลให้ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดการสร้าง ความพึงพอใจในบริการของ Mullins (1985) ได้เสนอแนวคิดว่าการให้บริการที่เสมอภาค หมายถึง การให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการ และสอดคล้องกับวิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจว่าความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะ เกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมี ความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน ความรวดเร็วและลูกค้ายังต้องการข้อมูลที่จะทำให้อตนเองสามารถตัดสินใจใช้บริการต่างๆของธนาคาร ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

ด้านสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการที่ธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าด้วยคุณภาพที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ เฉพาะลูกค้าสถานภาพใดเป็นการเฉพาะเจาะจง ส่งผลให้ลูกค้าที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดการสร้าง ความพึงพอใจในบริการของ Mullins (1954) ได้เสนอแนวคิดว่าการให้บริการที่เสมอภาค หมายถึง การให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ การมาใช้บริการของธนาคารออมสิน ในการมาทำธุรกรรมต่างๆของธนาคารไม่ได้จำกัดระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการ ทั้งโครงสร้างของธนาคารมีกำหนดวิธีการหรือธุรกรรมที่ไม่ยุ่งยากเกินไป และยังมีพนักงานที่คอยให้บริการหากลูกค้าไม่ทราบวิธีการทำธุรกรรมกับธนาคาร ดังนั้นระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จึงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดการสร้าง ความพึงพอใจในบริการของ Mullins (1985) ได้เสนอ แนวคิดว่าการให้บริการที่เสมอภาค หมายถึง การให้บริการลูกค้าทุกคน

อย่างเท่าเทียมกัน ใช้ กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการ และสอดคล้องกับวิสัย
 เหลืองธรรมชาติ (2531) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับ
 กับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์
 ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน
 ในสังกัดเขตน่าน ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
 มีความแตกต่างกันเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน สำหรับผู้ตอบ
 แบบสอบถามที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำธุรกรรมที่แตกต่างกัน มีความ
 พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน ไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษา
 สอดคล้องกับหทัยรัตน์ บันลือ (2546) ซึ่งทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
 ของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีความแตกต่างกันเมื่อลูกค้า
 มีช่วงอายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน แต่การศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษา
 ของกันยารัตน์ รุณทรัพย์ (2551) ซึ่งได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์
 สำนักงานใหญ่ และพบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน
 ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากความพึงพอใจ
 ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน มีความแตกต่างกัน
 ในด้านอายุ อาชีพ รายได้ เท่านั้น

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัยครั้งนี้

3.1.1 ธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน ควรปรับปรุงด้านข้อมูลข่าวสารรวมถึง
 พนักงานทุกคนควรช่วยกันเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร โปรโมชันของผลิตภัณฑ์ต่างๆ ให้รวดเร็ว
 ทันต่อเวลา/เหตุการณ์ และเอกสารเผยแพร่ต่างๆ เช่น แผ่นพับ โบว์ชัวร์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ต่างๆ
 ควรมีข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

3.1.2 ธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านควรมีการเพิ่มพนักงานที่ให้บริการมากขึ้น
 เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น และรวดเร็วไม่ทำให้ลูกค้าต้องรอรับบริการ
 เป็นเวลานาน หากไม่สามารถเพิ่มจำนวนพนักงานได้ ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
 ของพนักงานในด้านความรวดเร็วในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาช่วย
 มากขึ้น

3.1.3 ธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน ควรมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

3.2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ร่วมด้วยเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านต่อไป

3.2.2 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการของธนาคารอื่นร่วมด้วยเพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกับการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน เพื่อจะได้ทราบว่าลักษณะโครงสร้างอำนาจหน้าที่แตกต่างกัน จะมีผลกับระดับความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่

3.2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ แบบเจาะลึก เช่นการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบการให้บริการ



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กันยารัตน์ รุณทรัพย์. (2551). การศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- กัลยา แจ่มแจ้ง. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. (สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์.
- จิราภรณ์ พลสุวดี. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคาร กรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระปริญญาการจัดการภาครัฐ และเอกชนมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- เฉลิมพล นาเมืองรักษ์. (2557). คุณภาพในการให้บริการและความภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาปทุมธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 6(2), 10-12.
- ชัชวาล อรวงศ์สุภักดิ์. (2554). คุณภาพการให้บริการมุมมองในเชิงวิชาการ. สืบค้นจาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true.
- ชุตินฉันทน์ เช้าเจริญ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2557). สถาบันการเงินในประเทศไทย. สืบค้นจาก <https://www.1213.or.th/th/aboutfcc/finservices/Pages/FinUnderBOT.aspx>
- ธนาคารออมสิน. (2559). รายงานการประชุมธนาคารออมสิน ประจำปี 2559. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2561. เอกสารภายในของธนาคารออมสิน.
- นพพร สะไบบาง. (2553). คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศล. (2538). *ระบบการพัฒนาคูณภาพบริการอย่างยั่งยืน*.

สืบค้นวันที่ 23 ธันวาคม 2561 จาก <http://www.ftpi.or.th/2015/182>.

มัลลิกา บุญนาค. (2537). *สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ราชัน นาสมพงษ์. (2555). *คำจำกัดความ งานบริการ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2555.

จาก <https://www.gotoknow.org/posts/355352การบริการที่ดี>.

ลิวอิสและบลูม Lewis, and Bloom. (1983). *คุณภาพการให้บริการ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2561

จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true

วัฒนา สุนทรชัย. (2551). *การวิเคราะห์เครื่องมือวิจัยและการวิเคราะห์ข้อสอบ*.

กรุงเทพมหานคร: วิทยพัฒน์.

วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). *ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากร*

ในหมู่บ้านอพยพ โครงการเขื่อนรัชชประภา (เขื่อนหาลาน) จังหวัดสุราษฎร์ธานี.

(วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

สุรศักดิ์ นานานุกุล. (2533). มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคล. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 20(30), 5-7.

สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน*

สาขาขอนแก่น (ภาคคำ). (ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

หทัยรัตน์ บรรลือ. (2556). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน*

สาขาสวนจิตรลดา. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).

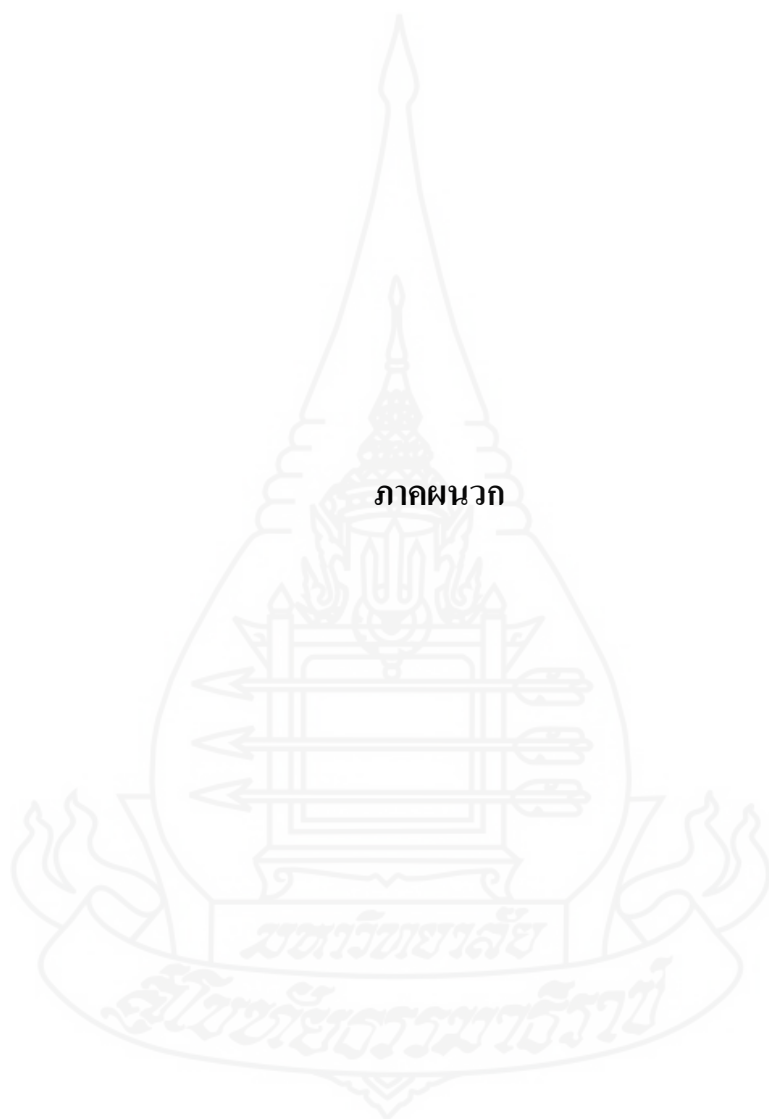
มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.

Mullins, L. T. (1985). *Management and organisational behaviour*. London: Pitman Publishing.

Parasuraman, A, Zeithaml, V.A: &Berry, L.L. (1988). A conceptual model of service quality

and its implication for future research. *Journal of Marketing* 49(4): 40-50.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่าน

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. สถานภาพ

() โสด () สมรส (รวมถึง หม้าย หย่า)

3. อายุ

() ไม่เกิน 20 ปี () 21-30 ปี () 31-40 ปี
() 41-50 ปี () 51 – 60 ปี () 61 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

() พนักงานบริษัท () ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() ค้าขาย/เจ้าของกิจการ () อาชีพเกษตรกร
() นักเรียน/นักศึกษา () เกษียณ/ว่างงาน
() อื่นๆ.....

6. รายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน

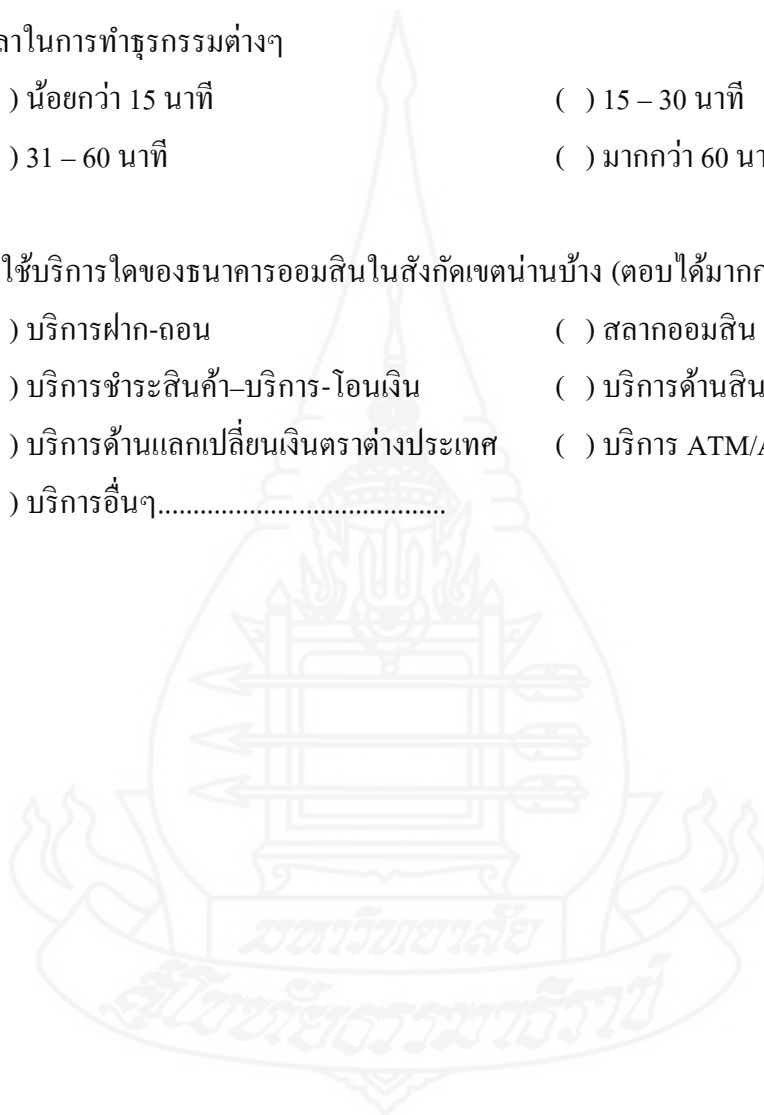
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,001 -50,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 50,001 – 100,000 บาท | <input type="checkbox"/> 100,001 -150,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 150,001-200,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 200,001บาท |

7. ระยะเวลาในการทำธุรกรรมต่างๆ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 15 นาที | <input type="checkbox"/> 15 – 30 นาที |
| <input type="checkbox"/> 31 – 60 นาที | <input type="checkbox"/> มากกว่า 60 นาที |

8. ท่านเคยใช้บริการใดของธนาคารออมสินในสังกัดเขตน่านบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> บริการฝาก-ถอน | <input type="checkbox"/> สลากออมสิน |
| <input type="checkbox"/> บริการชำระสินค้า-บริการ- โอนเงิน | <input type="checkbox"/> บริการด้านสินเชื่อ |
| <input type="checkbox"/> บริการด้านแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ | <input type="checkbox"/> บริการ ATM/ADM บัตรต่างๆ |
| <input type="checkbox"/> บริการอื่นๆ..... | |



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุดตามระดับความคิดเห็นของท่านเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการของธนาคารออมสินในสังกัดเขตหน้า

5 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง คะแนนความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่					
1.1 มีการจัดสถานที่ที่สวยงาม สะอาดเป็นระเบียบ ปลอดภัย					
1.2 มีที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ					
1.3 ตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อสะดวก					
1.4 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน					
1.5 มีระบบความปลอดภัยในการดูแลทรัพย์สิน					
1.6 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
1.7 สถานที่มีความกว้างขวาง					
2. ความพึงพอใจด้านพนักงาน					
2.1 พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและตรงตามความต้องการของลูกค้า					
2.2 พนักงานสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการทำธุรกรรมต่างๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					
2.3 พนักงานสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้อย่างถูกต้อง					
2.4 พนักงานสามารถรักษาความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าแก่บุคคลอื่น					
2.5 พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
2.6 พนักงานมีความตั้งใจและมีความสม่ำเสมอในการให้บริการทุกครั้ง					

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ความพึงพอใจด้านข้อมูล/ข่าวสาร					
3.1 แผ่นพับ เอกสาร ข้อมูลต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย					
3.2 การเผยแพร่ข้อมูลทันต่อเวลา/เหตุการณ์					
3.3 ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
3.4 พนักงานสามารถให้ข้อมูลต่างๆ ได้ดี					
4. ความพึงพอใจด้านการบริการ					
4.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
4.2 ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ					
4.3 การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้า มีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้					
4.4 การได้รับความช่วยเหลือและแก้ไขในกรณีเกิดปัญหา					
4.5 ความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ					
4.6 การบริการลูกค้าสม่ำเสมอและทั่วถึง					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

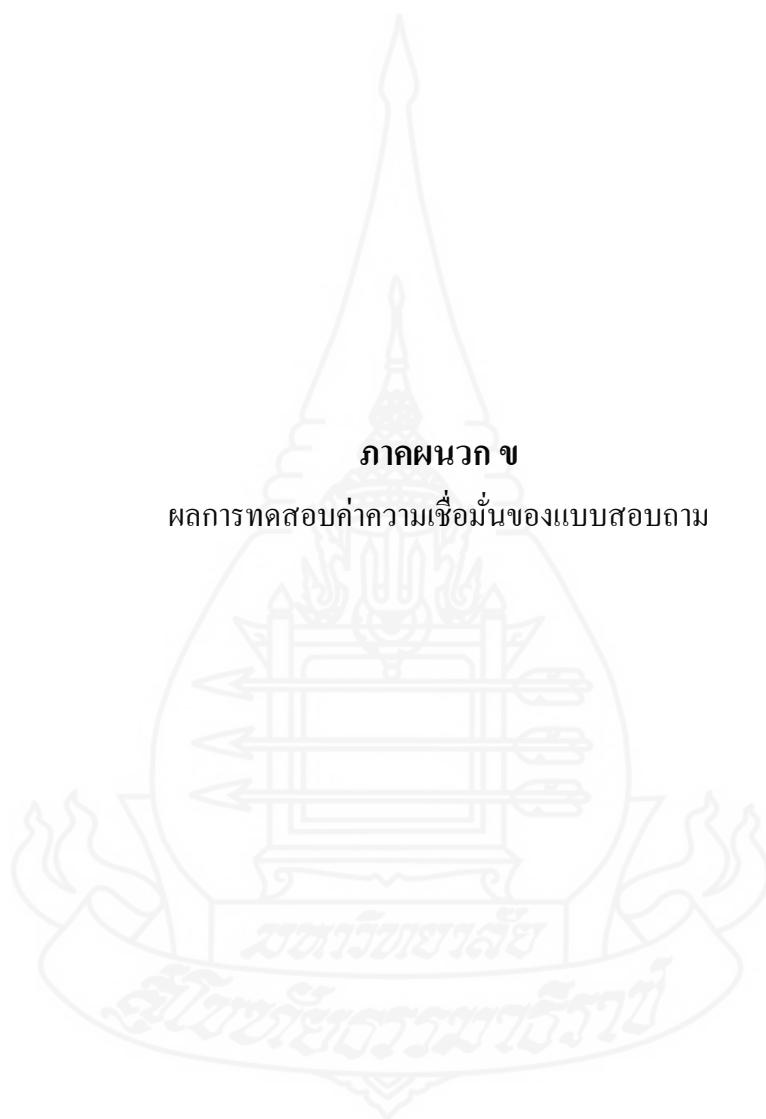
.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha coefficient)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	37

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
เพศผู้มารับบริการ	1.50	.509	30
สถานภาพ	1.63	.490	30
อายุ	3.43	1.382	30
ระดับการศึกษา	1.97	.765	30
อาชีพ	2.33	1.269	30
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1.90	.662	30
เวลาในการทำธุรกรรม	1.87	.629	30
ฝาก-ถอน	1.20	.484	30
สลาก	1.63	.718	30
ชำระสินค้า-โอน	2.00	.525	30
สินเชื่อ	1.63	.850	30
แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	2.00	.643	30
ATM/ADM บัตร	1.53	.973	30

อื่นๆ	1.90	.403	30
ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ข้อ1	3.87	.681	30
ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ข้อ2	3.73	.640	30
ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ข้อ3	4.07	.691	30
ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ข้อ4	4.47	.629	30
ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ข้อ5	4.23	.774	30
ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ข้อ6	3.57	.728	30
ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ข้อ7	3.60	.724	30
ความพึงพอใจด้านพนักงาน ข้อ1	4.13	.681	30
ความพึงพอใจด้านพนักงาน ข้อ2	4.17	.699	30
ความพึงพอใจด้านพนักงาน ข้อ3	4.17	.747	30
ความพึงพอใจด้านพนักงาน ข้อ4	4.33	.606	30
ความพึงพอใจด้านพนักงาน ข้อ5	4.17	.531	30
ความพึงพอใจด้านพนักงาน ข้อ6	4.10	.481	30
ความพึงพอใจด้านข้อมูล 1	3.67	.606	30
ความพึงพอใจด้านข้อมูล 2	3.57	.858	30
ความพึงพอใจด้านข้อมูล 3	3.73	.640	30
ความพึงพอใจด้านข้อมูล 4	3.87	.629	30
ความพึงพอใจด้านบริการ 1	4.23	.626	30
ความพึงพอใจด้านบริการ 2	4.33	.606	30
ความพึงพอใจด้านบริการ 3	4.27	.521	30
ความพึงพอใจด้านบริการ 4	4.23	.679	30
ความพึงพอใจด้านบริการ 5	4.30	.535	30
ความพึงพอใจด้านบริการ 6	4.20	.484	30

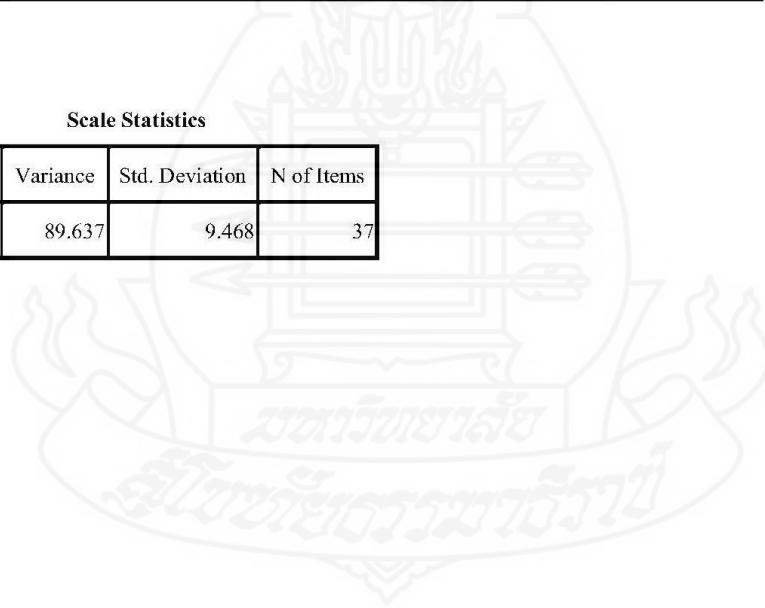
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เพศผู้มารับบริการ	118.03	89.344	.004	.819
สถานภาพ	117.90	90.990	-.170	.823
อายุ	116.10	85.817	.075	.831
ระดับการศึกษา	117.57	91.289	-.153	.828
อาชีพ	117.20	92.924	-.200	.842
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	117.63	94.102	-.382	.832
เวลาในการทำธุรกรรม	117.67	88.782	.039	.820
ฝาก-ถอน	118.33	91.540	-.231	.824
สลาก	117.90	85.610	.264	.813
ชำระสินค้า-โอน	117.53	84.602	.493	.808
สินเชื่อ	117.90	85.197	.237	.815
แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	117.53	87.361	.155	.817
ATM/ADM บัตร	118.00	82.759	.335	.811
อื่นๆ	117.63	89.757	-.037	.819
ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ข้อ1	115.67	80.782	.685	.800
ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ข้อ2	115.80	82.786	.553	.805
ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ข้อ3	115.47	81.913	.579	.803
ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ข้อ4	115.07	84.616	.400	.809
ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ข้อ5	115.30	82.838	.440	.807
ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ข้อ6	115.97	84.585	.338	.811
ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ข้อ7	115.93	82.478	.505	.805
ความพึงพอใจด้านพนักงาน ข้อ1	115.40	82.041	.578	.803

ความพึงพอใจด้านพนักงาน ข้อ2	115.37	82.378	.534	.805
ความพึงพอใจด้านพนักงาน ข้อ3	115.37	82.585	.479	.806
ความพึงพอใจด้านพนักงาน ข้อ4	115.20	83.338	.536	.806
ความพึงพอใจด้านพนักงาน ข้อ5	115.37	82.447	.717	.802
ความพึงพอใจด้านพนักงาน ข้อ6	115.43	84.323	.576	.807
ความพึงพอใจด้านข้อมูล 1	115.87	84.602	.418	.809
ความพึงพอใจด้านข้อมูล 2	115.97	82.861	.386	.809
ความพึงพอใจด้านข้อมูล 3	115.80	82.303	.597	.803
ความพึงพอใจด้านข้อมูล 4	115.67	82.092	.627	.803
ความพึงพอใจด้านบริการ 1	115.30	83.459	.506	.806
ความพึงพอใจด้านบริการ 2	115.20	84.372	.439	.808
ความพึงพอใจด้านบริการ 3	115.27	86.547	.291	.813
ความพึงพอใจด้านบริการ 4	115.30	82.148	.571	.804
ความพึงพอใจด้านบริการ 5	115.23	85.564	.383	.811
ความพึงพอใจด้านบริการ 6	115.33	84.575	.542	.807

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
119.53	89.637	9.468	37



T-Test

Group Statistics

เพศผู้มา รับบริการ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PP เพศชาย	159	4.0858	.31638	.02509
เพศหญิง	226	4.0443	.27762	.01847

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
PP	Equal variances assumed	5.781	.017	1.363	383	.174	.04150	.03046	-.01838	.10138
	Equal variances not assumed			1.332	311.375	.184	.04150	.03115	-.01980	.10280



Group Statistics

สถานภาพ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PP โสด	160	4.0906	.29530	.02335
สมรส (รวมถึง หม้าย หย่า)	225	4.0407	.29292	.01953

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
PP	Equal variances assumed	2.637	.105	1.641	383	.102	.04987	.03039	-.00989	.10963
	Equal variances not assumed			1.639	340.888	.102	.04987	.03044	-.00999	.10974



Oneway

ANOVA

PP

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.418	5	.684	8.665	.000
Within Groups	29.899	379	.079		
Total	33.317	384			

Multiple Comparisons

PP

LSD

(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
ไม่เกิน 20 ปี	21-30ปี	.00345	.05201	.947	-.0988	.1057
	31-40 ปี	.13348*	.04926	.007	.0366	.2303
	41-50 ปี	.09461	.05128	.066	-.0062	.1954
	51-60 ปี	.08402	.05156	.104	-.0174	.1854
	61 ปีขึ้นไป	-.25687*	.06975	.000	-.3940	-.1197
21-30ปี	ไม่เกิน 20 ปี	-.00345	.05201	.947	-.1057	.0988
	31-40 ปี	.13003*	.04444	.004	.0426	.2174
	41-50 ปี	.09115	.04668	.052	-.0006	.1829
	51-60 ปี	.08057	.04699	.087	-.0118	.1730
	61 ปีขึ้นไป	-.26032*	.06644	.000	-.3910	-.1297
31-40 ปี	ไม่เกิน 20 ปี	-.13348*	.04926	.007	-.2303	-.0366
	21-30ปี	-.13003*	.04444	.004	-.2174	-.0426
	41-50 ปี	-.03887	.04359	.373	-.1246	.0468
	51-60 ปี	-.04946	.04392	.261	-.1358	.0369
	61 ปีขึ้นไป	-.39034*	.06431	.000	-.5168	-.2639

41-50 ปี	ไม่เกิน 20 ปี	-.09461	.05128	.066	-.1954	.0062
	21-30ปี	-.09115	.04668	.052	-.1829	.0006
	31-40 ปี	.03887	.04359	.373	-.0468	.1246
	51-60 ปี	-.01059	.04618	.819	-.1014	.0802
	61 ปีขึ้นไป	-.35147*	.06587	.000	-.4810	-.2220
51-60 ปี	ไม่เกิน 20 ปี	-.08402	.05156	.104	-.1854	.0174
	21-30ปี	-.08057	.04699	.087	-.1730	.0118
	31-40 ปี	.04946	.04392	.261	-.0369	.1358
	41-50 ปี	.01059	.04618	.819	-.0802	.1014
	61 ปีขึ้นไป	-.34088*	.06609	.000	-.4708	-.2109
61 ปีขึ้นไป	ไม่เกิน 20 ปี	.25687*	.06975	.000	.1197	.3940
	21-30ปี	.26032*	.06644	.000	.1297	.3910
	31-40 ปี	.39034*	.06431	.000	.2639	.5168
	41-50 ปี	.35147*	.06587	.000	.2220	.4810
	51-60 ปี	.34088*	.06609	.000	.2109	.4708

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

ANOVA

PP

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.240	2	.120	1.385	.252
Within Groups	33.077	382	.087		
Total	33.317	384			

Multiple Comparisons

PP

LSD

(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean			95% Confidence Interval	
		Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	.05277	.03242	.104	-.0110	.1165
	สูงกว่าปริญญาตรี	.01243	.04603	.787	-.0781	.1029
ปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-.05277	.03242	.104	-.1165	.0110
	สูงกว่าปริญญาตรี	-.04034	.04562	.377	-.1300	.0493
สูงกว่าปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-.01243	.04603	.787	-.1029	.0781
	ปริญญาตรี	.04034	.04562	.377	-.0493	.1300

ANOVA

PP

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.848	5	.570	7.085	.000
Within Groups	30.469	379	.080		
Total	33.317	384			

Multiple Comparisons

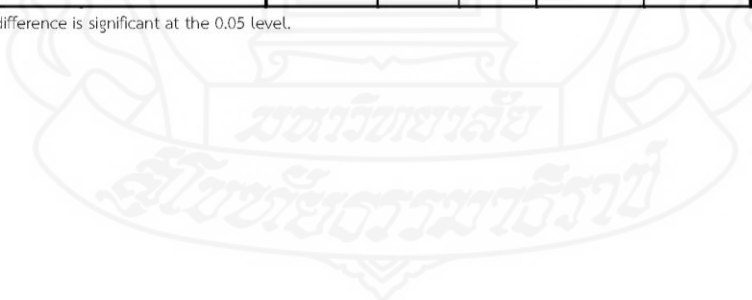
PP

LSD

(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	Mean			95% Confidence Interval	
		Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
พนักงานบริษัท	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	.08464	.04483	.060	-.0035	.1728
	ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	.02912	.04174	.486	-.0529	.1112
	อาชีพเกษตรกร	-.23157*	.06156	.000	-.3526	-.1105
	นักเรียน/นักศึกษา	-.06420	.05124	.211	-.1649	.0366
	เกษียณ/ว่างงาน	-.11339*	.05757	.050	-.2266	-.0002

ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท	-.08464	.04483	.060	-.1728	.0035
	ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	-.05552	.04143	.181	-.1370	.0259
	อาชีพเกษตรกร	-.31622*	.06136	.000	-.4369	-.1956
	นักเรียน/นักศึกษา	-.14884*	.05099	.004	-.2491	-.0486
	เกษียณ/ว่างงาน	-.19803*	.05735	.001	-.3108	-.0853
ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	พนักงานบริษัท	-.02912	.04174	.486	-.1112	.0529
	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	.05552	.04143	.181	-.0259	.1370
	อาชีพเกษตรกร	-.26070*	.05913	.000	-.3770	-.1444
	นักเรียน/นักศึกษา	-.09332	.04829	.054	-.1883	.0016
	เกษียณ/ว่างงาน	-.14251*	.05497	.010	-.2506	-.0344
อาชีพเกษตรกร	พนักงานบริษัท	.23157*	.06156	.000	.1105	.3526
	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	.31622*	.06136	.000	.1956	.4369
	ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	.26070*	.05913	.000	.1444	.3770
	นักเรียน/นักศึกษา	.16737*	.06618	.012	.0372	.2975
	เกษียณ/ว่างงาน	.11818	.07120	.098	-.0218	.2582
นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานบริษัท	.06420	.05124	.211	-.0366	.1649
	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	.14884*	.05099	.004	.0486	.2491
	ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	.09332	.04829	.054	-.0016	.1883
	อาชีพเกษตรกร	-.16737*	.06618	.012	-.2975	-.0372
	เกษียณ/ว่างงาน	-.04919	.06249	.432	-.1721	.0737
เกษียณ/ว่างงาน	พนักงานบริษัท	.11339*	.05757	.050	.0002	.2266
	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	-.19803*	.05735	.001	.0853	.3108
	ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	.14251*	.05497	.010	.0344	.2506
	อาชีพเกษตรกร	-.11818	.07120	.098	-.2582	.0218
	นักเรียน/นักศึกษา	.04919	.06249	.432	-.0737	.1721

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.



ANOVA

PP

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.153	3	.384	4.551	.004
Within Groups	32.165	381	.084		
Total	33.317	384			

Multiple Comparisons

PP

LSD

(I) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	(J) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
ต่ำกว่า10,000 บาท	10,001-50,000 บาท	.04406	.03454	.203	-.0239	.1120
	50,001-100,000 บาท	.15643*	.04727	.001	.0635	.2494
	100,001-150,000 บาท	-.18330	.14802	.216	-.4743	.1077
10,001-50,000 บาท	ต่ำกว่า10,000 บาท	-.04406	.03454	.203	-.1120	.0239
	50,001-100,000 บาท	.11238*	.04266	.009	.0285	.1963
	100,001-150,000 บาท	-.22736	.14661	.122	-.5156	.0609
50,001-100,000 บาท	ต่ำกว่า10,000 บาท	-.15643*	.04727	.001	-.2494	-.0635
	10,001-50,000 บาท	-.11238*	.04266	.009	-.1963	-.0285
	100,001-150,000 บาท	-.33974*	.15012	.024	-.6349	-.0446
100,001-150,000 บาท	ต่ำกว่า10,000 บาท	.18330	.14802	.216	-.1077	.4743
	10,001-50,000 บาท	.22736	.14661	.122	-.0609	.5156
	50,001-100,000 บาท	.33974*	.15012	.024	.0446	.6349

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

ANOVA

PP

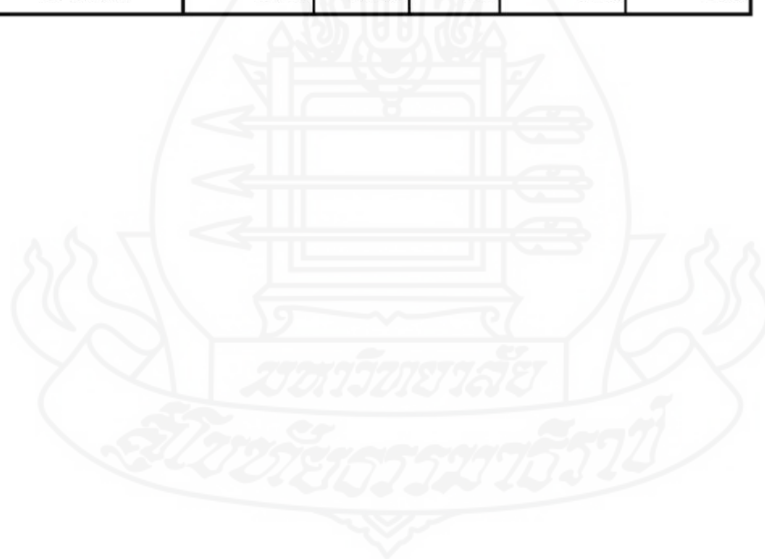
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.305	2	.152	1.764	.173
Within Groups	33.012	382	.086		
Total	33.317	384			

Multiple Comparisons

PP

LSD

(I) เวลาในการทำ ธุรกรรม	(J) เวลาในการทำ ธุรกรรม	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
น้อยกว่า 15 นาที	15-30 นาที	.07844	.04483	.081	-.0097	.1666
	31-60 นาที	.03792	.05599	.499	-.0722	.1480
15-30 นาที	น้อยกว่า 15 นาที	-.07844	.04483	.081	-.1666	.0097
	31-60 นาที	-.04051	.04190	.334	-.1229	.0419
31-60 นาที	น้อยกว่า 15 นาที	-.03792	.05599	.499	-.1480	.0722
	15-30 นาที	.04051	.04190	.334	-.0419	.1229



บริการฝาก – ถอน

ANOVA

PP

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.154	1	4.154	54.551	.000
Within Groups	29.164	383	.076		
Total	33.317	384			

สลาก

PP

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.017	1	.017	.200	.655
Within Groups	33.300	383	.087		
Total	33.317	384			

สินเชื่อ

PP

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.019	1	.019	.224	.636
Within Groups	33.298	383	.087		
Total	33.317	384			

แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

PP

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.004	1	.004	.043	.837
Within Groups	33.314	383	.087		
Total	33.317	384			

ATM/ADM

ANOVA

PP

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.641	1	.641	7.517	.006
Within Groups	32.676	383	.085		
Total	33.317	384			

Frequencies

Statistics

	เพศผู้มารับ บริการ	สถานภาพ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	เวลาในการทำ ธุรกรรม
N	Valid	385	385	385	385	385	385
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

เพศผู้มารับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เพศชาย	159	41.3	41.3	41.3
เพศหญิง	226	58.7	58.7	100.0
Total	385	100.0	100.0	

สถานภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid โสด	160	41.6	41.6	41.6
สมรส (รวมถึง หม้าย หย่า)	225	58.4	58.4	100.0
Total	385	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เกิน 20 ปี	50	13.0	13.0	13.0
21-30ปี	70	18.2	18.2	31.2
31-40 ปี	93	24.2	24.2	55.3
41-50 ปี	75	19.5	19.5	74.8
51-60 ปี	73	19.0	19.0	93.8
61 ปีขึ้นไป	24	6.2	6.2	100.0
Total	385	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่าปริญญาตรี	159	41.3	41.3	41.3
ปริญญาตรี	171	44.4	44.4	85.7
สูงกว่าปริญญาตรี	55	14.3	14.3	100.0
Total	385	100.0	100.0	



อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พนักงานบริษัท	79	20.5	20.5	20.5
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	81	21.0	21.0	41.6
ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	111	28.8	28.8	70.4
อาชีพเกษตรกร	29	7.5	7.5	77.9
นักเรียน/นักศึกษา	50	13.0	13.0	90.9
เกษียณ/ว่างงาน	35	9.1	9.1	100.0
Total	385	100.0	100.0	

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า10,000 บาท	105	27.3	27.3	27.3
10,001-50,000 บาท	217	56.4	56.4	83.6
50,001-100,000 บาท	59	15.3	15.3	99.0
100,001-150,000 บาท	4	1.0	1.0	100.0
Total	385	100.0	100.0	

เวลาในการทำธุรกรรม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 15 นาที	51	13.2	13.2	13.2
15-30 นาที	274	71.2	71.2	84.4
31-60 นาที	60	15.6	15.6	100.0
Total	385	100.0	100.0	

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P1	385	3.00	5.00	3.9748	.33167
P2	385	3.00	5.00	4.1710	.35901
P3	385	2.75	5.00	3.9078	.47489
P4	385	3.00	5.00	4.1922	.36164
PP	385	3.00	5.00	4.0615	.29456
Valid N (listwise)	385				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่ข้อ1	385	2	5	3.99	.492
ความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่ข้อ2	385	3	5	3.88	.532
ความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่ข้อ3	385	2	5	4.06	.556
ความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่ข้อ4	385	3	5	4.26	.530
ความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่ข้อ5	385	3	5	4.23	.557
ความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่ข้อ6	385	2	5	3.57	.634
ความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่ข้อ7	385	0	5	3.84	.670
Valid N (listwise)	385				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ความพึงพอใจด้านพนักงาน ข้อ1	385	3	5	4.17	.498
ความพึงพอใจด้านพนักงาน ข้อ2	385	2	5	4.15	.484
ความพึงพอใจด้านพนักงาน ข้อ3	385	2	5	4.17	.514
ความพึงพอใจด้านพนักงาน ข้อ4	385	3	5	4.29	.496
ความพึงพอใจด้านพนักงาน ข้อ5	385	3	5	4.16	.490
ความพึงพอใจด้านพนักงาน ข้อ6	385	3	5	4.09	.347
Valid N (listwise)	385				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ความพึงพอใจด้านข้อมูล 1	385	3	5	3.94	.541
ความพึงพอใจด้านข้อมูล 2	385	2	5	3.79	.681
ความพึงพอใจด้านข้อมูล 3	385	3	5	3.92	.541
ความพึงพอใจด้านข้อมูล 4	385	2	5	3.98	.456
Valid N (listwise)	385				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ความพึงพอใจด้านบริการ 1	385	3	5	4.15	.478
ความพึงพอใจด้านบริการ 2	385	3	5	4.18	.507
ความพึงพอใจด้านบริการ 3	385	3	5	4.25	.459
ความพึงพอใจด้านบริการ 4	385	2	5	4.22	.504
ความพึงพอใจด้านบริการ 5	385	3	5	4.19	.416
ความพึงพอใจด้านบริการ 6	385	3	5	4.17	.421
Valid N (listwise)	385				



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวกรรณิการ์ สารกumar
วัน เดือน ปีเกิด	15 กุมภาพันธ์ 2527
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดน่าน
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาจาก โรงเรียนศรีสวัสดิ์วิทยาคาร ปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยนเรศวร
สถานที่ทำงาน	ปี 2549 บริษัท CP จำกัด (มหาชน) ปี 2550 บริษัท อสมท.จำกัด (มหาชน) ปี 2554 ธนาคารออมสิน
ตำแหน่ง	-

