

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา

**CUSTOMERS'SATISFACTION ON SERVICES AT  
GOVERNMENTSAVINGS BANK, CHITRALADA BRANCH**

หทัยรัตน์ บรรลือ

**HATAIRAT BUNLUE**

**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดาและ (2) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา และสาขาอื่น ๆ มากยิ่งขึ้น ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา มีขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 290 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ TaroYamane ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptivestatistic)โดยการวิเคราะห์แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานใช้การทดสอบค่าที (t-test)และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว(One-WayANOVA)ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ขึ้นไป สถานภาพสมรสระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดาเฉลี่ยต่อเดือน 4 ครั้งขึ้นไป บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาที่ใช้บริการมากที่สุด คือบริการฝาก-ถอนเงิน และมีระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา 1 - 3 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

สำหรับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการตอบสนองของความต้องการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

### **ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

ในปัจจุบันที่ธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันกันสูงมากธนาคารหลายแห่งทั้งที่เป็นธนาคารพาณิชย์เอกชนและธนาคารของภาครัฐและรัฐวิสาหกิจต่างพากันปรับเปลี่ยนนโยบายในการให้บริการแก่ลูกค้าโดยมุ่งเน้นไปที่การแข่งขันในเรื่องของการให้บริการเป็นหลักเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ลูกค้าซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้านั้นกลับมาใช้บริการซ้ำอีกสร้างรายได้ให้กับธนาคารเพิ่มขึ้นดังนั้นธนาคารต่างๆจึงต้องพยายามพัฒนากลยุทธ์การแข่งขันเพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและยังต้องใช้ความพยายามมากขึ้นในการรักษาสถานภาพธุรกิจของธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหนือกว่าคู่แข่งกลยุทธ์หนึ่งที่ธนาคารต่างๆใช้ในการสร้างและรักษาความเจริญความก้าวหน้าในการดำเนินงานของตนเองคือกลยุทธ์ในการสร้างให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการของธนาคาร

ธนาคารออมสิน ได้มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายในการให้บริการลูกค้าโดยเน้นให้พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นเลิศมากขึ้นมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับลูกค้าให้มากขึ้นเพื่อแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นได้อย่างทัดเทียมกันจากความจำเป็นในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความต้องการทราบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการและนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสาขาให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ตลอดจนนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานของสาขาเพื่อให้ตรงตามเป้าหมายของออมสินต่อไป

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา

2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดาและสาขาอื่นๆมากยิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาได้แก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา จำนวน 1,010 ราย (ข้อมูลจำนวนลูกค้าของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2556 จากระบบ Core Bank System: CBS)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา ที่มาใช้บริการของธนาคารในช่วงเดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม 2557ในการวิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มจากลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา ในช่วงเวลาดังกล่าวโดยสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยใช้ตารางของ Taro Yamane

#### 2. พื้นที่การวิจัยคือธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา เขตคูสิต กรุงเทพมหานคร

#### 3. ระยะเวลาในการศึกษาคือระหว่างเดือนมกราคม - เดือนมีนาคม 2557

#### 4. ตัวแปรที่ทำการศึกษาประกอบด้วย

##### 4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่

##### 4.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- การศึกษา
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา 5 ด้าน ประกอบด้วย

- ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)
- ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ (Reliability)
- การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)
- การให้ความมั่นใจ (Assurance)
- การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy)

## สมมติฐานของการศึกษา

ในการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยดังนี้

1. เพศ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่างกัน
2. อายุ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่างกัน
3. สถานภาพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่างกัน
4. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่างกัน
5. อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่างกัน
6. รายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่างกัน

## กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา ประกอบด้วย 2 ตัวแปรดังนี้

1. ตัวแปรต้นคือปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. ตัวแปรตามคือความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible)
- 2.2 ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability)
- 2.3 การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)
- 2.4 การให้ความมั่นใจ (Assurance)
- 2.5 การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy)

## แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (Service Quality Concept)

ชัยสมพลชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ (Berry et al, 1985; Zeithaml and Bitner, 1996) ว่าในการวัดคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับเรียกว่าคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Services) กับบริการที่รับรู้

(Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขารับบริการแล้วนั่นเองในการวัดคุณภาพของให้การบริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่อาคารของธุรกิจบริการเครื่องมืออุปกรณ์เช่นเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องเอทีเอ็มเคาน์เตอร์ให้บริการที่จัดครถห้องน้ำรวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน

2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญาหรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการเช่นธนาคารต้องรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์

3. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) เป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ให้อริคิวนานเห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ

4. การรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance) เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความสุภาพ

5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจเน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

คุณภาพบริการตามแนวคิดของ Parasuraman เชื่อว่าคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการของผู้รับบริการเอง และประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ (Parasuraman et al., 1985, 1988) Parasuraman และคณะ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1994) ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน 22 รายการคือ

1. รูปลักษณ์ (Tangibles) ประกอบด้วย

1.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์

1.2 สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ

1.3 การแต่งกายของพนักงาน

1.4 เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ประกอบด้วย

2.1 ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้

- 2.2การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า
- 2.3การทำงานไม่ผิดพลาด
- 2.4การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ
- 2.5การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ
- 3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ประกอบด้วย
  - 3.1มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว
  - 3.2ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า
  - 3.3ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน
  - 3.4ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ
- 4. การรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance) ประกอบด้วย
  - 4.1ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ
  - 4.2การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ
  - 4.3 ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน
  - 4.4พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร
- 5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ประกอบด้วย
  - 5.1การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ
  - 5.2เวลาในการเปิดให้บริการและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
  - 5.3 โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของกิจการ
  - 5.4ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน
  - 5.5ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าชัดเจน

### **ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า**

ความพึงพอใจ (gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมได้ให้ความจำกัดความไว้ว่าหมายถึงความรู้สึกที่ดีมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman, 1973)

ความพึงพอใจหมายถึงพอใจชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 775)

ความพึงพอใจหมายถึงความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987)

ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

Mullins (1954, p 397-400) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในบริการได้แก่

1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการของภาครัฐที่ต้องปฏิบัติงานให้ตรงเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์สถานที่ เวลา อย่างเพียงพอเหมาะสม นอกจากด้านปริมาณที่เพียงพอแล้วบริการที่ให้แก่ ประชาชนต้องมีคุณภาพดีด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการตลอดเวลา ไม่ว่าจะสภาวะอากาศเช่นใด และดูแลจนกว่าผู้ป่วยจะหายจากโรค
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาคุณภาพและความสามารถ มี เทคโนโลยีที่ทันสมัยสนองความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ

### วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและจะนำไปวิเคราะห์ ด้วยวิธีทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้คือ

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือลูกค้าของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา มีจำนวนทั้งสิ้น 1,010 ราย (ข้อมูลจำนวนลูกค้าของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ณ สิ้นเดือน ธันวาคม 2556 จากระบบ Core Bank System (CBS))

1. ขนาดตัวอย่าง

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้กำหนดจำนวนตามค่าสัดส่วนของประชากรจากสูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

n	=	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
N	=	จำนวนประชากรทั้งหมด (1,010 ราย)
e	=	ค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง หรือที่ยอมรับได้ (0.05)

## 2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง มีรายละเอียดการดำเนินการคัดเลือกตัวอย่าง ดังนี้

2.1 โดยเทียบสัดส่วนจำนวนประชากรกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ใช้ตาราง Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อน 5%

2.2 การคัดเลือกตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ โดยสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เฉพาะลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการ ที่ธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้ แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดาเป็นเครื่องมือในการศึกษาโดยยึดแบบสอบถามของ Parasuraman และคณะ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1994) ที่ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วยปัจจัยการประเมินคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ใช้ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 กรออกแบบสอบถามในครั้งนี้ได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเป็นการสอบถามลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด (Closed ended questions) มีจำนวน 6 ข้อ มีรายละเอียดดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 3 สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 5 อาชีพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)



ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา คำถามส่วนนี้ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนค่า (Rating Scale) ตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ ดังนี้

ระดับความสำคัญของปัจจัยมากที่สุด	ได้	5 คะแนน
ระดับความสำคัญของปัจจัยมาก	ได้	4 คะแนน
ระดับความสำคัญของปัจจัยปานกลาง	ได้	3 คะแนน
ระดับความสำคัญของปัจจัยน้อย	ได้	2 คะแนน
ระดับความสำคัญของปัจจัยน้อยที่สุด	ได้	1 คะแนน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระเพื่อพิจารณาและปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ ด้านคุณภาพเนื้อหา ความเที่ยงตรง และจำนวน

### วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวมข้อมูลในการศึกษานี้ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ข้อมูลที่อยู่ในรูปของการตอบแบบสอบถามของลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ซึ่งจากการเก็บข้อมูลครั้งนี้จะได้จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 290 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบเอกสารอัน ได้แก่ บทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ เอกสารงานวิจัย วารสาร สถิติข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำการศึกษานี้สมบูรณ์ขึ้น

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ (Percentage : %) สำหรับวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

2. ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) สำหรับวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา

3. การทดสอบสมมติฐาน เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ T-Test และ One Way ANOVA

### สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดาและ(2)เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา และสาขาอื่นๆมากยิ่งขึ้นประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา มีขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 290 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ TaroYamane ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive statistic) โดยการวิเคราะห์แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

#### 1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดาเฉลี่ยต่อเดือน 4 ครั้งขึ้นไป บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดาที่ใช้บริการมากที่สุด คือบริการฝาก-ถอนเงิน และมีระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา 1 - 3 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

#### 2. ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน

##### สาขาสวนจิตรลดา

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการ

ตอบสนองความต้องการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดของแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง พนักงานธนาคารมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยสวยงามรองลงมา คือเรื่องเอกสารประชาสัมพันธ์ ของธนาคารมีรายละเอียดเข้าใจง่าย และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องสถานที่ให้บริการ สะดวกสบาย เช่น มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้า

ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้รองลงมา คือเรื่องพนักงานทำธุรกรรมโดยไม่มีข้อผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องพนักงานให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้อง เรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการตลอดเวลา

ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร รองลงมา คือเรื่องพนักงานมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหา และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของท่านได้รวดเร็ว เรื่อง พนักงานให้บริการธุรกรรมต่างๆด้วยความรวดเร็ว

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องมั่นใจว่า ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่มีมั่นคง รองลงมา คือเรื่องมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัย ของธนาคาร และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องมั่นใจว่าพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องไม่ผิดพลาด

ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องพนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ทุกครั้งที่มาใช้บริการ รองลงมา คือเรื่องเวลา เปิดให้บริการของธนาคารเหมาะสมตรงกับความต้องการ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง พนักงานสามารถจดจำชื่อของท่านได้ทุกครั้งที่มาใช้บริการ

### 3. การทดสอบสมมติฐาน

3.1 เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่ต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ผู้ศึกษาตั้งไว้

3.2 อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา สวนจิตรลดาต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ผู้ศึกษาตั้งไว้

3.3 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่ต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ผู้ศึกษาตั้ง

3.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่ต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ผู้ศึกษาตั้งไว้

3.5 อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ผู้ศึกษาตั้งไว้

3.6 รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่ต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ผู้ศึกษาตั้งไว้

### อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีประเด็นต่างๆ ที่นำมาอภิปรายผลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ในแต่ละประเด็น ดังนี้

ด้านเพศพบว่าลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการที่ธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าด้วยคุณภาพที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ เฉพาะลูกค้าเพศหนึ่งเพศใดเป็นหลัก ส่งผลให้ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดการสร้าง ความพึงพอใจในบริการของ Mullins (1954) ได้เสนอแนวคิดว่าการให้บริการที่เสมอภาค หมายถึง การให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการ และสอดคล้องกับวิจัย เหลืองธรรมชาติ (2531) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

ด้านอายุอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้ง กล่าวคือ ลูกค้าที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน มีหลายช่วงอายุ ตั้งแต่ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จนถึง 40 ปีขึ้นไป ซึ่งจะมีลักษณะพฤติกรรมแต่ละช่วงอายุอาจแตกต่างกัน เช่น ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี ยังอยู่ในช่วงวัยรุ่นและวัยเริ่มต้นทำงาน ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ทันสมัย เน้นความทันสมัยของเทคโนโลยี แต่

ในขณะที่ช่วงอายุ 31 ปีขึ้นไปต้องการความถูกต้องชัดเจน ไม่เน้นความรวดเร็วหรือเทคโนโลยีมากนัก และต้องการการดูแลเอาใจใส่จากผู้ให้บริการมาก ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุวัฒนา ไบเจริญ (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่นแตกต่างกัน จิราภรณ์ พลสุวดี (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: สังกัดภาคคนครหลวง 4 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่างกัน และ อรทัย เชิดชูธรรม (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ต่างกัน

ด้านสถานภาพพบว่า สถานภาพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าด้วยคุณภาพที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ เฉพาะลูกค้าสถานภาพใดเป็นการเฉพาะเจาะจง ส่งผลให้ลูกค้าที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดการสร้างความพึงพอใจในบริการของ Mullins (1954) ได้เสนอแนวคิดว่าการให้บริการที่เสมอภาคหมายถึง การให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการ และสอดคล้องกับวิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

ด้านระดับการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่แตกต่างกัน การมาใช้บริการของธนาคารออมสิน ในการมาทำธุรกรรมต่างๆ ของธนาคารไม่ได้จำกัดระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการ ทั้งโครงสร้างของธนาคารมีกำหนดวิธีการหรือธุรกรรมที่ไม่ยุ่งยากเกินไป และยังมีพนักงานที่คอยให้บริการหากลูกค้าไม่ทราบวิธีการทำธุรกรรมกับธนาคาร ดังนั้นระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จึงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดการสร้างความพึงพอใจในบริการของ Mullins (1954)

ด้านอาชีพอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน กล่าวคือ ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจาก การที่ธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าด้วยคุณภาพที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและทั่วถึง มีการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร กลุ่มลูกค้าที่มารับบริการไม่ว่ากลุ่มนักเรียน นิสิต นักศึกษา กลุ่มข้าราชการ กลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มลูกจ้าง หรือกลุ่มลูกค้าอื่นๆ เช่น กลุ่มผู้ค้าขาย กลุ่มผู้ใช้แรงงาน เป็นต้น ต่างมีความคาดหวังในบริการที่ได้รับไม่เหมือนกัน เช่น กลุ่มผู้ใช้แรงงาน หรือกลุ่มพ่อค้า-แม่ค้า อาจจะมีความคิดเห็นที่จะได้รับบริการจากธนาคารไม่สูงมากนัก เมื่อมารับบริการแล้วได้รับบริการเกินกว่าที่คาดหวังก่อให้เกิดความพึงพอใจมาก ในขณะที่กลุ่มข้าราชการ หรือกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน คาดหวังในด้านบริการที่จะได้รับจากธนาคารอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อมารับบริการแล้วไม่เป็นดังที่คาดหวังไว้ก็อาจจะพึงพอใจน้อย แต่ในภาพรวมของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ไม่ว่าจะมียาชีพใดๆ ต่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ไปในทิศทางเดียวกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ลูกค้าที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่แตกต่างกัน เนื่องจากธนาคารให้บริการลูกค้าด้วยคุณภาพที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะลูกค้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นพิเศษ ส่งผลให้ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดการสร้างความพึงพอใจในบริการของ Mullins (1954) ได้เสนอแนวคิดว่าการให้บริการที่เสมอภาค หมายถึง การให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการ และสอดคล้องกับวิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าลูกค้าของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ในระดับมาก ข้อมูลที่ได้รับ

จากตอบแบบสอบถามและข้อเสนอแนะ พนักงานสาขาสวนจิตรลดา ต้องร่วมมือกันเพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนารูปแบบการบริการด้านต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนวทางปรับปรุงเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการดังนี้

1. จากข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาจะพบว่า ผู้ใช้บริการซึ่งมีอายุน้อยกว่า 40 ปี มีจำนวนคิดเป็น 61.30% ของจำนวนผู้มาใช้บริการทั้งหมด ธนาคารฯ ควรให้ความสำคัญในความต้องการของบุคคลกลุ่มดังกล่าวมากขึ้น ว่าต้องการการบริการอย่างไรจากธนาคาร เน้นสร้างความเชื่อมั่นในการทำงานให้การให้ข้อมูลอย่างถูกต้องไม่ผิดพลาด ตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว และทั้งสร้างความสัมพันธ์และเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลให้มากขึ้น

2. จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารฯ มากกว่าอาชีพด้านอื่น ดังนั้นธนาคารจึงควรมีการจัดโปรแกรมชั้น หรือผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มากขึ้น เน้นการบริการที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มอาชีพดังกล่าว เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มาใช้บริการจำนวนมากในพื้นที่สาขาฯ เปิดให้บริการ

3. ธนาคารควรให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากเป็นคุณภาพการบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ธนาคารควรจัดให้มีการอบรมด้านการให้บริการให้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อเป็นการปลูกจิตสำนึกในการให้บริการ และเห็นคุณค่าความสำคัญของการบริการที่มีต่อลูกค้า

4. ธนาคารต้องสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ว่าธนาคารสามารถทำธุรกรรมต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เน้นปรับปรุงเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการตลอดเวลา ทำงานได้โดยไม่มีความผิดพลาด รวมถึงการพัฒนาบุคลากรของธนาคาร ให้มีความรู้สามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด

5. คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ธนาคารควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับลูกค้า เช่น ที่นั่งรอเพียงพอมีบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการให้บริการ มีการบริการที่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีระบบการให้บริการที่มีความทันสมัยครอบคลุมกับทุกความต้องการ

### ข้อเสนอแนะในครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ในพื้นที่อื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อรับทราบถึงระดับความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อธนาคาร และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินให้มีประสิทธิภาพและมีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารออมสิน และปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคาร เพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาการให้บริการธนาคารออมสินให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ดี

### บรรณานุกรม

- กัลยาแจ่มแจ้ง.(2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาทำยางจังหวัดเพชรบุรี.บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- คณิตดวงหัตถ์.(2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น.วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์บัณฑิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิราภรณ์พลสุวัฒน์.(2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).กรณีศึกษา:สังกัดภาคนครหลวง 4 . กรุงเทพฯ : การจัดการภาครัฐและเอกชนมหาวิทยาลัยภาคพิเศษสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิตยาพรเสมอใจ. (2548).การจัดการและตลาดบริการ(Service Marketing and Management) กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่นจำกัด (มหาชน).
- ชัยสมพลชาวประเสริฐ.(2547).การตลาดบริการ.กรุงเทพฯ :ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยสมพลชาวประเสริฐ.(2546).การตลาดบริการ (Service Marketing).กรุงเทพมหานคร:บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่นจำกัด (มหาชน).
- ธนวรรณแสงสุวรรณและคณะ. (2547).การจัดการตลาด(พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บริษัทเอช.เอ็น.กรุ๊ปจำกัด.
- ธีรกีตินวรัตน์ณอยุธยา. (2547).การตลาดสำหรับการบริการแนวคิดและกลยุทธ์.กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์.(2551).จิตวิทยาการบริการ.กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์โอเดียนสโตนจำกัด.  
ราชบัณฑิตยสถาน.(2542).ความพึงพอใจ.กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.

เรื่องอุไรวรรณโก. (2547).การประเมินการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)

สาขาตราดตามทัศนะของผู้ใช้บริการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัย  
บูรพา.

วิจัยเรื่องธรรมชาติ. (2531).ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรใน

หมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา (เขี้ยวหลาน) จังหวัดสุราษฎร์ธานีกรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บัญชาภาณุจนสุนทร. ธนาคารแห่งประเทศไทย(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก

:<http://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/WebsiteFI/Pages/instList.aspx>

[25 กุมภาพันธ์ 2555].

ศิวพัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา

ขอนแก่น . พิมพ์ลักษณะ.

อดุลย์จาตุรงคกุล.(2546).การบริหารการตลาดกลยุทธ์และยุทธวิธี.กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อรทัยเชิดชูธรรม.(2545).ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทยใน

เขตเทศบาลอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Hornby, A. F. (2000).**Advance learner's dictionary (6th ed.)**. London, England:Oxford  
University.

Maslow, A.H.(1970). **Motivation and Personality**. New York :Harper&Row

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

Parasuraman,A, Zeithaml,andBerry,L.L.(1994). “**Alternative scale for Measuring**

**ServiceQuality;A Comparative Assessment Based on Pychometric and  
DiagnosticCriteria”** Journal of Retailing.

Wolman, B. B. (1973) **Dictionary of behavioral science (1st ed.)**. New York: Van Norstrand.