

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน  
สาขาสวนจิตรลดา  
CUSTOMERS' SATISFACTION ON SERVICES AT  
GOVERNMENT SAVINGS BANK, CHITRALADA BRANCH

หทัยรัตน์ บรรลือ  
HATAIRAT BUNLUE

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร  
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
ปีการศึกษา 2556

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน  
สาขาสวนจิตรลดา  
CUSTOMERS'SATISFACTION ON SERVICES AT  
GOVERNMENT SAVINGS BANK, CHITRALADA BRANCH

หทัยรัตน์ บรรลือ  
HATAIRAT BUNLUE

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร  
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
ปีการศึกษา 2556

**CUSTOMERS'SATISFACTION ON SERVICES AT  
GOVERNMENT SAVINGS BANK, CHITRALADA BRANCH**

**HATAIRAT BUNLUE**

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL  
FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS FOR EXECUTIVE  
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM  
GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT  
SRIPATUM UNIVERSITY  
ACADAMIC YEAR 2013**

หัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน  
สาขาสวนจิตรลดา  
CUSTOMERS' SATISFACTION ON SERVICES  
AT GOVERNMENT SAVINGS BANK, CHITRALADA BRANCH

นักศึกษา หทัยรัตน์ บรรลือ รหัสประจำตัว 55830070

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร

คณะ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ประเสริฐ สิทธีจริพัฒน์

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์นิพัทธ์ จิตรประสงค์)

..... กรรมการ  
(ดร.ประเสริฐ สิทธีจริพัฒน์)

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นับการค้นคว้า  
อิสระ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อุ๋อ๋น)

วันที่..... เดือน.....พ.ศ.....

หัวข้อเรื่อง	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา
นักศึกษา	หทัยรัตน์ บรรลือ รหัสประจำตัว 55830070
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ประเสริฐ สิทธีจรุพัฒน์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2556

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดาและ (2) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา และสาขาอื่นๆ มากยิ่งขึ้น ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา มีขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 290 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive statistic) โดยการวิเคราะห์แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี 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 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการตอบสนองความต้องการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการตามลำดับ

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพราะได้รับความกรุณาอย่าง  
ยิ่งจาก ดร.ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้ให้ความรู้คำแนะนำ  
ข้อคิดเห็นและตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์  
ขอขอบพระคุณในความกรุณาที่ได้รับจากอาจารย์มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณเพื่อนพนักงานและลูกค้าของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ที่สนับสนุน  
และให้ข้อมูลเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สำหรับนักบริหาร มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาการพญาไท ทุกคน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้  
และเปิดโอกาสทางการศึกษาให้แก่ผู้ศึกษา รวมทั้งเพื่อนๆ ร่วมรุ่นหลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สำหรับนักบริหารทุกคน สำหรับมิตรภาพและความรู้สึกดีๆ ตลอดเวลาที่ทำการศึกษา  
อยู่ในสถาบันแห่งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์กับผู้สนใจ  
ค้นคว้าหรืออ้างอิงต่อไป อนึ่งหากมีข้อผิดพลาดประการใดข้าพเจ้าขอรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียว

หทัยรัตน์ บรรลือ

เมษายน 2557

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
กิตติกรรมประกาศ.....	II
สารบัญ.....	III
สารบัญตาราง.....	V
สารบัญภาพ.....	VIII
 บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	2
สมมติฐานของการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์.....	6
2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (Service Quality Concept) .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ.....	10
ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า.....	11
ทฤษฎีความต้องการของ เอ.เอส มาสโลว์.....	13
ประวัติความเป็นมาขององค์กร.....	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
3 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	19
ประชากร / กลุ่มตัวอย่าง.....	19
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	20
วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูล.....	22
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
5 สรุปและอภิปรายผล.....	57
สรุปผลการศึกษา.....	57
อภิปรายผลการศึกษา.....	61
ข้อเสนอแนะ.....	67
บรรณานุกรม.....	70
ภาคผนวก.....	72
ประวัติผู้ศึกษา.....	77



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	แสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้านเพศ..... 23
4.2	แสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้านอายุ..... 24
4.3	แสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้านสถานภาพ..... 24
4.4	แสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้านระดับการศึกษา..... 25
4.5	แสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้านอาชีพ..... 25
4.6	แสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 26
4.7	แสดงข้อมูลพฤติกรรมในเรื่องจำนวนครั้งที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาเฉลี่ยต่อเดือน..... 26
4.8	แสดงข้อมูลพฤติกรรมในเรื่องบริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาที่ใช้บริการมากที่สุด..... 27
4.9	แสดงข้อมูลพฤติกรรมในเรื่องระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา..... 27
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา..... 28
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ..... 29
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ในด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ..... 30
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ในการตอบสนองความต้องการ..... 31
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ในการให้ความมั่นใจ..... 32

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ในด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ.....	33
4.16 การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา จำแนกตามเพศ.....	34
4.17 การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา จำแนกตามอายุ.....	35
4.18 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ในด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	37
4.19 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ในด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	37
4.20 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	38
4.21 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	38
4.22 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	39
4.23 การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา จำแนกตามสถานภาพ.....	39
4.24 การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	41
4.25 การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา จำแนกตามอาชีพ.....	43

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.26	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่.....	45
4.27	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความน่าเชื่อถือหรือ ความไว้วางใจ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่.....	46
4.28	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้าน การตอบสนองความต้องการ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่.....	46
4.29	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้าน การเข้าใจการรับรู้ความต้องการ ของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่.....	47
4.30	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่.....	48
4.31	การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา จำแนกตามรายได้.....	49
4.32	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	51

## สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	5

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันที่ธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันกันสูงมาก ธนาคารหลายแห่งทั้งที่เป็นธนาคารพาณิชย์เอกชนและธนาคารของภาครัฐและรัฐวิสาหกิจต่างพากันปรับเปลี่ยนนโยบายในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมุ่งเน้นไปที่การแข่งขันในเรื่องของการให้บริการเป็นหลัก เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้านั้นกลับมาใช้บริการซ้ำอีก สร้างรายได้ให้กับธนาคารเพิ่มขึ้น ดังนั้นธนาคารต่างๆจึงต้องพยายามพัฒนากลยุทธ์การแข่งขันเพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยังต้องใช้ความพยายามมากขึ้นในการรักษาสถานภาพธุรกิจของธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหนือกว่าคู่แข่ง กลยุทธ์หนึ่งที่ธนาคารต่างๆใช้ในการสร้างและรักษาความเจริญความก้าวหน้าในการดำเนินงานของตนเอง คือ กลยุทธ์ในการสร้างให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการของธนาคาร

ธนาคารออมสิน ได้มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายในการให้บริการลูกค้า โดยเน้นให้พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นเลิศมากขึ้น มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับลูกค้าให้มากขึ้น เพื่อแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นได้อย่างทัดเทียมกัน จากความจำเป็นในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความต้องการทราบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการและนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสาขาให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ตลอดจนนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานของสาขาเพื่อให้ตรงตามเป้าหมายของออมสินต่อไป

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินเพื่อการออม ก่อตั้งโดยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 เมื่อปี พ.ศ. 2456 ด้วยทุนประเดิม 1 แสนบาท โดยมีการจัดตั้งตามพระราชบัญญัติธนาคารออมสินพ.ศ. 2489 อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง และมีสถานะเป็นนิติบุคคล ประกอบธุรกิจหลักในการรับฝากเงิน ซื้อหรือขายพันธบัตรรัฐบาล ลงทุนเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ซึ่งรัฐมนตรีอนุญาต และกิจการอันพึงเป็นงานธนาคาร ซึ่งในปี 2556 นับเป็นปีที่ธนาคารมีการดำเนินงานครบ 100 ปี

ที่ผ่านมาธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลงปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงานและการบริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัตร ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ โดยระดมทรัพยากรในทุกด้านเตรียมการเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจร เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (On Demand Business) และสามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดโครงการและกิจกรรมมากมายเพื่อ

เสริมสร้างและสนับสนุนการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร ให้มีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพสูงสุด โครงการสำคัญที่มีส่วนช่วยในการปรับปรุงโครงสร้างของธนาคารก็คือ โครงการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในระดับกลางและระดับล่างและเป็นการเสริมสร้างภาพพจน์ของธนาคารให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเจือใจในตัวผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

จากความสำคัญของความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออมสินของผู้ใช้บริการ จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา และเพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาจึงมุ่งศึกษากลุ่มตัวอย่างของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา เพื่อผลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา และสาขาอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปและสอดคล้องกับนโยบายในการดำเนินงานของธนาคารในปัจจุบันและในอนาคต

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา และสาขาอื่นๆ มากยิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย  
ประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนหรือผู้ใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา จำนวน 1,010 ราย (ข้อมูลจำนวนลูกค้าของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2556 จากระบบ Core Bank System: CBS)  
กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษานี้ ได้แก่ ลูกค้าของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ที่มาใช้บริการของธนาคารในช่วงเดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม 2557 ในการวิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มจากลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา ในช่วงเวลาดังกล่าวโดยสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยใช้ตารางของ Taro Yamane
2. พื้นที่การวิจัย คือ ธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา เขตคูสิต กรุงเทพมหานคร
3. ระยะเวลาในการศึกษาคือระหว่างเดือนมกราคม - เดือนมีนาคม 2557

#### 4. ตัวแปรที่ทำการศึกษา ประกอบด้วย

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

##### 4.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

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

##### 4.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา 5 ด้าน ประกอบด้วย

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

#### สมมติฐานของการศึกษา

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

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

#### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา ประกอบด้วย 2 ตัวแปร ดังนี้

1. ตัวแปรต้น คือปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในคุณภาพการใช้บริการธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา 5 ด้าน ประกอบด้วย

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





## นิยามศัพท์

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ดังมีคำจำกัดความต่อไปนี้

**ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์** หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ธนาคารออมสิน** หมายถึง ธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ที่ตั้งภายในพระตำหนักสวนจิตรลดา แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10303

**ลูกค้า** หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการทางการเงิน ทั้งฝากเงิน – ถอนเงิน ผู้กู้ยืมเงิน และที่มาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินด้านต่างๆกับธนาคารธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา

**บริการของธนาคาร** หมายถึง บริการด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ บริการโอนเงินต่างสาขา บริการประกันชีวิต บริการบัตรประเภทต่างๆ ATM /Visa Debit บริการชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ บัตรเครดิต, Pay Point) บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ กับธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจหรือผิดหวัง อันเกิดจากการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานกับความคาดหวัง จะเห็นได้ว่าจุดสำคัญคือการปฏิบัติงานไม่ถึงความคาดหวังลูกค้าจะไม่พอใจ ถ้าการปฏิบัติงานได้ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าหรือการปฏิบัติงานสูงเกินความคาดหวัง ลูกค้าก็จะพอใจหรือประทับใจเป็นอย่างยิ่ง

**การให้บริการ** หมายถึง กระบวนการในการตอบสนองความต้องการเพื่อให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ซึ่งประกอบด้วยบริการด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ บริการประกันชีวิต บริการบัตรประเภทต่างๆ ATM /Visa Debit บริการชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ บัตรเครดิต, Pay Point) บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

**คุณภาพบริการ (Service Quality )** หมายถึง สิ่ง que ผู้ให้บริการหยิบยื่นและส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งมอบบริการที่ดีให้ลูกค้า ได้รับความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) และก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีแก่ลูกค้า (Customer Relationship) รวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเหล่านี้กลับมาใช้บริการกันอย่างต่อเนื่อง (Customer Retention) ตลอดจนการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์ในระยะยาวและก่อให้เกิดความจงรักภักดีกับบริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา โดยวัดคุณภาพบริการจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) บริการที่ให้แกผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการ สามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการ ได้ชัดเจน เช่น สถานที่ให้บริการมีความ สะอาด สบาย และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ สวยงาม ทันสมัย เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจได้ว่า การให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง
3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และมีทัศนคติดีในการให้บริการ และความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) ผู้ให้บริการให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจ และความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา” มีแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (Service Quality Concept)
2. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ
3. ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า
4. ทฤษฎีความต้องการของ เอ.เอช มาสโลว์ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. ประวัติความเป็นมาขององค์กร

#### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (Service Quality Concept)

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ (Berry et al, 1985; Zeithaml and Bitner, 1996) ว่าในการวัดคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับเรียกว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Services) กับบริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือ ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขารับบริการแล้วนั่นเอง ในการวัดคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน

2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญาหรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ เช่น ธนาคารต้องรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์

3. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) เป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ให้ออกิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ

4. การรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance) เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถและความสุภาพ

5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งใจ เน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

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 รายการ คือ

1. รูปลักษณ์ (Tangibles) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์
  - 1.2 สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
  - 1.3 การแต่งกายของพนักงาน
  - 1.4 เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ
2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
  - 2.2 การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า
  - 2.3 การทำงานไม่ผิดพลาด
  - 2.4 การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ
  - 2.5 การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ประกอบด้วย
  - 3.1 มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว
  - 3.2 ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า
  - 3.3 ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน
  - 3.4 ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ
4. การรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance) ประกอบด้วย
  - 4.1 ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ
  - 4.2 การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ
  - 4.3 ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน
  - 4.4 พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร

5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ
  - 5.2 เวลาในการเปิดให้บริการและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
  - 5.3 โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกิจการ
  - 5.4 ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน
  - 5.5 ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าชัดเจน

## แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ

### ความหมายของการบริการ

จิตยาพร เสมอใจ (2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำเพื่อเสนอขายกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าจากความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่าการบริการแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลิตภัณฑ์บริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนวนดิในธุรกิจนวดแผนโบราณ การรักษาธุรกิจโรงพยาบาล การจัดที่พักในธุรกิจโรงแรม การให้ความรู้ในธุรกิจการศึกษา ฯลฯ

2. การบริการส่วนควบเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและการใช้สินค้านั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้ง ซ่อมแซม เครื่องจักรหลังการขาย หรือการให้คำแนะนำในการใช้งาน ฯลฯ

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์(2551) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการ หรือการดำเนินการใดๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือและ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ(2546) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้จากความหมายที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การบริการ(Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การซึ่งเป็นกระบวนการที่จับต้องไม่ได้และไม่สามารถครอบครองได้เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้นซึ่งบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้มารับบริการได้

## ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า

ความพึงพอใจ (gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman, 1973)

ความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 775)

ความพึงพอใจหมายถึงความรู้ดีมีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987)

ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

Peters Drucker ได้สังเกตว่างานแรกของบริษัทคือ “การสร้างลูกค้า” อย่างไรก็ตามลูกค้ามีทางเลือกมากมายอยู่ข้างหน้าตั้งแต่ผลิตภัณฑ์ ตรายี่ห้อสินค้า ราคาและผู้ขาย แล้วเขาจะเลือกอย่างไรดี (ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ, 2547: อ้างอิงจาก Kotler, 2003) เชื่อกันว่าลูกค้าจะทำการประเมินคุณค่าสิ่งทีธุรกิจนำเสนอและจะเลือกสิ่งนำเสนอที่ให้คุณค่าสูงสุด ภายใต้ข้อจำกัดของค่าใช้จ่าย ความรู้ การเคลื่อนย้ายหรือการสูญเสียเวลา ตลอดจนข้อจำกัดเรื่องรายได้ ลูกค้าจะกำหนดความคาดหวังในคุณค่าและดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งความคาดหวังนั้น ดังนั้นสิ่งที่ธุรกิจนำมาเสนอทั้งหลายจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าและการกลับมาซื้อซ้ำไม่มากนักน้อยโดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุข ที่ความ ต้องการหรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวัง

ความพึงพอใจโดยรวม หมายถึง ความคิดเห็นและความรู้สึกผู้บริโภคที่พร้อมจะตอบสนองในทางบวกหรือลบต่อการมาใช้บริการ

Kotler (2000, p 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวังดังนั้น ระดับความพอใจจึงเป็นปัจจัยของความแตกต่างระหว่างการทำงานที่มองเห็นและความเข้าใจกับความคาดหวังหากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานของผลิตภัณฑ์ว่าต่ำกว่าความคาดหวังจะส่งผลให้บุคคลนี้เกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็นและความเข้าใจของผลิตภัณฑ์ว่าตรงกับความคาดหวังบุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความประทับใจ (Delight) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของลูกค้าและ ประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งดีของผลิตภัณฑ์ต่อบุคคลอื่นต่อไป

Mullins (1954, p 397-400) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในบริการได้แก่

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

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อรุณยา (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ ลูกค้าจะรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้าเนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็น สิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่ง ไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงานซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปจนความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคนรวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น คนที่นัดแผนโบราณในครั้งแรกย่อมต้องการการนวดที่ไม่แรงนักแต่การนวดครั้งต่อไปต้องแรงขึ้น
2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านร่างกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการของผู้ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน
3. สภาพแวดล้อมอื่นๆ ตัวอย่าง เช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับประทานอาหารหรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการ ยิ่งไปกว่านั้นความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้วยแถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่อยากใช้บริการ หรือหากจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารในวันนั้นลูกค้าจะมีแนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติ สิ่งที่สามารถทำได้คือ ต้องจัดการแถวอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ แถวในธนาคารซึ่งได้รับการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าหมายถึง ความรู้สึกชอบพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบ



เหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษารวบรวมมีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material inducement) คือ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการกิจกรรมต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Idea benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

#### ทฤษฎีความต้องการของ เอ.เอช มาสโลว์ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation)

Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (wanting animal) และเป็นกรยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ

Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ โดยลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need –Hierarchy Conception of Human Motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปไว้เป็นลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุด และสังเกตเห็นได้ชัดที่สุด จากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส แรงขับของ

ร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกายและของอินทรีย์ ความพึงพอใจที่ได้รับ ในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่าและถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็จะไม่ได้รับการกระตุ้น ให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่นๆ ไม่ปรากฏหรือกลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป เช่น คนที่อดอยากหิวโหยเป็นเวลานานจะไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ต่อโลกได้ บุคคลเช่นนี้จะหมกมุ่นอยู่กับการจัดหาบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้มีอาหารไว้รับประทาน Maslow อธิบายต่อไปว่าบุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกเป็นสุขอย่างเต็มที่เมื่อมีอาหารเพียงพอสำหรับเขาและจะไม่ต้องกังวลเรื่องอื่นใดอีก ชีวิตของเขาถือว่าได้ว่าเป็นเรื่องของการรับประทาน สิ่งอื่นๆ นอกจากนี้จะไม่มีค่าสำคัญไม่ว่าจะเป็นเสรีภาพ ความรัก ความรู้สึกต่อชุมชน การได้รับการยอมรับ และปรัชญาชีวิต บุคคลเช่นนี้มีชีวิตอยู่เพื่อที่จะรับประทานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ตัวอย่าง การขาดแคลนอาหารมีผลต่อพฤติกรรม ได้มีการทดลองและการศึกษาชีวิตประวัตินี้เพื่อแสดงว่า ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นเรื่องสำคัญที่จะเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ และได้พบผลว่าเกิดความเสียหายอย่างรุนแรงของพฤติกรรมซึ่งมีสาเหตุจากการขาดอาหารหรือน้ำติดต่อกันเป็นเวลานาน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (safety or security) Maslow กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็กๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็กๆ ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาศูนย์อื่น ตัวอย่าง ทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดังๆ หรือเห็นแสงสว่างมากๆ แต่ประสบการณ์และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love needs) เป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้งไม่มีใครยอมรับหรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อนๆ ญาติพี่น้อง สามีหรือภรรยาหรือลูกๆ ได้ลดน้อยลงไป นักเรียนที่เข้าโรงเรียนที่ห่างไกลบ้านจะเกิดความต้องการเป็นเจ้าของอย่างยิ่ง และจะแสวงหาอย่างมากที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน สำหรับ Maslow ความรักไม่ใช่สัญลักษณ์ของเรื่องเพศ (sex) เขาอธิบายว่า ความรักที่แท้จริงจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดี ความสัมพันธ์ของความรักระหว่างคน 2 คน จะรวมถึงความรู้สึกนับถือซึ่งกันและกัน การยกย่องและความไว้วางใจแก่กัน นอกจากนี้ Maslow ยังย้ำว่าความต้องการความรักของคนจะเป็นความรักที่เป็นไปในลักษณะที่รู้จักให้ความรักต่อผู้อื่นและรู้จักที่จะรับความรักจากผู้อื่น การได้รับ

ความรักและได้รับการยอมรับจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า บุคคลที่ขาดความรักก็จะรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่ามีความรู้สึกอ้างว้างและเหินห่าง

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-Esteem needs) เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผลและทำให้บุคคล เกิดความพึงพอใจแล้วพลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือมนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others)

4.1 ความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) คือ ความต้องการมีอำนาจมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นและมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่าเขามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่างๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

4.2 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับการยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ยอมรับชมยินดี มีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำ ซึ่งทำให้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าว่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization needs) ถึงลำดับขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อนๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น Maslow อธิบายความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสมบุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับของเขาจะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน กล่าวโดยสรุปการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ

### ประวัติความเป็นมาขององค์กร

ธนาคารออมสิน ก่อตั้งโดยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ เพื่อให้ประชาชนรู้จักการประหยัด การเก็บออม มีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินเงินทองของประชาชนให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จึงทรงริเริ่มจัดตั้งคลังออมสินทดลองขึ้น โดยทรงพระราชทานนามแบงก์ว่า “ลิฟอเทีย” ในปี พ.ศ. 2450 เพื่อทรงใช้ศึกษาและสำรวจนิสัยคนไทยในการออมเบื้องต้น พระองค์ทรงเข้าใจในราษฎรของพระองค์และทรงทราบดี

ว่าควรใช้กุศโลบายใดอันจะจงใจคนไทยให้มองเห็นความสำคัญของการออมเพื่อให้คลังออมสินได้เป็นประโยชน์เกื้อกูลเพื่อแผ่ไปถึงราษฎร โดยทั่วกัน

พระองค์จึงได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ดำเนินการจัดตั้ง “คลังออมสิน” ขึ้นในสังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ และพระราชทาน พระบรมราชานุญาตประกาศใช้ “พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456” ประกาศใช้ในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456

ต่อมาในปี พ.ศ. 2472 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 7 ทรงมีพระราชดำริเห็นควรโอนกิจการคลังออมสินให้ไปอยู่ในความรับผิดชอบของกรมไปรษณีย์โทรเลข กิจการได้เริ่มแพร่หลายและ เป็นที่นิยมของประชาชนอย่างกว้างขวาง ซึ่งนับได้ว่ากิจการคลังออมสินในช่วงระยะนี้เติบโตขึ้นมาก จึงเรียกได้ว่าเป็น “ยุคแห่งความก้าวหน้าของการคลังออมสินแห่งประเทศไทย”

หลังเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลงรัฐบาลได้เห็นถึงคุณประโยชน์ ของการออมทรัพย์และความสำคัญของ คลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศ จึงได้ยกฐานะของคลังออมสินขึ้นเป็นองค์การของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล ดำเนินธุรกิจภายใต้ “พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489” มีการบริหารงานโดยอิสระ ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เริ่มดำเนินธุรกิจในรูปแบบธนาคาร ออมสิน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 และคำว่า “คลังออมสิน” ได้เปลี่ยน เป็นคำว่า “ธนาคารออมสิน” นับแต่บัดนั้นเป็นต้นมา

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงาน และการบริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัต ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์เพื่อรักษานักลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้าน เตรียมการเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัย

ซึ่งในปี 2556 นับเป็นปีที่ธนาคารมีการดำเนินงานครบ 100 ปีปัจจุบันธนาคารมีสาขาและหน่วยให้บริการทั่วประเทศ 1,103 แห่งและเครื่อง ATM จำนวน 4,887 เครื่อง (ข้อมูล ณ ไตรมาส 3 ปี 2556)

ธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ตั้งอยู่ภายในบริเวณพระตำหนักสวนจิตรลดา เปิดให้บริการทางการเงินเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2542 โดยให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย สนองความต้องการทุกกลุ่มลูกค้า ทั้งบริการรับฝาก-ถอนเงิน บริการด้านสินเชื่อ ตลอดจนบริการทางการเงินต่างๆ ตามนโยบายของธนาคารออมสิน ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2556 มีจำนวนลูกค้าของสาขา สวนจิตรลดา จำนวน 1,010 ราย ผู้มาใช้บริการส่วนมากเป็นข้าราชการและลูกจ้าง สังกัด สำนักพระราชวัง, โครงการส่วนพระองค์สวนจิตรลดา, นักเรียน ครู อาจารย์ ของโรงเรียนจิตรลดา, สำนักงานนายตำรวจราชสำนักประจำ และกรมราชองครักษ์

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัลยา แจ่มแจ้ง (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมระดับมาก ด้านอาคารสถานที่ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางมาได้สะดวกและสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ ด้านพนักงานลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากคือข้อมูลของธนาคารมีความทันสมัย ถูกต้องและน่าเชื่อถือ และลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยคือ การเผยแพร่ข้อมูลของธนาคารทันเวลา ทันต่อความต้องการ ด้านการให้บริการ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย และพร้อมที่จะใช้งานอยู่ตลอดเวลา

อรทัย เชิดชูธรรม (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุระหว่าง 21-25 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ด้านการให้ความไว้วางใจธนาคารต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ด้านรูปลักษณ์ พนักงานธนาคารที่บริการแต่งการประณีตและดูดี ด้านการดูแลเอาใจใส่ พนักงานธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน ด้านการตอบสนอง พนักงานพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา เป็นลำดับแรก และปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมในระดับมากปัญหาในการใช้บริการคือ จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ

จิราภรณ์ พลสุวัฒน์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: สังกัดภาคนครหลวง 4 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ ระหว่าง 21-30 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต ด้านการให้ความมั่นใจ พนักงานธนาคารให้บริการด้วยความเป็นมิตร ด้านการตอบสนองลูกค้า พนักงานที่ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ พนักงานดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างใกล้ชิดด้านรูปลักษณ์ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี และปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจคุณภาพบริการในด้านการให้ความมั่นใจและด้านการตอบสนอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เรื่องอุไร วรรณโก (2547) ศึกษาการประเมินการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาตราด ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนะในภาพรวมของการให้บริการของธนาคาร อยู่ในเกณฑ์ดี โดยการบริหารด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคาร

สถานที่ให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ดี การให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์พอใช้ด้านการเปรียบเทียบพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการขอใช้บริการที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาตราดในภาพรวม และรายด้านที่ไม่แตกต่างกัน ตัวแปรที่มีทัศนคติต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาตราด ในภาพรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน คือ อาชีพ และวุฒิการศึกษา โดยมีความแตกต่างกัน

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์คือความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

ศุวิธนา ไบเจริญ (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น พบว่า การให้บริการและระยะเวลาดำเนินงานนั้นลูกค้าพอใจมาก ส่วนในด้านสถานที่ประกอบการ ลูกค้ามีความพอใจในระดับปานกลาง และพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้งนั้น ลูกค้าพอใจในระดับปานกลาง โดยลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

# บทที่ 3

## วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและจะนำไปวิเคราะห์ ด้วยวิธีทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้คือ

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

### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาคือลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา 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

	$n$	=	$N/(1+Ne^2)$
เมื่อ	$n$	=	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
	$N$	=	จำนวนประชากรทั้งหมด (1,010 ราย)
	$e$	=	ค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง หรือที่ยอมรับได้ (0.05)
วิธีการคำนวณ	$n$	=	$1,010 / (1 + (1,010 \times (0.05)^2))$
	$n$	=	286.52

ผลการคำนวณ พบว่า จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,010 ราย ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อน  $\pm 5$  ได้กลุ่มตัวอย่าง (n) เป็นจำนวน 290 ตัวอย่าง

## 2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง มีรายละเอียดการดำเนินการคัดเลือกตัวอย่าง ดังนี้

2.1 โดยเทียบสัดส่วนจำนวนประชากรกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ใช้ตาราง Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อน 5% เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 290 ราย

2.2 การคัดเลือกตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ โดยสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เฉพาะลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการ ที่ธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้ แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา เป็นเครื่องมือในการศึกษาโดยยึดแบบสอบถามของ Parasuraman และคณะ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1994) ที่ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วยปัจจัยการประเมินคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ใช้ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การออกแบบสอบถามในครั้งนี้ได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเป็นการสอบถามลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด (Closedendedquestions) 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 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา คำถามส่วนนี้ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนค่า (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

โดยในการแปลความหมายข้อมูลจะมีการแบ่งข้อมูลด้วยวิธีการคำนวณความกว้างของแต่ละช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากผลการคำนวณจะได้อันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.8 ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.80	1.81-2.60	2.61-3.40	3.41-4.20	4.21-5.00
ระดับความสำคัญ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

และกำหนดความหมายของระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 แสดงว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 แสดงว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา อยู่ในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 แสดงว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา อยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 แสดงว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา อยู่ในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 แสดงว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา อยู่ในระดับ มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการคั่นคว้าอิสระเพื่อพิจารณาและปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ ด้านคุณภาพเนื้อหา ความเที่ยงตรง และสำนวนภาษาที่ใช้ให้ถูกต้อง จากนั้นนำไปจัดพิมพ์สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบเอกสารอันได้แก่ บทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ เอกสารงานวิจัย วารสาร สถิติข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สมบูรณ์ขึ้น

### 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

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแสดงผลถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ซึ่งประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อให้ทราบข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา

2. การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing)

#### การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ซึ่งจะเป็นการอธิบายข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านประชากรศาสตร์ และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา

##### 1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้านเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	107	36.9
หญิง	183	63.1
รวม	290	100.0

ตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.1 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.9

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้านอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	5	1.7
20 - 30 ปี	74	25.5
31 - 40 ปี	99	34.1
41 ขึ้นไป	112	38.7
<b>รวม</b>	<b>290</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่า มากที่สุดมีอายุ 41 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมา มีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.1

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้านสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	104	35.9
สมรส	159	54.8
หย่า	16	5.5
หม้าย	11	3.8
<b>รวม</b>	<b>290</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขา สวนจิตรลดา พบว่า มากที่สุดมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 35.9

ตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	24	8.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	65	22.4
อนุปริญญา	37	12.8
ปริญญาตรี	143	49.3
ปริญญาโท	21	7.2
<b>รวม</b>	<b>290</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่า มากที่สุดมีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 22.43

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้านอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	6	2.1
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	211	72.8
พนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง	37	12.8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	16	5.4
อื่นๆ (อาทิ ค้าขาย รับจ้าง)	20	6.9
<b>รวม</b>	<b>290</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 72.8 รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 12.8

ตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	6.2
10,000 - 20,000 บาท	167	57.6
20,001 - 30,000 บาท	78	26.9
30,001 - 40,000 บาท	19	6.6
40,001 - 50,000 บาท	3	1.0
50,001 บาทขึ้นไป	5	1.7
<b>รวม</b>	<b>290</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.9

ตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลพฤติกรรมในเรื่องจำนวนครั้งที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาเฉลี่ยต่อเดือน

จำนวนครั้งที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง	63	21.7
2 ครั้ง	72	24.8
3 ครั้ง	37	12.8
4 ครั้งขึ้นไป	118	40.7
<b>รวม</b>	<b>290</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่า มากที่สุดมีจำนวนครั้งที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาเฉลี่ยต่อเดือน 4 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมา มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 24.9

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลพฤติกรรมในเรื่องบริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาที่ใช้บริการมากที่สุด

บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาที่ใช้บริการมากที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการฝาก-ถอนเงิน	223	76.9
บริการชำระค่าสินค้า-บริการ	46	15.9
บริการด้านสินเชื่อ	61	21.0
บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	3	1.0
บริการประกันชีวิต/วินาศภัย	6	2.1
บริการบัตร ATM / VISA	49	16.9
<b>รวม</b>	<b>290</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่า ส่วนใหญ่มีบริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาที่ใช้บริการมากที่สุด คือบริการฝาก-ถอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 76.9 รองลงมา คือบริการด้านสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 21.0

ตารางที่ 4.9 แสดงข้อมูลพฤติกรรมในเรื่องระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา

ระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	19	6.6
1 - 3 ปี	91	31.4
4 - 6 ปี	49	16.9
7 - 9 ปี	40	13.7
10 ปีขึ้นไป	91	31.4
<b>รวม</b>	<b>290</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่า มากที่สุดมีระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา 1 - 3 ปี และ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.4 เท่ากัน

## 2. ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา

ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.12	.57	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ	4.07	.57	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.20	.56	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจ	4.14	.55	มาก
ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	4.03	.65	มาก
รวม	4.11	.51	มาก

ตารางที่ 4.10 การเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 290 ตัวอย่าง โดยใช้มาตรวัดชนิดไลเกอร์ต์สเกล (1-5) โดยให้ 1 คือ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 5 คือระดับความพึงพอใจมากที่สุด จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการตอบสนองความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 ตามลำดับ และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดของแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้



ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
1. ธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.05	.66	มาก
2. สถานที่ให้บริการสะดวก สบาย เช่น มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้า	4.00	.77	มาก
3. พนักงานธนาคารมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สวยงาม	4.34	.67	มากที่สุด
4. เอกสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร มีรายละเอียดเข้าใจง่าย	4.09	.70	มาก
รวม	4.12	.57	มาก

ตารางที่ 4.11 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องพนักงานธนาคารมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สวยงาม ค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 รองลงมา คือเรื่องเอกสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร มีรายละเอียดเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องสถานที่ให้บริการสะดวก สบาย เช่น มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ

ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
5. พนักงานทำธุรกรรมโดยไม่มีข้อผิดพลาด	4.06	.70	มาก
6. พนักงานให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้อง	4.05	.64	มาก
7. พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้	4.11	.68	มาก
8. เครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการตลอดเวลา	4.05	.70	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.07</b>	<b>.57</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 4.12 ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องพนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้ ค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 รองลงมา คือเรื่องพนักงานทำธุรกรรมโดยไม่มีข้อผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องพนักงานให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 เรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการตอบสนองความต้องการ

ด้านการตอบสนองความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
9. พนักงานมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหา	4.20	.66	มาก
10. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหของท่านได้รวดเร็ว	4.11	.66	มาก
11. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.37	.63	มากที่สุด
12. พนักงานให้บริการธุรกรรมต่างๆ ด้วยความรวดเร็ว	4.11	.67	มาก
รวม	4.20	.56	มาก

ตารางที่ 4.13 ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมา คือเรื่องพนักงานมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหา ค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องพนักงานสามารถแก้ไขปัญหของท่านได้รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 เรื่องพนักงานให้บริการธุรกรรมต่างๆ ด้วยความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการให้ความมั่นใจ

ด้านการให้ความมั่นใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
13. มั่นใจว่าพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องไม่ผิดพลาด	4.02	.66	มาก
14. มั่นใจว่าธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่มีมั่นคง	4.26	.70	มากที่สุด
15. มั่นใจว่าพนักงานให้คำแนะนำถูกต้องเสมอ	4.08	.65	มาก
16. มั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	4.21	.67	
รวม	4.14	.55	มาก

ตารางที่ 4.14 ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องมั่นใจว่าธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่มีมั่นคง ค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 รองลงมา คือเรื่องมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องมั่นใจว่าพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องไม่ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
17. พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ทุกครั้งที่มาใช้บริการ	4.23	.67	มากที่สุด
18. พนักงานแจ้งให้ทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์ใหม่	4.00	.77	มาก
19. พนักงานสามารถจดจำชื่อของท่านได้ทุกครั้งที่มาใช้บริการ	3.73	1.02	มาก
20. เวลาเปิดให้บริการของธนาคารเหมาะสมตรงกับความต้องการ	4.14	.65	มาก
รวม	4.03	.65	มาก

ตารางที่ 4.15 ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องพนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ทุกครั้งที่มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 รองลงมา คือเรื่องเวลาเปิดให้บริการของธนาคารเหมาะสมตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องพนักงานสามารถจดจำชื่อของท่านได้ทุกครั้งที่มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.02

#### การทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษานี้มีสมมติฐานในการศึกษา คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน ซึ่งแสดงผลการทดสอบสมมติฐาน อธิบายได้ดังนี้

1. เพศ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน

$H_0$ : เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่ต่างกัน

$H_1$ : เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	n	$\bar{X}$	SD	t	df	Prob.																																																												
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ชาย	107	4.12	.59	.038	288	.970																																																												
	หญิง	183	4.12	.56				2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ	ชาย	107	4.12	.58	1.230	288	.220	หญิง	183	4.04	.57	3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	ชาย	107	4.19	.55	-1.155	288	.877	หญิง	183	4.20	.57	4. ด้านการให้ความมั่นใจ	ชาย	107	4.16	.55	.502	288	.616	หญิง	183	4.13	.56	5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	ชาย	107	4.00	.69	-5.71	288	.568	หญิง	183	4.05	.62	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวม	ชาย	107	4.12	.53	.215	288	.830		หญิง	183	4.11
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ	ชาย	107	4.12	.58	1.230	288	.220																																																												
	หญิง	183	4.04	.57				3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	ชาย	107	4.19	.55	-1.155	288	.877	หญิง	183	4.20	.57	4. ด้านการให้ความมั่นใจ	ชาย	107	4.16	.55	.502	288	.616	หญิง	183	4.13	.56	5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	ชาย	107	4.00	.69	-5.71	288	.568	หญิง	183	4.05	.62	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวม	ชาย	107	4.12	.53	.215	288	.830		หญิง	183	4.11	.49											
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	ชาย	107	4.19	.55	-1.155	288	.877																																																												
	หญิง	183	4.20	.57				4. ด้านการให้ความมั่นใจ	ชาย	107	4.16	.55	.502	288	.616	หญิง	183	4.13	.56	5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	ชาย	107	4.00	.69	-5.71	288	.568	หญิง	183	4.05	.62	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวม	ชาย	107	4.12	.53	.215	288	.830		หญิง	183	4.11	.49																							
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	ชาย	107	4.16	.55	.502	288	.616																																																												
	หญิง	183	4.13	.56				5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	ชาย	107	4.00	.69	-5.71	288	.568	หญิง	183	4.05	.62	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวม	ชาย	107	4.12	.53	.215	288	.830		หญิง	183	4.11	.49																																			
5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	ชาย	107	4.00	.69	-5.71	288	.568																																																												
	หญิง	183	4.05	.62				ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวม	ชาย	107	4.12	.53	.215	288	.830		หญิง	183	4.11	.49																																															
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวม	ชาย	107	4.12	.53	.215	288	.830																																																												
	หญิง	183	4.11	.49																																																															

ตารางที่ 4.16 สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาที่มีเพศต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบมีค่า Prob. เท่ากับ .830 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ .970 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการไม่ต่างกัน

2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ .220 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจไม่ต่างกัน

3. ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ .877 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในการตอบสนองความต้องการไม่ต่างกัน

4. ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ .616 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในการให้ความมั่นใจไม่ต่างกัน

5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ .568 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการไม่ต่างกัน

## 2. อายุ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน

$H_0$ : อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่ต่างกัน

$H_1$ : อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.308	2	.654	2.046	.131
	ภายในกลุ่ม	91.716	287	.320		
	รวม	93.023	289			
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.572	2	1.286	4.009	.019
	ภายในกลุ่ม	92.076	287	.321		
	รวม	94.648	289			

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M S	F-Ratio	F-Prob.
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	8.124	2	4.062	13.987	.000
	ภายในกลุ่ม	83.350	287	.290		
	รวม	91.474	289			
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	5.812	2	2.906	1.138	.000
	ภายในกลุ่ม	82.258	287	.287		
	รวม	88.070	289			
5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.512	2	2.256	5.549	.004
	ภายในกลุ่ม	116.691	287	.407		
	รวม	121.203	289			
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>4.060</b>	<b>2</b>	<b>2.030</b>	<b>8.333</b>	<b>.000</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>69.915</b>	<b>287</b>	<b>.244</b>		
	รวม	<b>73.975</b>	<b>289</b>			

ตารางที่ 4.17 จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว (One-Way analysis of variance: ANOVA) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .131 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการไม่ต่างกัน

2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการ



ให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการตอบสนองความต้องการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการให้ความมั่นใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	น้อยกว่า 31 ปี	31 - 40 ปี	41 ขึ้นไป
		3.98	4.01	4.19
น้อยกว่า 31 ปี	3.98	-	-0.03	-0.21*
31 - 40 ปี	4.01		-	-0.18*
41 ขึ้นไป	4.19			-

ตารางที่ 4.18 จากการเปรียบเทียบ ด้วย LSD พบว่า กลุ่มอายุน้อยกว่า 31 ปี และ 31 - 40 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจน้อยกว่ากลุ่มอายุ 41 ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	น้อยกว่า 31 ปี	31 - 40 ปี	41 ขึ้นไป
		3.99	4.14	4.40
น้อยกว่า 31 ปี	3.99	-	-0.14	-0.40*
31 - 40 ปี	4.14		-	-0.26*
41 ขึ้นไป	4.40			-

ตารางที่ 4.19 จากการเปรียบเทียบ ด้วย LSD พบว่า กลุ่มอายุน้อยกว่า 31 ปี และ 31 - 40 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการตอบสนองความต้องการ น้อยกว่ากลุ่มอายุ 41 ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	น้อยกว่า 31 ปี	31 - 40 ปี	41 ขึ้นไป
		3.97	4.09	4.31
น้อยกว่า 31 ปี	3.97	-	-0.12	-0.34*
31 - 40 ปี	4.09		-	-0.22*
41 ขึ้นไป	4.31			-

ตารางที่ 4.20 จากการเปรียบเทียบ ด้วย LSD พบว่า กลุ่มอายุน้อยกว่า 31 ปี และ 31 - 40 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการให้ความมั่นใจน้อยกว่ากลุ่มอายุ 41 ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	น้อยกว่า 31 ปี	31 - 40 ปี	41 ขึ้นไป
		3.86	4.01	4.17
น้อยกว่า 31 ปี	3.86	-	-0.15	-0.31*
31 - 40 ปี	4.01		-	-0.16
41 ขึ้นไป	4.17			-

ตารางที่ 4.21 จากการเปรียบเทียบ ด้วย LSD พบว่า กลุ่มอายุน้อยกว่า 31 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการน้อยกว่ากลุ่มอายุ 41 ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	น้อยกว่า 31 ปี	31 - 40 ปี	41 ขึ้นไป
		3.97	4.07	4.25
น้อยกว่า 31 ปี	3.97	-	-0.10	-0.28*
31 - 40 ปี	4.07		-	-0.19*
41 ขึ้นไป	4.25			-

ตารางที่ 4.22 จากการเปรียบเทียบ ด้วย LSD พบว่า กลุ่มอายุน้อยกว่า 31 ปี และ 31 - 40 ปี มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา น้อยกว่า กลุ่มอายุ 41 ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. สถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน

$H_0$ : สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่ต่างกัน

$H_1$ : สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M S	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.541	2	.271	.840	.433
	ภายในกลุ่ม	92.482	287	.322		
	รวม	93.023	289			
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	.205	2	.102	.311	.733
	ภายในกลุ่ม	94.444	287	.329		
	รวม	94.648	289			

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M S	F-Ratio	F-Prob.
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	.706	2	.353	1.117	.329
	ภายในกลุ่ม	9.768	287	.316		
	รวม	91.474	289			
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.090	2	.545	1.799	.167
	ภายในกลุ่ม	86.980	287	.303		
	รวม	88.070	289			
5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.991	2	.495	1.183	.308
	ภายในกลุ่ม	12.212	287	.419		
	รวม	121.203	289			
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.638	2	.319	1.248	.289
	ภายในกลุ่ม	73.337	287	.256		
	รวม	73.975	289			

ตารางที่ 4.23 จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว (One-Way analysis of variance: ANOVA) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .289 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .433 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการไม่ต่างกัน

2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .733 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจไม่ต่างกัน

3. ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .329 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพ

การให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการตอบสนองความต้องการไม่ต่างกัน

4. ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .167 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการให้ความมั่นใจไม่ต่างกัน

5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .308 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการไม่ต่างกัน

**4. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน**

$H_0$ : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่ต่างกัน

$H_1$ : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน

**ตารางที่ 4.24** การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M S	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.963	4	.491	1.536	.192
	ภายในกลุ่ม	91.060	285	.320		
	รวม	93.023	289			
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.266	4	.317	.966	.427
	ภายในกลุ่ม	93.382	285	.328		
	รวม	94.648	289			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	.125	4	.031	.098	.983
	ภายในกลุ่ม	91.349	285	.321		
	รวม	91.474	289			

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M S	F-Ratio	F-Prob.
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	.805	4	.201	.657	.622
	ภายในกลุ่ม	87.265	285	.306		
	รวม	88.070	289			
5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.001	4	.250	.593	.668
	ภายในกลุ่ม	12.202	285	.422		
	รวม	121.203	289			
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.333	4	.083	.323	.863
	ภายในกลุ่ม	73.642	285	.258		
	รวม	73.975	289			

ตารางที่ 4.24 จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว (One-Way analysis of variance: ANOVA) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .863 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .192 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการไม่ต่างกัน

2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .427 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจไม่ต่างกัน

3. ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .983 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในการตอบสนองความต้องการไม่ต่างกัน

4. ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .622 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการให้ความมั่นใจไม่ต่างกัน

5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .668 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการไม่ต่างกัน

**5. อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน**

$H_0$ : อาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่ต่างกัน

$H_1$ : อาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน

**ตารางที่ 4.25** การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา จำแนกตามอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M S	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.996	3	.999	3.173	.025
	ภายในกลุ่ม	9.027	286	.315		
	รวม	93.023	289			
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.278	3	1.093	3.421	.018
	ภายในกลุ่ม	91.370	286	.319		
	รวม	94.648	289			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	4.212	3	1.404	4.601	.004
	ภายในกลุ่ม	87.263	286	.305		
	รวม	91.474	289			
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.075	3	.692	2.300	.077
	ภายในกลุ่ม	85.995	286	.301		
	รวม	88.070	289			

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M S	F-Ratio	F-Prob.
5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.785	3	1.262	3.073	.028
	ภายในกลุ่ม	117.418	286	.411		
	รวม	121.203	289			
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.649	3	.883	3.541	.015
	ภายในกลุ่ม	71.326	286	.249		
	รวม	73.975	289			

ตารางที่ 4.25 จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว (One-Way analysis of variance: ANOVA) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในการตอบสนองความต้องการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .077 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในการให้ความมั่นใจไม่ต่างกัน



5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่

อาชีพ		ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน / ลูกจ้าง	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ (อาทิ ค้าขาย รับจ้าง)
	$\bar{X}$	4.18	3.92	4.05	3.96
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.18	-	0.26*	0.13	0.22
พนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง	3.92		-	-0.13	-0.04
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	4.05			-	0.09
อื่นๆ (อาทิ ค้าขาย รับจ้าง)	3.96				-

ตารางที่ 4.26 จากการเปรียบเทียบ ด้วย LSD พบว่า กลุ่มอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่ากลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ (อาทิ ค้าขาย รับจ้าง)
		4.13	3.89	3.97	3.88
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.13	-	0.25*	0.17	0.26*
พนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง	3.89		-	-0.08	0.01
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.97			-	0.09
อื่นๆ (อาทิ ค้าขาย รับจ้าง)	3.88				-

ตารางที่ 4.27 จากการเปรียบเทียบ ด้วย LSD พบว่า กลุ่มอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ มากกว่ากลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง และอื่นๆ (อาทิ ค้าขาย รับจ้าง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ (อาทิ ค้าขาย รับจ้าง)
		4.24	4.02	4.44	3.94
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.24	-	0.22*	-0.19	0.30*
พนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง	4.02		-	-0.42*	0.08
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	4.44			-	0.50*
อื่นๆ (อาทิ ค้าขาย รับจ้าง)	3.94				-

ตารางที่ 4.28 จากการเปรียบเทียบ ด้วย LSD พบว่า กลุ่มอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ในด้านการตอบสนองความต้องการ มากกว่ากลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง และอื่นๆ (อาทิ ค้าขาย รับจ้าง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการตอบสนองความต้องการ น้อยกว่ากลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการตอบสนองความต้องการ มากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ (อาทิ ค้าขาย รับจ้าง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ (อาทิ ค้าขาย รับจ้าง)
		4.06	3.83	4.33	3.87
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.06	-	0.23*	-0.27	0.20
พนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง	3.83		-	-0.50*	-0.03
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	4.33			-	0.46*
อื่นๆ (อาทิ ค้าขาย รับจ้าง)	3.87				-

ตารางที่ 4.29 จากการเปรียบเทียบ ด้วย LSD พบว่า กลุ่มอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ในด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มากกว่ากลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการน้อยกว่ากลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ (อาทิ ค้าขาย รับจ้าง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.30** การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ (อาทิ ค้าขาย รับจ้าง)
		4.16	3.93	4.23	3.94
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.16	-	0.23*	0.21	0.21*
พนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง	3.93		-	-0.30*	-0.02
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	4.23			-	0.29
อื่นๆ (อาทิ ค้าขาย รับจ้าง)	3.94				-

ตารางที่ 4.30 จากการเปรียบเทียบ ด้วย LSD พบว่า กลุ่มอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา มากกว่ากลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา น้อยกว่ากลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน

$H_0$ : รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่ต่างกัน

$H_1$ : รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน

ตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา จำแนกตามรายได้

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M S	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.905	3	.968	3.073	.028
	ภายในกลุ่ม	9.119	286	.315		
	รวม	93.023	289			
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.351	3	.450	1.381	.249
	ภายในกลุ่ม	93.297	286	.326		
	รวม	94.648	289			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.971	3	.657	2.100	.100
	ภายในกลุ่ม	89.503	286	.313		
	รวม	91.474	289			
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.527	3	.842	2.816	.000
	ภายในกลุ่ม	85.543	286	.299		
	รวม	88.070	289			
5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.946	3	.982	2.375	.070
	ภายในกลุ่ม	118.256	286	.413		
	รวม	121.203	289			
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.794	3	.598	2.370	.071
	ภายในกลุ่ม	72.181	286	.252		
	รวม	73.975	289			

ตารางที่ 4.31 จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว (One-Way analysis of variance: ANOVA) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .071 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่ารายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่ารายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .249 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่ารายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจไม่ต่างกัน

3. ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .100 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่ารายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในการตอบสนองความต้องการไม่ต่างกัน

4. ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่ารายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในการให้ความมั่นใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .070 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่ารายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ค่าสถิติ	ระดับ ความ เชื่อมั่น	นัยสำคัญ	สรุป
1. เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่ต่างกัน	t= .215	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการไม่ต่างกัน	t= .970	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
1.2 เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความน่าเชื่อถือหรือ ความไว้วางใจไม่ต่างกัน	t=.220	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
1.3 เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการตอบสนอง ความต้องการไม่ต่างกัน	t=.877	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
1.4 เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการให้ความมั่นใจ ไม่ต่างกัน	t=.616	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
1.5 เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการเข้าใจการรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการไม่ต่างกัน	t=.568	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

สมมติฐาน	ค่าสถิติ	ระดับ ความ เชื่อมั่น	นัยสำคัญ	สรุป
2. อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน	F= .000	< .05	มี นัยสำคัญ	ปฏิเสธ $H_0$
2.1 อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการไม่ต่างกัน	F = .131	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ $H_0$
2.2 อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความน่าเชื่อถือหรือ ความไว้วางใจต่างกัน	F= .019	< .05	มี นัยสำคัญ	ปฏิเสธ $H_0$
2.3 อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการตอบสนอง ความต้องการต่างกัน	F= .000	< .05	มี นัยสำคัญ	ปฏิเสธ $H_0$
2.4 อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการให้ความมั่นใจ ต่างกัน	F= .000	< .05	มี นัยสำคัญ	ปฏิเสธ $H_0$
2.5 อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการเข้าใจการรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการต่างกัน	F= .004	< .05	มี นัยสำคัญ	ปฏิเสธ $H_0$
3. สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่ต่างกัน	F = .289	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ $H_0$



ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

สมมติฐาน	ค่าสถิติ	ระดับ ความ เชื่อมั่น	นัยสำคัญ	สรุป
3.1 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการไม่ต่างกัน	F = .433	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
3.2 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความน่าเชื่อถือหรือ ความไว้วางใจไม่ต่างกัน	F = .733	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
3.3 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการตอบสนองความ ต้องการไม่ต่างกัน	F = .329	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
3.4 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการให้ความมั่นใจไม่ ต่างกัน	F = .167	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
3.5 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการเข้าใจการรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการไม่ต่างกัน	F = .308	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
4. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึง พอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออม สิน สาขาสวนจิตรลดาไม่ต่างกัน	F = .863	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

สมมติฐาน	ค่าสถิติ	ระดับ ความ เชื่อมั่น	นัยสำคัญ	สรุป
4.1 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการไม่ต่างกัน	F = .192	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
4.2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจไม่ต่างกัน	F = .427	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
4.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการตอบสนองความต้องการไม่ต่างกัน	F = .983	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
4.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการให้ความมั่นใจไม่ต่างกัน	F = .622	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
4.5 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการไม่ต่างกัน	F = .668	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
5. อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน	F = .015	< .05	มี นัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

สมมติฐาน	ค่าสถิติ	ระดับ ความ เชื่อมั่น	นัยสำคัญ	สรุป
5.1 อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการต่างกัน	F= .025	< .05	มี นัยสำคัญ	ปฏิเสธ $H_0$
5.2 อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความน่าเชื่อถือหรือ ความไว้วางใจต่างกัน	F= .018	< .05	มี นัยสำคัญ	ปฏิเสธ $H_0$
5.3 อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการตอบสนองความ ต้องการต่างกัน	F= .004	< .05	มี นัยสำคัญ	ปฏิเสธ $H_0$
5.4 อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการให้ความมั่นใจไม่ ต่างกัน	F= .077	> .05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ $H_0$
5.5 อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการเข้าใจการรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการต่างกัน	F= .028	< .05	มี นัยสำคัญ	ปฏิเสธ $H_0$
6. รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่ต่างกัน	F= .071	> .05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ $H_0$

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

สมมติฐาน	ค่าสถิติ	ระดับ ความ เชื่อมั่น	นัยสำคัญ	สรุป
6.1 รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการต่างกัน	F= .028	< .05	มี นัยสำคัญ	ปฏิเสธ $H_0$
6.2 รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่ต่างกัน	F= .249	> .05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ $H_0$
6.3 รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการตอบสนองความ ต้องการไม่ต่างกัน	F= .100	> .05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ $H_0$
6.4 รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านการให้ความมั่นใจ ต่างกัน	F= .000	< .05	มี นัยสำคัญ	ปฏิเสธ $H_0$

## บทที่ 5

### สรุป และอภิปรายผล

ในบทนี้เป็นการนำเสนอบทสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล รวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้จากการนำผลการศึกษามาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาให้ดีขึ้น

#### สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา และ (2) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา และสาขาอื่นๆ มากยิ่งขึ้น ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา มีขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 290 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane 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 มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาเฉลี่ยต่อเดือน 4 ครั้งขึ้นไป บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาที่ใช้บริการมากที่สุด คือบริการฝาก-ถอนเงิน และมีระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา 1 - 3 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

#### 2. ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน

##### สาขาสวนจิตรลดา

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการตอบสนองความต้องการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดของแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง พนักงานธนาคารมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สวยงาม รองลงมา คือเรื่องเอกสารประชาสัมพันธ์ ของธนาคาร มีรายละเอียดเข้าใจง่าย และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องสถานที่ให้บริการสะดวก สบาย เช่น มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้า

ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้ รองลงมา คือเรื่องพนักงานทำธุรกรรม โดยไม่มีข้อผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องพนักงานให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้อง เรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการตลอดเวลา

ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร รองลงมา คือเรื่องพนักงานมีความใส่ใจที่จะตอบ ปัญหา และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของท่าน ได้รวดเร็ว เรื่อง พนักงานให้บริการธุรกรรมต่างๆ ด้วยความรวดเร็ว

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องมั่นใจว่า ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่มีมั่นคง รองลงมา คือเรื่องมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัย ของธนาคาร และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องมั่นใจว่าพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องไม่ ผิดพลาด

ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ มากที่สุดในเรื่องพนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ทุกครั้งที่มาใช้บริการ รองลงมา คือเรื่องเวลา เปิดให้บริการของธนาคารเหมาะสมตรงกับความต้องการ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง พนักงานสามารถจดจำชื่อของท่านได้ทุกครั้งที่มาใช้บริการ

### 3. การทดสอบสมมติฐาน

3.1 เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่ต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ผู้ศึกษาตั้งไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี รายละเอียดดังนี้

เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา สวนจิตรลดาในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการไม่ต่างกัน

เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา สวนจิตรลดาในด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจไม่ต่างกัน







3.6 รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่ต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ผู้ศึกษาตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจไม่ต่างกัน

รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในการตอบสนองความต้องการไม่ต่างกัน

รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในการให้ความมั่นใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาในการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการไม่ต่างกัน

### อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีประเด็นต่างๆ ที่นำมาอภิปรายผลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ในแต่ละประเด็น ดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

**ด้านเพศ** พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการที่ธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าด้วยคุณภาพที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ เฉพาะลูกค้าเพศหนึ่งเพศใดเป็นหลัก ส่งผลให้ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดการสร้างความพึงพอใจในบริการของ Mullins (1954) ได้เสนอแนวคิดว่าการให้บริการที่เสมอภาค หมายถึง การให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการ และสอดคล้องกับวิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะ

เกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

**ด้านอายุ** อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน ลูกค้ำที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน มีหลายช่วงอายุ ตั้งแต่ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จนถึง 40 ปีขึ้นไป ซึ่งจะมีลักษณะพฤติกรรมแต่ละช่วงอายุอาจแตกต่างกัน เช่น ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี ยังอยู่ในช่วงวัยรุ่นและวัยเริ่มต้นทำงาน ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ทันสมัย เน้นความทันสมัยของเทคโนโลยี แต่ในขณะที่ช่วงอายุ 31 ปีขึ้นไปต้องการความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เน้นความรวดเร็วหรือเทคโนโลยีมากนัก และต้องการการดูแลเอาใจใส่จากผู้ให้บริการมาก ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุวีพัฒนา ไบเจริญ (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น แตกต่างกัน จิราภรณ์ พลสุวดี (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: สังกัดภาคนครหลวง 4 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่างกัน และ อรทัย เชิดชูธรรม (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก แตกต่าง

**ด้านสถานภาพ** พบว่า สถานภาพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากธนาคารสามารถให้บริการลูกค้ำด้วยคุณภาพที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการให้บริการลูกค้ำทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ เฉพาะลูกค้ำสถานภาพใดเป็นการเฉพาะเจาะจง ส่งผลให้ลูกค้ำที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดการสร้างความพึงพอใจในบริการของ Mullins (1954) ได้เสนอแนวคิดว่าการให้บริการที่เสมอภาค หมายถึง การให้บริการลูกค้ำทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการ และสอดคล้องกับวิจัย เหลืองธรรมชาติ (2531) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

**ด้านระดับการศึกษา** พบว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ การมาใช้บริการของธนาคารออมสิน ในการมาทำธุรกรรมต่างๆ ของธนาคารไม่ได้จำกัดระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการ ทั้งโครงสร้างของธนาคารมีกำหนดวิธีการหรือธุรกรรมที่ไม่ยุ่งยากเกินไป และยังมีพนักงานที่คอยให้บริการหากลูกค้ำไม่ทราบวิธีการทำธุรกรรมกับธนาคาร ดังนั้นระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จึงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับแนวคิดการสร้างคามพึงพอใจในบริการของ Mullins (1954) ได้เสนอแนวคิดว่าการให้บริการที่เสมอภาค หมายถึง การให้บริการลูกค้ำทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการ และสอดคล้องกับวิชช เหลืองธรรมชาติ (2531) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

**ด้านอาชีพ** อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาต่างกัน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจาก การที่ธนาคารสามารถให้บริการลูกค้ำด้วยคุณภาพที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการให้บริการลูกค้ำทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ำเป็นอย่างดีและทั่วถึง มีการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร กลุ่มลูกค้ำที่ใช้บริการไม่ว่ากลุ่มนักเรียน นิสิต นักศึกษา กลุ่มข้าราชการ กลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มลูกจ้าง หรือกลุ่มลูกค้ำอื่นๆ เช่น กลุ่มผู้ค้าขาย กลุ่มผู้ใช้แรงงาน เป็นต้น ต่างมีความคาดหวังในบริการที่ได้รับไม่เหมือนกัน เช่น กลุ่มผู้ใช้แรงงาน หรือกลุ่มพ่อค้า-แม่ค้า อาจจะมีคามคาดหวังที่จะได้รับบริการจากธนาคารไม่สูงมากนัก เมื่อมาใช้บริการแล้วได้รับบริการเกินกว่าที่คาดหวังก่อให้เกิดความพึงพอใจมาก ในขณะที่กลุ่มข้าราชการ หรือกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน คาดหวังในด้านบริการที่จะได้รับจากธนาคารอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อมารับบริการแล้วไม่เป็นดังที่คาดหวังไว้ก็อาจจะพึงพอใจน้อย แต่ในภาพรวมของลูกค้ำที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ไม่ว่าจะมื่ออาชีพใดๆ ต่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับผลการศึกษานของจิราภรณ์ พลสุวัฒน์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: สังกัดภาคนครหลวง 4 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากธนาคารให้บริการลูกค้าด้วยคุณภาพที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะลูกค้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นพิเศษ ส่งผลให้ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดการสร้างความพึงพอใจในบริการของ Mullins (1954) ได้เสนอแนวคิดว่าการให้บริการที่เสมอภาค หมายถึง การให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการ และสอดคล้องกับวิจัยเหลืองธรรมชาติ (2531) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา จำแนกตามด้านคุณภาพการให้บริการ

1. กลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ คือการให้บริการที่สามารถจับต้องได้ สัมผัสได้ ได้แก่ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงานรวมทั้งเอกสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารที่มีรายละเอียดเข้าใจง่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเหตุผลที่ธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ได้ให้ความสำคัญกับการแต่งกายของพนักงานต้องสุภาพเรียบร้อย สวยงาม ทำให้ลูกค้ามองแล้วรู้สึกสดชื่น สบายตา ในส่วนเอกสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารก็มีรายละเอียดที่สามารถเข้าใจได้ง่าย นอกจากนี้ธนาคารยังมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ และสถานที่ให้บริการก็มีความสะอาดสบาย เช่น มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดการสร้างความพึงพอใจในบริการของ Mullins (1954) ได้เสนอแนวคิดว่าการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เวลา อย่างเพียงพอเหมาะสม นอกจากด้านปริมาณที่เพียงพอแล้วบริการที่ให้แก่ ประชาชน ต้องมีคุณภาพดีด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Parasuraman และคณะ (1988) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และได้นำไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการ พบว่า ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง บริการที่ให้แก่ผู้รับบริการ ต้องแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการสามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สบาย และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ สวยงาม ทันสมัย เป็นต้น กัลยา แจ่มแจ้ง (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เพราะธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย และ

พร้อมที่จะใช้งานอยู่ตลอดเวลา จิราภรณ์ พลสุวัฒน์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: สังกัดภาคนครหลวง 4 ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ อยู่ในระดับมาก เพราะพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สวยงาม และ อรทัย เชิดชูธรรม (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ด้านรูปลักษณ์ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานธนาคารที่บริการแต่งการประณีตและดูดี

2. กลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเหตุผลที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดนั้นอาจมีสาเหตุมาจาก การที่พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้ โดยที่ลูกค้าไม่ต้องรอนาน รวมถึงพนักงานสามารถทำธุรกรรมได้อย่างรอบคอบ รวดเร็ว โดยไม่มีข้อผิดพลาด นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานเป็นบุคคลที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดีและถูกต้อง ในส่วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ยังพบว่า อยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการแก่ลูกค้าตลอดเวลา สอดคล้องกับแนวคิดการสร้างความพึงพอใจในบริการของ Mullins (1954) ได้เสนอแนวคิดว่าการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการของภาครัฐที่ต้องปฏิบัติงานให้ตรงเวลา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Parasuraman และคณะ (1988) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และได้นำไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการ พบว่า ความน่าเชื่อถือ หรือ ไว้วางใจได้ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจได้ว่า การให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง กัลยา แจ่มแจ้ง (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านพนักงานมากที่สุด คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ จิราภรณ์ พลสุวัฒน์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: สังกัดภาคนครหลวง 4 ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก เพราะพนักงาน เป็นบุคคลที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และยังแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต และ อรทัย เชิดชูธรรม (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารอยู่ในระดับมาก เนื่องจากธนาคารมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

3. กลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาด้านการตอบสนองความต้องการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเหตุผลที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดนั้นอาจมีสาเหตุมาจาก การที่พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรอยู่เสมอเมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานมีความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหา รวมถึงแก้ไขปัญหาลูกค้าได้เป็นอย่างดี และรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Parasuraman และคณะ (1988) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และได้นำไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการ พบว่า การตอบสนองความต้องการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ จิราภรณ์ พลสุวดี (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: สังกัดภาคนครหลวง 4 ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า อยู่ในระดับมาก เพราะพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และบริการลูกค้าด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส และ อรทัย เชิดชูธรรม (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการบริการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าตลอดเวลา

4. กลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาการให้ความมั่นใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเหตุผลที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดนั้นอาจมีสาเหตุมาจาก ลูกค้ามีความมั่นใจว่าธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคง เพราะเป็นสถาบันการเงินของรัฐ และมีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร นอกจากนี้ยังมั่นใจว่าพนักงานจะสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องอยู่เสมอ และมีความมั่นใจว่าพนักงานจะปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องไม่ผิดพลาด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Parasuraman และคณะ (1988) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และได้นำไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการ พบว่า การให้ความมั่นใจ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ มีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ และความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ จิราภรณ์ พลสุวดี (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: สังกัดภาคนครหลวง 4 ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก เพราะ ลูกค้ามีความมั่นใจว่าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคง และ อรทัย เชิดชูธรรม (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ

ธนาคารพาณิชย์ด้านการให้ความไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากธนาคารได้ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

5. กลุ่มตัวอย่างลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาด้านการเข้าใจ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเหตุผลที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดนั้นอาจมีสาเหตุมาจาก การที่พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน รวมถึงเรื่องเวลาเปิดให้บริการของธนาคารที่ลูกค้าเห็นว่ามีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ และหากมีผลิตภัณฑ์ใหม่ของธนาคาร พนักงานแจ้งให้ลูกค้าทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์ใหม่ของธนาคารอยู่เสมอ สอดคล้องกับแนวคิดการสร้าง ความพึงพอใจในบริการของ Mullins (1954) ได้เสนอแนวคิดว่าการให้บริการที่เสมอภาค หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Parasuraman และคณะ (1988) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และได้นำไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการ พบว่า การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการ ให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจ และความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ จิราภรณ์ พลสุวดี (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: สังกัดภาคนครหลวง 4 ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก เพราะพนักงานดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างใกล้ชิด และ อรทัย เชิดชูธรรม (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานธนาคารมีการให้บริการที่ยอดเยี่ยม มีความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าลูกค้าของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ในระดับมาก ข้อมูลที่ได้รับจากตอบแบบสอบถามและข้อเสนอแนะ พนักงานสาขาสวนจิตรลดา ต้องร่วมมือกันเพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนารูปแบบการบริการด้านต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนวทางปรับปรุงเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการดังนี้

1. จากข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาจะพบว่า ผู้ใช้บริการซึ่งมีอายุน้อยกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ , ด้านการตอบสนองความต้องการ , ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปี ขึ้นไป ซึ่งช่วงอายุน้อยกว่า 40 ปี มีจำนวนคิดเป็น 61.30% ของจำนวนผู้มาใช้บริการทั้งหมด ธนาคารฯ ควรให้ความสำคัญในความต้องการของบุคคลกลุ่มดังกล่าวมากขึ้น ว่าต้องการการบริการอย่างไรจากธนาคาร เน้นสร้างความเชื่อมั่นในการทำงานให้การให้ข้อมูลอย่างถูกต้องไม่ผิดพลาด ตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว และทั้งสร้างความสัมพันธ์และเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลให้มากขึ้น เช่น ช่วงอายุที่ต่ำกว่า 40 ปี นั้นเป็นวัยทำงานที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว และต้องถูกต้องในการทำธุรกรรม พนักงานต้องให้ความสำคัญให้บริการลูกค้ากลุ่มที่อายุกว่า 40 ปี มากขึ้น

2. จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารฯ มากกว่าอาชีพด้านอื่น แต่ด้วยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษานั้นจะเป็นข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนถึง 72.80% ของผู้มาใช้บริการทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่ทำการศึกษานั้นเป็นส่วนราชการ ดังนั้น ธนาคารจึงมีความมีการจัดโปรโมชั่น หรือผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มากขึ้น เน้นการบริการที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มอาชีพดังกล่าว เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มาใช้บริการจำนวนมากในพื้นที่สาขาฯ เปิดให้บริการ

3. ธนาคารควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากเป็นคุณภาพการบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ธนาคารควรจัดให้มีการอบรมด้านการให้บริการให้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อเป็นการปลูกจิตสำนึกในการให้บริการ และเห็นคุณค่าความสำคัญของการบริการที่มีต่อลูกค้า เช่น พนักงานควรให้การบริการและให้การต้อนรับด้วยความเสมอภาคในการบริการ พนักงานควรให้ความช่วยเหลือติดต่อและการให้บริการต่างๆ มีการจัดคิวในการให้บริการอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ควรสร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจให้กับลูกค้า เช่น การทำให้ลูกค้ารู้สึกตั้งแต่ก้าวแรกที่ก้าวเข้ามาในที่ทำการของธนาคารว่าเขาได้รับการต้อนรับอย่างเต็มใจด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าพนักงานของธนาคารพยายามให้บริการที่ดีที่สุดตามที่ลูกค้าต้องการ นอกจากนี้พนักงานยังต้องเตรียมความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ หรือให้ข้อมูลแก่ลูกค้าตามที่ลูกค้าต้องการ ต้องตั้งใจฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของลูกค้าด้วยความสนใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และพยายามอย่าสร้างความเข้าใจผิดให้เกิดขึ้นระหว่างลูกค้าและพนักงาน เป็นต้น

4. คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ธนาคารต้องสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ว่าธนาคารสามารถทำธุรกรรมต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เน้นปรับปรุงเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการตลอดเวลา ทำงานได้โดยไม่มีผิดพลาด



รวมถึงการพัฒนาบุคลากรของธนาคาร ให้มีความรู้สามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด

5. คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ธนาคารควรให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ ธนาคารควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับลูกค้า เช่น ที่นั่งรอเพียงพอ มีบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการให้บริการ มีการบริการที่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีระบบการให้บริการที่มีความทันสมัยครอบคลุมกับทุกความต้องการ

6. คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ ธนาคารควรมีระบบการให้บริการอย่างรวดเร็วมากขึ้นและมีการพัฒนาระบบงานในการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ ไม่มีข้อผิดพลาด สามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำต่อรูปแบบการให้บริการประเภทต่างๆ มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานเกิดความชำนาญในการทำงาน ไม่เกิดข้อผิดพลาด เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

7. คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการ ซึ่งเป็นคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจมากที่สุด ของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา จากการศึกษาทำให้ทราบว่าลูกค้า รู้สึกพึงพอใจในการที่พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร และมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหา หรือแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ ธนาคารต้องเน้นการอบรมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการและเห็นคุณค่าความสำคัญของการบริการที่ดีต่อลูกค้า ให้บริการด้วยความจริงใจเพื่อให้ลูกค้าสัมผัสได้ นำมาซึ่งความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นไปต่อ เพื่อการนำมาใช้บริการซ้ำและการบอกต่อถึงคุณภาพการบริการที่ดี เพื่อเพิ่มฐานลูกค้าในอนาคต

### ข้อเสนอแนะในครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ในพื้นที่อื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อรับทราบถึงระดับความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อธนาคาร และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินให้มีประสิทธิภาพและมีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารออมสิน และปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคาร เพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาการให้บริการธนาคารออมสินให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น สามารถแข่งขันกับคู่ต่อสู้ได้

## บรรณานุกรม

- กัลยา แจ่มแจ้ง. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- คณิต ดวงหัตถ์. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนใน เขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิราภรณ์ พลสุวัฒน์. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรี ออยุธยาจำกัด (มหาชน). กรณีศึกษา: สังกัดภาคนครหลวง 4 . กรุงเทพฯ : การจัดการภาครัฐ และเอกชนมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นัตยาพร เสมอใจ. (2548). การจัดการและตลาดบริการ(Service Marketing and Management) กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ (Service Marketing). กรุงเทพมหานคร:บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. (2547). การจัดการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : บริษัท เอช. เอ็น.กรุ๊ปจำกัด.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโต จำกัด.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
- เรื่องอุไร วรรณโก. (2547). การประเมินการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาตราด ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากร ในหมู่บ้านอพยพ โครงการเขื่อนรัชชประภา (เขี้ยวหลาน) จังหวัดสุราษฎร์ธานี กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- บัญชีภา กาญจนสุนทร. ธนาคารแห่งประเทศไทย (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก  
 :<http://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/WebsiteFI/Pages/instList.aspx>  
 [25 กุมภาพันธ์ 2555].
- ศิวัดนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา  
 ขอนแก่น . พิมพ์ลักษ์ณ์.
- อดุลย์ จาคูรงค์กุล. (2546). การบริหารการตลาดกลยุทธ์และยุทธวิธี. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์  
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อรทัย เชิดชูธรรม. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย  
 ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. 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 orgnisationalbehaviour**. London: Pitman Publishing
- Parasuraman,A, Zeithaml,and Berry,L.L.(1994). “**Alternative scale for Measuring  
 ServiceQuality;A Comparative Assessment Based on Phychometric and  
 Diagnostic Criteria**” Journal of Retailing.
- Wolman, B. B. (1973) **Dictionary of behavioral science (1st ed.)**. New York: Van Norstrand.

ภาคผนวก

### แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สำหรับนักบริหาร มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาการพญาไท มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึง  
พอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

1.เพศ

ชาย

หญิง

2.อายุ

น้อยกว่า 20 ปี

20 - 30 ปี

31 - 40 ปี

41 ขึ้นไป

3.สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่า

หม้าย

4.ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

มัธยมศึกษาตอนปลาย

อนุปริญญา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

## 5.อาชีพ

- นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา  ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง  ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 6.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท  10,000 - 20,000 บาท
- 20,001 - 30,000 บาท  30,001 - 40,000 บาท
- 40,001 - 50,000 บาท  50,001 บาทขึ้นไป

## 7. ท่านใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา เฉลี่ยประมาณเดือนละกี่ครั้ง

- 1 ครั้ง  2 ครั้ง
- 3 ครั้ง  4 ครั้งขึ้นไป

## 8. บริการใดของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา ที่ท่านใช้บริการมากที่สุด(ตอบเพียง1ข้อ)

- บริการฝาก-ถอนเงิน  บริการชำระค่าสินค้า-บริการ
- บริการด้านสินเชื่อ  บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- บริการประกันชีวิต/วินาศภัย  บริการบัตร ATM / VISA
- (ระบุ).....

## 9. ท่านใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดามาแล้วรวมเป็นระยะเวลากี่ปี

- น้อยกว่า 1 ปี  1 – 3 ปี
- 4 – 6 ปี  7 – 9 ปี
- 10 ปีขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน

### สาขาสวนจิตรลดา

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุดตามระดับความคิดเห็น

ของท่าน 5 หมายถึง มีความพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพอใจมาก

3 หมายถึง มีความพอใจปานกลาง

2 หมายถึง มีความพอใจน้อย

1 หมายถึง มีความพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)</b>					
1.1 ธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
1.2 สถานที่ให้บริการสะดวก สบาย เช่น มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้า					
1.3 พนักงานธนาคารมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สวยงาม					
1.4 เอกสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร มีรายละเอียดเข้าใจง่าย					
<b>2. ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ (Reliability)</b>					
2.1 พนักงานทำธุรกรรมของท่านโดยไม่มีข้อผิดพลาด					
2.2 พนักงานให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้อง					
2.3 พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งท่านไว้					
2.4 เครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการตลอดเวลา					

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)</b>					
3.1 พนักงานมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาของท่าน					
3.2 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของท่านได้รวดเร็ว					
3.3 พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร					
3.4 พนักงานให้บริการธุรกรรมต่างๆ ด้วยความรวดเร็ว					
<b>4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)</b>					
4.1 ท่านมั่นใจว่าพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องไม่ผิดพลาด					
4.2 ท่านมั่นใจว่าธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่มีมั่นคง					
4.3 ท่านมั่นใจว่าพนักงานให้คำแนะนำท่านถูกต้องเสมอ					
4.4 ท่านมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร					
<b>5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy)</b>					
5.1 พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ท่านทุกครั้งที่มาใช้บริการ					
5.2 พนักงานแจ้งให้ท่านทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์ใหม่ของธนาคารเสมอ					
5.3 พนักงานสามารถจดจำชื่อของท่านได้ทุกครั้งที่มาใช้บริการ					
5.4 เวลาเปิดให้บริการของธนาคารเหมาะสมตรงกับความต้องการของท่าน					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

\*\*\* ขอขอบคุณที่กรุณาใช้เวลาในการกรอกแบบสอบถาม \*\*\*



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-ชื่อสกุล	นางหทัยรัตน์ บรรลือ
วัน เดือน ปีเกิด	5 พฤศจิกายน 2518
สถานที่เกิด	จังหวัดราชบุรี
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2541 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงิน-การธนาคาร มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ประสบการณ์ในการทำงาน	พ.ศ. 2541 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารออมสิน
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสิน ธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ภายในสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	285/3 ถนนหน้าวิชัยพยาบาล แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร