

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคาร
ออมสิน : ศึกษากรณี สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์
ตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการศึกษานี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย
ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- | | |
|-----------|---|
| n | แทน จำนวนตัวอย่าง |
| \bar{X} | แทน ค่าของคะแนนเฉลี่ย (arithmetic mean) |
| S.D. | แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) |
| t | แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน (t-distribution) |
| F | แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน (F-distribution) |
| sig | แทน ค่าความสำคัญทางสถิติ |
| * | แทน ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 |

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ

2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเภทรูทกิจที่ใช้บริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จำแนกตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาของการใช้บริการ และรายได้ต่อเดือน ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน 2) ด้านกระบวนการให้บริการ 3) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และ 4) ด้านประเภทที่ใช้บริการ ใช้สถิติทดสอบที (t-test) และ F-test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ศึกษาจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD

4. ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการสรุปประเด็นข้อเสนอแนะตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หาความหมาย และแจกแจงความถี่ แล้วนำเสนอโดยการพรรณนาความ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่ใช้บริการ และรายได้ต่อเดือน ตามรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสิน รายได้ต่อเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 386)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	189	49.0
หญิง	197	51.0
รวม	386	100
2. อายุ		
16 – 25 ปี	10	2.6
26 – 35 ปี	79	20.5
36 – 45 ปี	121	31.3
46 – 55 ปี	150	38.9
56 ขึ้นไป	26	6.7
รวม	386	100
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าอนุปริญญา	115	29.8
อนุปริญญา	44	11.4
ปริญญาตรี	209	54.1
สูงกว่าปริญญาตรี	18	4.7
รวม	386	100
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	7	1.8
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	233	60.4
เกษตรกร	24	6.2
พนักงานบริษัท/ผู้ใช้แรงงาน	31	8.0
ค้าขายและให้บริการ	89	23.1
อื่น ๆ	2	0.5
รวม	386	100

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 386)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสิน		
ต่ำกว่า 1 ปี	3	0.8
1 – 3 ปี	13	3.4
4 – 7 ปี	89	23.1
7 – 10 ปี	76	19.7
มากกว่า 10 ปี	205	53.1
รวม	386	100
6. รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	23	6.0
ตั้งแต่ 5,001 – 15,000 บาท	100	25.9
ตั้งแต่ 15,001 – 25,000 บาท	169	43.8
ตั้งแต่ 25,001 – 35,000 บาท	70	18.1
มากกว่า 35,000 บาท	24	6.2
รวม	386	100

จากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0
2. อายุของผู้ใช้บริการ สามารถเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับ ดังนี้ ลำดับแรก คือ ช่วงอายุระหว่าง 46 – 55 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และช่วงอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ตามลำดับ
3. ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ สามารถเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับ ดังนี้ ลำดับแรก คือ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 รองลงมา คือ ต่ำกว่าอนุปริญญา จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 และอนุปริญญา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ตามลำดับ

4. อาชีพของผู้ใช้บริการ สามารถเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับ ดังนี้ ลำดับแรก คือ อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 รองลงมา คือ ค้าขาย และให้บริการ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 และพนักงานบริษัท/ผู้ใช้แรงงาน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

5. ระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสินของผู้ใช้บริการ สามารถเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับ ดังนี้ ลำดับแรก คือ ระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสินมากกว่า 10 ปี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมา คือ 4 – 7 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 และ 7 – 10 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 ตามลำดับ

6. รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ สามารถเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับ ดังนี้ ลำดับแรก คือ รายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมา คือ มีรายได้ตั้งแต่ 5,001 – 15,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 และมีรายได้ ตั้งแต่ 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเพณีทศกิจที่ให้บริการ

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จากผู้ตอบแบบสอบถามมาคำนวณโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยสามารถจำแนกข้อมูลโดยภาพรวมได้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในภาพรวมและเป็นรายด้าน

รายด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน	3.81	0.88	เห็นด้วยมาก
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.65	0.80	เห็นด้วยมาก
3. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	3.77	0.96	เห็นด้วยมาก
4. ด้านประเพณีทศกิจบริการ	3.68	0.93	เห็นด้วยมาก
รวม	3.73	0.89	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับ ดังนี้ ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน ($\bar{X} = 3.81$), ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 3.77$) และด้านประเภทรูทบริการ ($\bar{X} = 3.68$)

ซึ่งสามารถที่จะพิจารณาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ เป็นรายด้านได้ ดังตารางที่ 3 - 6

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน

ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความสุภาพเรียบร้อยในการแต่งกาย	4.18	0.78	เห็นด้วยมาก
2. การพูดจาที่ไพเราะน่าฟัง	3.81	0.94	เห็นด้วยมาก
3. การช่วยเหลือและให้คำปรึกษา	3.72	0.94	เห็นด้วยมาก
4. ความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่เสมอของพนักงาน	3.86	0.95	เห็นด้วยมาก
5. การบริการอย่างกระตือรือร้น และขยันขันแข็งของพนักงาน	3.71	0.92	เห็นด้วยมาก
6. การรักษาระเบียบวินัยในการให้บริการ	3.83	0.79	เห็นด้วยมาก
7. การรับฟังข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	3.53	0.93	เห็นด้วยมาก
8. ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร และความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	3.86	0.69	เห็นด้วยมาก
9. การให้บริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน	3.79	0.96	เห็นด้วยมาก
รวม	3.81	0.88	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 3 ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับ ดังนี้ ลำดับแรก คือ ความสุภาพเรียบร้อยในการแต่งกายของพนักงานของธนาคารออมสิน ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมา คือ ความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่เสมอของพนักงาน ($\bar{X} = 3.86$) และความรู้เกี่ยวกับธุรกิจธนาคารและความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ
คุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้านกระบวนการ
ให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การบริการอย่างสม่ำเสมอของพนักงาน	3.70	0.84	เห็นด้วย มาก
2. มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	3.89	0.72	เห็นด้วย มาก
3. การบริการที่ตรงต่อเวลา และรวดเร็วฉับไว	3.75	0.87	เห็นด้วย มาก
4. การบริการที่ไม่มีข้อผิดพลาดและถูกต้อง	3.59	0.73	เห็นด้วย มาก
5. ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ	4.10	0.72	เห็นด้วย มาก
6. ความรวดเร็วในการสื่อสารระหว่างธนาคาร กับลูกค้า	3.41	0.83	เห็นด้วย มาก
7. อัตราค่าบริการที่ธนาคารเรียกเก็บจากผู้ ใช้บริการเหมาะสมยุติธรรม	3.62	0.76	เห็นด้วย มาก
8. จำนวนบริการต่างๆ ที่จัดไว้สำหรับผู้ ใช้บริการเพียงพอต่อความต้องการ	3.65	0.74	เห็นด้วย มาก
9. ความสะดวกในการรับบริการจากธนาคาร	3.67	0.75	เห็นด้วย มาก
10. มีพนักงานบริการเพียงพอกับผู้ใช้บริการ	3.28	0.75	เห็นด้วย ปานกลาง
11. แจ้งระยะเวลาในการให้บริการให้ลูกค้าทราบ	3.34	0.87	เห็นด้วย ปานกลาง
12. การจัดลำดับ ก่อน-หลัง ในการให้บริการ	3.80	0.94	เห็นด้วย มาก
13. ผู้ใช้บริการมีความประทับใจหลังการใช้บริการ	3.65	0.94	เห็นด้วย มาก
รวม	3.65	0.80	เห็นด้วย มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของ
ธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน โดยรวม อยู่ในระดับ
เห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับ ดังนี้
ลำดับแรก คือ ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมา คือ มีความ
น่าเชื่อถือในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.89$) และการจัดลำดับ ก่อน-หลัง ในการให้บริการ
($\bar{X} = 3.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้าน
สถานที่และสภาพแวดล้อม

ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อให้บริการ	4.24	0.83	เห็นด้วย มากที่สุด
2. อาคารสถานที่สำหรับผู้ให้บริการ	4.11	0.81	เห็นด้วย มาก
3. ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	3.85	0.85	เห็นด้วย มาก
4. การจัดเตรียมเอกสารสิ่งพิมพ์ที่จัดไว้ในการ ใช้บริการ	3.70	0.89	เห็นด้วย มาก
5. สถานที่ภายในบริเวณสำหรับการให้บริการ กว้างขวาง	4.17	0.79	เห็นด้วย มาก
6. มีห้องน้ำชาย - หญิง สำหรับจัดให้ ผู้ให้บริการ	2.78	1.50	เห็นด้วย ปานกลาง
7. การจัดตกแต่งสถานที่ สะอาดและสวยงาม	4.11	0.81	เห็นด้วย มาก
8. มีป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการต่างๆ	3.97	0.80	เห็นด้วย มาก
9. บรรยากาศภายในสถานที่ให้บริการ	4.08	0.81	เห็นด้วย มาก
10. มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าเพียงพอ	2.65	1.48	เห็นด้วย ปานกลาง
รวม	3.77	0.96	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของ
ธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับเห็น
ด้วยมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับ ดังนี้
ลำดับแรก คือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมา คือ สถานที่
ภายในบริเวณสำหรับการให้บริการกว้างขวาง ($\bar{X} = 4.17$) และอาคารสถานที่สำหรับผู้
ให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้าน
ประเภทธุรกิจบริการ

ด้านประเภทธุรกิจบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ธุรกิจที่ใช้บริการประเภทฝาก- ถอนและ สลากออมสิน มีความหลากหลาย	3.63	0.71	เห็นด้วยมาก
2. ธุรกิจฝาก- ถอนและสลากออมสิน มีความ ถูกต้องของเอกสาร/หลักฐานที่ได้รับจาก การให้บริการ	3.96	0.72	เห็นด้วยมาก
3. ธุรกิจรับฝาก-ถอนเงิน โดยผ่านพนักงาน โดยตรง และเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ได้รับความสะดวก อย่างยิ่ง	3.93	0.59	เห็นด้วยมาก
4. ธุรกิจสงเคราะห์ชีวิต มีความรวดเร็ว, ความ ถูกต้องในการฝากเงิน	3.88	0.80	เห็นด้วยมาก
5. ธุรกิจสินเชื่อมีขั้นตอนการดำเนินการและมี ความชัดเจนที่ได้รับ	3.32	1.23	เห็นด้วยปานกลาง
6. ธุรกิจสินเชื่อมีความชัดเจนของเอกสาร ประกอบคำขอกู้	3.36	1.20	เห็นด้วยปานกลาง
7. ธุรกิจสินเชื่อมีวงเงินกู้ที่ธนาคารอนุมัติมี ความเหมาะสมกับความต้องการของท่าน	3.45	1.15	เห็นด้วยมาก
8. ธุรกิจสินเชื่อมีระยะเวลาการดำเนินการให้ เงินกู้รวดเร็ว	3.36	1.28	เห็นด้วยปานกลาง
รวม	3.68	0.93	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของ
ธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้านประเภทธุรกิจบริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับ ดังนี้ ลำดับแรก
ธุรกิจฝาก- ถอนและสลากออมสิน มีความถูกต้องของเอกสาร/หลักฐานที่ได้รับจากการให้บริการ

($\bar{X} = 3.96$) รองลงมา คือ ธุรกิจรับฝาก-ถอนเงินโดยผ่านพนักงานโดยตรง และเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ได้รับความสะดวก อย่างยิ่ง ($\bar{X} = 3.93$) และธุรกิจสงเคราะห์ชีวิต มีความรวดเร็ว ความถูกต้องในการฝากเงิน ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน : ศึกษากรณี สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

การวิเคราะห์ความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน : ศึกษากรณี สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้สถิติทดสอบแบบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (F-test : One-way Analysis of Variance) ซึ่งจะเป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาของการใช้บริการ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างของผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน ด้านเพศ โดยใช้สถิติทดสอบแบบที (t-test) แสดงได้ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จำแนกตามเพศ

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	ชาย (n = 189)		หญิง (n = 197)		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน	3.67	0.93	3.93	0.79	2.96	0.01*
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.55	0.83	3.73	0.75	2.27	0.08
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	3.66	0.92	3.96	0.96	2.75	0.12
ด้านประเภทธุรกิจที่ใช้บริการ	3.75	0.81	3.16	1.35	2.86	0.00*
รวม	3.66	0.87	3.70	0.78	2.71	0.05*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในภาพรวมแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยในด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน และด้านประเภทธุรกิจที่ใช้

บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนด้าน
กระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ
ธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จำแนกตามอายุ

ระดับความคิดเห็นของ ผู้ให้บริการเกี่ยวกับคุณภาพ การบริการ	อายุ										F	Sig
	16-25 ปี		26-35 ปี		36-45 ปี		46-55 ปี		56 ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านบุคลิกภาพการให้บริการ	3.58	0.88	3.97	0.82	3.96	0.74	3.57	0.97	4.14	0.67	6.3	0.00*
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.62	0.76	3.75	0.83	3.77	0.70	3.45	0.84	3.92	0.67	4.93	0.03*
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	4.24	1.00	3.89	1.07	3.78	0.88	3.62	0.91	3.99	0.86	4.2	0.02*
ด้านประเภทรูทกิจที่ใช้บริการ	2.81	1.34	3.28	1.30	3.34	1.22	3.71	0.97	3.33	1.41	1.33	0.32
รวม	3.56	1.00	3.72	1.01	3.71	0.89	3.92	0.68	3.85	0.90	4.19	0.09

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของ
การบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยในด้านบุคลิก
ภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม
แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านประเภทรูทกิจที่ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

สำหรับด้านที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว
(F-test : One-way Analysis of Variance) แล้ว จะนำมาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้าน
นั้นๆ ของผู้ให้บริการ ในแต่ละช่วงอายุเป็นรายคู่ โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีการของ LSD แสดง
ได้ดังตารางที่ 9 – 12

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
ด้านบุคลิกภาพการให้บริการ ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีการ
ของ LSD

ช่วงอายุ	(\bar{X})	16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56ปีขึ้นไป
16-25 ปี	4.20	-	.412	.618	.180	.076
26-35 ปี	4.40	-	-	.443	.000*	.089
36-45 ปี	4.32	-	-	-	.000*	.022*
46-55 ปี	3.87	-	-	-	-	.000*
56 ปีขึ้นไป	4.69	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน ด้านบุคลิกภาพการให้บริการ ที่มีอายุ 46 – 55 ปี กับกลุ่มอายุ 26-35 ปี และกลุ่มอายุ 36-45 ปี, กลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป กับกลุ่มอายุ 36-45 ปี และอายุ 46 – 55 ปี มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ อายุ 56 ปี ขึ้นไป, อายุ 26-35 ปี, อายุ 36-45 ปี, อายุ 16-25 ปี และอายุ 46 - 55 ปี ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
ด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีการ
ของ LSD

ช่วงอายุ	(\bar{X})	16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56ปีขึ้นไป
16-25 ปี	3.50	-	.102	.101	.946	.032*
26-35 ปี	4.00	-	-	.950	.000*	.263
36-45 ปี	3.99	-	-	-	.000*	.225
46-55 ปี	3.52	-	-	-	-	.000*
56 ปีขึ้นไป	4.23	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน ด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีอายุ 46 – 55 ปี กับกลุ่มอายุ 26-35 ปี และกลุ่มอายุ 36-45 ปี, กลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป กับกลุ่มอายุ 16-25 ปี และอายุ 46 – 55 ปี มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ อายุ 56 ปี ขึ้นไป, อายุ 26-35 ปี, อายุ 36-45 ปี, อายุ 46 - 55 ปี และอายุ 16-25 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วย
วิธีการของ LSD

ช่วงอายุ	(\bar{X})	16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56ปีขึ้นไป
16-25 ปี	3.40	-	.187	.125	.675	.082
26-35 ปี	3.81	-	-	.667	.028*	.364
36-45 ปี	3.86	-	-	-	.003*	.509
46-55 ปี	3.52	-	-	-	-	.016*
56 ปีขึ้นไป	4.00	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ที่มีอายุ 46 – 55 ปี กับกลุ่มอายุ 26-35 ปี และกลุ่มอายุ 36-45 ปี, กลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป กับอายุ 46 – 55 ปี มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ อายุ 56 ปี ขึ้นไป, อายุ 36-45 ปี, อายุ 26-35 ปี, อายุ 46 - 55 ปี และอายุ 16-25 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ
ธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความคิดเห็นของ ผู้ให้บริการเกี่ยวกับคุณภาพ การบริการ	ระดับการศึกษา								F	Sig
	ต่ำกว่า อนุปริญญา		อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี			
	X	S.D.	X	S.D.	X	S.D.	X	S.D.		
ด้านบุคลิกภาพการให้บริการ	3.66	0.92	3.79	0.79	3.85	0.86	4.29	0.64	4.15	0.07
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.66	0.79	3.57	0.78	3.62	0.8	4.01	0.74	3.46	0.06
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	4.05	1.03	3.58	0.84	3.63	0.90	3.92	0.83	6.01	0.00*
ด้านประเภทรูทกิจที่ใช้บริการ	2.81	1.49	3.52	1.15	3.66	0.93	3.83	0.69	4.45	0.01*
รวม	3.55	1.06	3.62	0.90	3.70	3.16	4.01	0.73	4.52	0.04*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยในด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเภทรูทกิจที่ใช้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลิกภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

สำหรับด้านที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (F-test : One-way Analysis of Variance) แล้ว จะนำมาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านนั้นๆ ของผู้ใช้บริการ ในแต่ละระดับการศึกษาเป็นรายคู่ โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีการของ LSD แสดงได้ ดังตารางที่ 13 – 14

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วย
วิธีการของ LSD

ระดับการศึกษา	(\bar{X})	ต่ำกว่า อนุปริญญา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ต่ำกว่าอนุปริญญา	3.58	-	.244	.005*	.000*
อนุปริญญา	3.77	-	-	.462	.003*
ปริญญาตรี	3.88	-	-	-	.003*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.55	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม
ที่มีอยู่ในระดับปริญญาตรีกับต่ำกว่าอนุปริญญา, สูงกว่าปริญญาตรีกับต่ำกว่าอนุปริญญา
อนุปริญญาและปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.05 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ สูงกว่าปริญญาตรี,
ปริญญาตรี, อนุปริญญา และต่ำกว่าอนุปริญญาตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
ด้านประเภทธุรกิจที่ใช้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วย
วิธีการของ LSD

ระดับการศึกษา	(\bar{X})	ต่ำกว่า อนุปริญญา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ต่ำกว่าอนุปริญญา	3.71	-	.416	.048*	.270
อนุปริญญา	3.82		-	.027*	.608
ปริญญาตรี	3.53			-	.045*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.93				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน ด้านประเภทธุรกิจที่ใช้บริการ ที่มีอยู่ในระดับปริญญาตรีกับต่ำกว่าอนุปริญญาและอนุปริญญา, สูงกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ สูงกว่าปริญญาตรี, อนุปริญญา, ต่ำกว่าอนุปริญญา และปริญญาตรี ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จำแนกตามอาชีพ

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการ	อาชีพ												F	Sig
	นักเรียน/ นักศึกษา		ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		เกษตรกร		พนักงาน บริษัท/ผู้ใช้ แรงงาน		ค้าขายและ ให้บริการ		อื่นๆ (ระบุ)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านบุคลากรให้บริการ	3.82	0.75	3.76	0.93	3.81	0.8	4.00	0.61	3.86	0.81	3.11	0.00	1.71	0.34
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.82	0.70	3.57	0.85	3.81	0.76	3.68	0.58	3.77	0.72	3.69	0.00	2.47	0.32
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	4.77	0.43	3.62	1.00	4.66	1.22	3.62	0.79	3.97	0.94	5.00	0.00	5.77	0.00*
ด้านประเภทรูทกึ่งที่ใช้บริการ	3.03	1.51	3.62	0.97	4.21	0.42	3.21	1.22	2.80	1.51	0.00	0.00	2.57	0.30
รวม	3.86	0.85	3.64	0.94	4.12	0.80	3.67	0.80	3.60	1.00	2.95	0.00	3.13	0.24

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยในด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลิกภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านประเภทรูขีที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

สำหรับด้านที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (F-test : One-way Analysis of Variance) แล้ว จะนำมาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านนั้นๆ ของผู้ใช้บริการ ในแต่ละอาชีพรายคู่ โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีการของ LSD แสดงได้ ดังตารางที่ 16



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ที่มีอาชีพต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วย
วิธีการของ LSD

อาชีพ	(\bar{X})	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	พนักงาน บริษัท/ผู้ใช้ แรงงาน	ค้าขาย และ ให้บริการ	อื่นๆ
นักเรียน/นักศึกษา	4.85	-	.009*	.245	.225	.365	.823
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.05		-	.018*	.009*	.000*	.095
เกษตรกร	4.45			-	.975	.532	.357
พนักงานบริษัท/ผู้ใช้ แรงงาน	4.45				-	.466	.346
ค้าขายและให้บริการ	4.57					-	.454
อื่นๆ	5.00						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจกับนักเรียน/นักศึกษา, เกษตรกรกับข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัท/ผู้ใช้แรงงานกับข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และค้าขายและให้บริการกับข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ อาชีพอื่นๆ, นักเรียน/นักศึกษา, ค้าขายและให้บริการ, เกษตรกรกับพนักงานบริษัท/ผู้ใช้แรงงาน, และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ ธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ
 จำนวนตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

	ระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสิน										F	Sig	
	ต่ำกว่า 1 ปี		1-3 ปี		4-7 ปี		7-10 ปี		มากกว่า 10 ปี				
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ													
ด้านบุคลิกภาพการให้บริการ	4.00	0.70	3.85	0.93	4.10	0.57	4.13	0.77	3.61	1.57	9.58	0.00*	
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.77	0.63	3.68	0.96	3.79	0.62	3.90	0.76	3.48	0.82	6.59	0.03*	
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	4.56	0.48	3.68	1.03	3.67	0.79	3.99	0.89	3.71	1.01	3.74	0.03*	
ด้านประเภทรูทกิจที่ใช้บริการ	4.00	0.24	3.32	0.70	3.80	0.64	3.76	0.92	2.84	1.50	4.54	0.02*	
รวม	4.08	0.51	3.63	0.91	3.84	0.66	3.95	1.59	3.41	1.23	6.11	0.02*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ดังนี้ ด้านบุคลิกภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเภทรูทกิจที่ใช้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับด้านที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (F-test : One-way Analysis of Variance) แล้ว จะนำมาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านนั้นๆ ของผู้ใช้บริการ ในแต่ละระยะเวลาที่ใช้บริการรายคู่ โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีการของ LSD แสดงได้ ดังตารางที่ 18-ตารางที่ 21



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
ด้านบุคลิกภาพการให้บริการ ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน โดยใช้การทดสอบ
ด้วยวิธีการของ LSD

ระยะเวลาที่ใช้ บริการ	(\bar{X})	ต่ำกว่า 1ปี	1-3 ปี	4-7 ปี	7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ต่ำกว่า 1 ปี	5.00	-	.064	.121	.177	.039*
1-3 ปี	4.07		-	.351	.192	.951
4-7 ปี	4.29			-	.461	.021*
7-10 ปี	4.38				-	.002*
มากกว่า 10 ปี	4.06					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน ด้านบุคลิกภาพการให้บริการ ที่มี
ระยะเวลาที่ใช้บริการมากกว่า 10 ปี กับต่ำกว่า 1 ปี , 4-7 ปี และ 7-10 ปี มีระดับความคิดเห็นที่
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นจากมาก
ไปหาน้อยได้ ดังนี้ ต่ำกว่า 1 ปี , 7-10 ปี, 4-7 ปี , 1-3 ปี และมากกว่า 10 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
ด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน โดยใช้การทดสอบ
ด้วยวิธีการของ LSD

ระยะเวลาที่ใช้ บริการ	(\bar{X})	ต่ำกว่า 1ปี	1-3 ปี	4-7 ปี	7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ต่ำกว่า 1 ปี	3.66	-	.844	.578	.521	.744
1-3 ปี	3.76		-	.499	.403	.270
4-7 ปี	3.93			-	.746	.000*
7-10 ปี	3.97				-	.000*
มากกว่า 10 ปี	3.51					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน ด้านกระบวนการให้บริการ ที่มี
ระยะเวลาที่ใช้บริการมากกว่า 10 ปี กับ 4-7 ปี และ 7-10 ปี มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย
ได้ ดังนี้ 7-10 ปี, 4-7 ปี, 1-3 ปี, ต่ำกว่า 1 ปี และมากกว่า 10 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน โดยใช้การ
ทดสอบด้วยวิธีการของ LSD

ระยะเวลาที่ใช้ บริการ	(\bar{X})	ต่ำกว่า 1ปี	1-3 ปี	4-7 ปี	7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ต่ำกว่า 1 ปี	5.00	-	.109	.201	.232	.067
1-3 ปี	4.15		-	.350	.279	.892
4-7 ปี	4.38			-	.761	.013*
7-10 ปี	4.42				-	.007*
มากกว่า 10 ปี	4.12					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการมากกว่า 10 ปี กับ 4-7 ปี และ 7-10 ปี มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย ได้ ดังนี้ ต่ำกว่า 1 ปี, 7-10 ปี, 4-7 ปี, 1-3 ปี และมากกว่า 10 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านประเภทธุรกิจที่ใช้บริการ ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน โดยใช้การ ทดสอบด้วยวิธีการของ LSD

ระยะเวลาที่ใช้ บริการ	(\bar{X})	ต่ำกว่า 1ปี	1-3 ปี	4-7 ปี	7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ต่ำกว่า 1 ปี	4.00	-	.336	.523	.578	.635
1-3 ปี	3.56		-	.004*	.007*	.285
4-7 ปี	4.26			-	.792	.000*
7-10 ปี	4.23				-	.000*
มากกว่า 10 ปี	3.81					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน ด้านประเภทธุรกิจที่ใช้บริการ ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการ 4-7 ปี กับ 1-3 ปี, 7-10 ปี กับ 1-3 ปี และมากกว่า 10 ปี กับ 4-7 ปี, 7-10 ปี มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ 4-7 ปี, 7-10 ปี, ต่ำกว่า 1 ปี, มากกว่า 10 ปี และ 1-3 ปีตามลำดับ

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ
ธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ระดับความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการ บริการ	รายได้ต่อเดือน										F	Sig
	ไม่เกิน 5,000 บาท		5,001 – 15,000 บาท		15,001- 25,000 บาท		25,001- 35,000 บาท		มากกว่า 35,000 บาท			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านบุคลิกภาพการให้บริการ	3.92	0.58	3.81	0.89	3.76	0.84	3.73	1.02	4.26	0.61	2.61	0.05
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.63	0.74	3.76	0.79	3.58	0.76	3.59	0.91	3.85	0.67	2.40	0.13
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	3.78	1.21	4.07	0.97	3.64	0.88	3.65	0.95	3.70	0.83	3.98	0.00*
ด้านประเภทรูทิงที่ใช้บริการ	3.14	1.27	3.15	1.39	3.39	1.20	3.74	1.01	3.70	0.50	1.26	0.33
รวม	3.62	0.95	3.70	1.01	3.59	0.92	3.68	0.97	3.88	0.65	2.56	0.13

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ
คุณภาพของการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยใน
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้าน
บุคลิกภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านประเภทรูทิงที่ใช้บริการ
ไม่แตกต่างกัน

สำหรับด้านที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว
(F-test : One-way Analysis of Variance) แล้ว จะนำมาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้าน
นั้นๆ ของผู้ให้บริการ ในแต่ละรายได้ต่อเดือนรายคู่ โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีการของ LSD
แสดงได้ ดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีการของ LSD

รายได้ต่อเดือน	(\bar{X})	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001- 15,000 บาท	15,001- 25,000 บาท	25,001- 35,000 บาท	มากกว่า 35,000 บาท
ไม่เกิน 5,000 บาท	4.34	-	.705	.544	.068	.815
5,001-15,000 บาท	4.42		-	.078	.001*	.493
15,001-25,000 บาท	4.23			-	.033*	.760
25,001-35,000 บาท	3.98				-	.117
มากกว่า 35,000 บาท	4.29					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท กับ 5,001-15,000 บาท และ 15,001-25,000 บาท มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ 5,001-15,000 บาท, ไม่เกิน 5,000 บาท, มากกว่า 35,000 บาท, 15,001-25,000 บาท และ 25,001-35,000 บาท ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นของ
ผู้ให้บริการ ของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของพนักงาน		
1. ควรมีการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง	51	13.21
2. ควรจัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์ไว้บริการ ให้คำปรึกษาแนะนำ ขั้นตอนและวิธีการในเรื่องของเอกสาร ขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการ	53	13.73
3. ควรมีส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับได้มีโอกาสศึกษาในระดับสูงขึ้น	47	12.18
ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน		
1. ควรปรับปรุงพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารให้เกิดความคล่องตัว ในการให้บริการ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด	55	14.25
2. ควรลดขั้นตอนในการให้บริการให้น้อยลง	45	11.66
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม		
1. ควรจัดให้มีห้องน้ำชาย-หญิง สถานที่จอดรถ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ ให้เพียงพอ	43	11.14
ด้านประเภทรูทกิจที่ให้บริการ		
1. ควรการพัฒนาและปรับปรุงเงินฝากประเภทที่มีอยู่ทั้งระยะสั้น และระยะยาว ให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจการแข่งขันเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ พัฒนาและนำเสนอบริการเพื่อให้ได้รับความนิยม สามารถแข่งขันในธุรกิจธนาคารกับธนาคารอื่นได้	57	14.77
2. บริการสินเชื่อควรให้มีประเภทที่หลากหลายมีเงื่อนไขที่สามารถแข่งขันได้	35	9.06

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ซึ่งสามารถเรียงลำดับ ความสำคัญ 3 อันดับ ดังนี้ อันดับแรก คือ ควรการพัฒนาและปรับปรุงเงินฝากประเภทที่มีอยู่ทั้ง ระยะสั้นและระยะยาว ให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจการแข่งขันเพื่อสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการ พัฒนาและนำเสนอบริการเพื่อให้ได้รับความนิยม สามารถแข่งขันในธุรกิจธนาคาร กับธนาคารอื่นได้ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.77 รองลงมา คือ ควรปรับปรุงพัฒนา เทคโนโลยีการสื่อสารให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 และควรจัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์ไว้บริการ ให้คำปรึกษาแนะนำ ขั้นตอนและวิธีการในเรื่องของเอกสาร ขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.73



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY