

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน : ศึกษากรณี สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยขอนำเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. สมมติฐานการศึกษา
3. สรุปผลการศึกษา
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

#### สมมติฐานการศึกษา

ผู้ให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร แตกต่างกัน

#### สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ว่า ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 มีช่วงอายุระหว่าง 46-55 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 ระยะเวลาที่ใช้

บริการธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่มากกว่า 10 ปี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 และมีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8

2. ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.73$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับ ดังนี้ ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน ( $\bar{X} = 3.81$ ), ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.77$ ) และด้านประเภทรูทบริการ ( $\bar{X} = 3.68$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

2.1 ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับ ดังนี้ ความสุภาพเรียบร้อยในการแต่งกายของพนักงานของธนาคารออมสิน ( $\bar{X} = 4.18$ ), ความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่เสมอของพนักงาน ( $\bar{X} = 3.86$ ) และความรู้เกี่ยวกับธุรกิจธนาคารและความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ( $\bar{X} = 3.86$ )

2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับ ดังนี้ ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ ( $\bar{X} = 4.10$ ), มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.89$ ) และการจัดลำดับ ก่อน-หลัง ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.80$ )

2.3 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับ ดังนี้ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อให้บริการ ( $\bar{X} = 4.24$ ), สถานที่ภายในบริเวณสำหรับการให้บริการกว้างขวาง ( $\bar{X} = 4.17$ ) และอาคารสถานที่สำหรับผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.11$ )

2.4 ด้านประเภทรูทบริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้านประเภทรูทบริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับ ดังนี้

ธุรกิจฝาก-ถอนและสวาทออมสิน มีความ ถูกต้องของเอกสาร/หลักฐานที่ได้รับจากการ ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.96$ ), ธุรกิจรับฝาก-ถอนเงิน โดยผ่านพนักงานโดยตรง และเครื่องฝากถอน เงินอัตโนมัติ (ATM) ได้รับความสะดวก อย่างยิ่ง ( $\bar{X} = 3.93$ ) และธุรกิจสงเคราะห์ชีวิตมีความ รวดเร็ว, ความถูกต้องในการฝากเงิน ( $\bar{X} = 3.88$ )

3. ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ของธนาคารออมสิน : ศึกษากรณี สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในทุกด้านส่วนใหญ่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ดังนี้

3.1 เพศ ผู้ใช้บริการทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของ การบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน และด้านประเภทธุรกิจที่ใช้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิง มากกว่าเพศชาย ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

3.2 อายุ ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการ บริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านประเภทธุรกิจที่ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

3.3 ระดับการศึกษา ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้านสถานที่และ สภาพแวดล้อม และด้านประเภทธุรกิจที่ใช้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลิกภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

3.4 อาชีพ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของ การบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลิกภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ให้บริการ และด้านประเภทธุรกิจที่ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

3.5 ระยะเวลาของการใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้าน บุคลิกภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้าน ประเภทธุรกิจที่ใช้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.6 รายได้ต่อเดือน ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลิกภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านประเภทธุรกิจที่ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ สามารถสรุปได้คือ ควรการพัฒนาและปรับปรุงเงินฝากประเภทที่มีอยู่ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจการแข่งขันเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ พัฒนาและนำเสนอบริการเพื่อให้ได้รับความนิยม สามารถแข่งขันในธุรกิจธนาคารกับธนาคารอื่นได้ และควรปรับปรุงพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนควรจัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์ไว้บริการ ให้คำปรึกษาแนะนำขั้นตอนและวิธีการในเรื่องของเอกสาร ขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.73

## อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน : ศึกษากรณี สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นนำมาอภิปรายดังนี้

ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน : ศึกษากรณี สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในทุกด้านส่วนใหญ่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน ดังนี้

1. เพศ ผู้ใช้บริการทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน และด้านประเภทธุรกิจที่ใช้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน สาเหตุที่ผลการศึกษาก่อออกมาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ปัจจุบันเพศไม่เป็นอุปสรรคและปัญหาในการมารับการบริการกับธนาคาร ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของคูจิต มณีรัตน์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องภาพพจน์การบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในทรรสนะของลูกค้านาคารฯ สาขาจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ลูกค้ำที่เพศต่างกัน มีทรรสนะต่อภาพพจน์การบริการของธนาคารฯ ที่ไม่แตกต่างกัน

2. อายุ ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านประเภทรูทกิจที่ใช้บริการไม่แตกต่างกัน สาเหตุที่ผลการศึกษาออกมาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการต่างก็มีความต้องการให้พนักงานคอยให้บริการ และคำปรึกษาทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งธนาคารควรมีการจัดเตรียมพนักงานไว้คอยให้บริการ พร้อมเอกสารสิ่งพิมพ์ไว้ใช้สำหรับให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของนิรันดร์ ปรัชญกุล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่อง

3. ระดับการศึกษา ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเภทรูทกิจที่ใช้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลิกภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน สาเหตุที่ผลการศึกษาออกมาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ปัจจุบันผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูง ดังนั้นในการเลือกตัดสินใจที่จะเลือกใช้บริการแต่ละประเภทจากทางธนาคาร จึงมีการพิจารณากันอย่างรอบคอบ โดยเปรียบเทียบระหว่างอัตราดอกเบี้ยรับกับดอกเบี้ยจ่าย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเกศินี อมะลันเจียร (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการบัตร เอส ซี บี อีซีการ์ด พบว่า ระดับการศึกษา และช่วงวันที่ของเดือนที่ไปใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการบัตร เอส ซี บี อีซีการ์ด

4. อาชีพ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลิกภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านประเภทรูทกิจที่ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน สาเหตุที่ผลการศึกษาออกมาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีหน้าที่การงานดี ดังนั้นในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากธนาคาร จึงมักจะคำนึงถึงประเภทของรูทกิจที่ให้บริการ และวงเงินในการกู้ยืม กันอย่างละเอียดและรอบคอบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของรุทธ์ สุขสำราญ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินใน

จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีสภาพปัญหาและความต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรีโดยรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการรับบริการต่างกัน มีสภาพปัญหาและความต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ระยะเวลาของการใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้านบุคลิกภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเภทธุรกิจที่ใช้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สาเหตุที่ผลการศึกษาออกมาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มาใช้บริการจากธนาคารเป็นเวลานาน ย่อมต้องการที่จะได้รับความสะดวกในการติดต่อกับส่วนงานต่างๆ ภายในธนาคาร ซึ่งถือเป็นหน้าที่สำคัญของธนาคารที่จะต้องสร้างความประทับใจในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ

6. รายได้ต่อเดือน ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลิกภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านประเภทธุรกิจที่ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน สาเหตุที่ผลการศึกษาออกมาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่มีรายได้ สามารถเลือกใช้บริการจากธนาคารในประเภทที่เหมาะสมกับตนเองได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของคูมิต มณีรัตน์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องภาพพจน์การบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในทรรศนะของลูกค้าธนาคารฯ สาขาจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า รายได้ของลูกค้าธนาคารที่แตกต่างกัน มีทรรศนะต่อภาพพจน์การบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1.1 ควรนำผลการศึกษาไปจัดทำเป็นแผนกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 ควรมีการพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพและสามารถเสริมสร้างองค์กรให้ทัดเทียมกับของธนาคารออมสิน สาขาอื่น ๆ และธนาคารพาณิชย์ได้

1.3 ควรมีการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อนำความรู้ใหม่ ๆ มาพัฒนางานในหน้าที่ และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัย แรงจูงใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ

2.2 ควรทำการศึกษาแนวทางการบริหารคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY