

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าร้านอาหารอมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลดังนี้

N	แทน	จำนวนผู้ศึกษาดูงานในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X	แทน	คุณภาพการบริการที่ได้รับ
Y	แทน	ความพึงพอใจของลูกค้า
Z	แทน	ทัศนคติของลูกค้า
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ

2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความคาดหวังของผู้บริการ ด้านภาวะความเป็นผู้นำ ด้านการปรับปรุงขั้นตอนและด้านการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ดด้านคุณภาพสินค้าและบริการด้านภาพลักษณ์องค์กรและความรับผิดชอบด้านราคาและด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลระดับทัศนคติของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ดด้านทัศนคติ ด้านการเข้าไปอยู่กลางใจผู้บริโภค และด้านความง่ายในการเข้าถึง โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product – moment correlation coefficient)

6. ทำการวิเคราะห์เนื้อหา โดยการสรุปประเด็นข้อเสนอแนะตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และแจกแจงความถี่ แล้วนำเสนอโดยการพรรณนาความ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน ตามรายละเอียดตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ
อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน

สถานภาพ	จำนวน (N = 400)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	178	44.50
หญิง	222	55.50
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ไม่เกิน 21 ปี	64	16.00
21 – 30 ปี	77	19.25
31 – 41 ปี	126	31.50
41 ปีขึ้นไป	133	33.25
รวม	400	100.00
3. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	17	4.25
ระดับมัธยมศึกษา, ปวช.	91	22.75
ระดับอนุปริญญา, ปวส.	185	46.25
ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	107	26.75
รวม	400	100.00
4. อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	71	17.75
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	98	24.50
นักธุรกิจ / ค้าขาย	85	21.25
รับจ้าง / พนักงานบริษัท	146	36.50
รวม	400	100.00

สถานภาพ	จำนวน (N = 400)	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 7,000 บาท	125	31.25
7,001 – 10,000 บาท	167	41.75
10,001 – 15,000 บาท	78	19.50
15,001 บาทขึ้นไป	30	7.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 และ เป็นเพศชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50
2. อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถเรียงลำดับ 3 อันดับ ดังนี้
ลำดับแรก คือ ช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31 – 41 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และช่วงอายุ 21 – 30 ปีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 ตามลำดับ
3. ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถเรียงลำดับ 3 อันดับ ดังนี้
ลำดับแรก คือ จบการศึกษาระดับอนุปริญญา, ปวส. จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมา คือระดับปริญญาตรีขึ้นไปจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 และระดับมัธยมศึกษา, ปวช. จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 ตามลำดับ
4. อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถเรียงลำดับ 3 อันดับ ดังนี้
ลำดับแรก คือ อาชีพรับจ้าง / พนักงานบริษัท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมา คือข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 และ นักธุรกิจ / ค้าขาย 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 ตามลำดับ
5. รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถเรียงลำดับ 3 อันดับ ดังนี้
ลำดับแรก คือ รายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 7,001 – 10,000 บาท จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 รองลงมา คือ ไม่เกิน 7,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 78 คนคิดเป็นร้อยละ 19.50 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความคาดหวังของผู้บริการ ด้านภาวะความเป็นผู้นำ ด้านการปรับปรุงขั้นตอนและด้านการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด จากผู้ตอบแบบสอบถามมาคำนวณโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมและเป็นรายด้าน

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
1. ด้านความคาดหวังของผู้บริการ	4.04	0.63	มาก
2. ด้านภาวะความเป็นผู้นำ	3.84	0.65	มาก
3. ด้านการปรับปรุงขั้นตอน	3.86	0.62	มาก
4. ด้านการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ	3.87	0.62	มาก
รวม	3.90	0.63	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความคาดหวังของผู้บริการ ($\bar{X} = 4.04$) ด้านการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ ($\bar{X} = 3.87$) ด้านการปรับปรุงขั้นตอน ($\bar{X} = 3.86$) และด้านภาวะความเป็นผู้นำ ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ ซึ่งสามารถพิจารณาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นรายด้าน ดังตารางที่ 3 - 6 ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความ
คาดหวังของผู้บริการ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
1. พนักงานให้บริการด้านข้อมูลที่ต้องจัดเจน เข้าใจง่าย	3.75	0.57	มาก
2. พนักงานให้บริการเป็นกันเองต่อลูกค้าที่มาใช้ บริการ	4.08	0.63	มาก
3. พนักงานให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	4.07	0.60	มาก
4. พนักงานให้บริการด้วยกิจกรรมรยาที่ดึงดูดใจ	4.01	0.54	มาก
5. พนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	4.30	0.81	มากที่สุด
รวม	4.04	0.63	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
ของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความคาดหวังของผู้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และ ระดับมาก 4 ข้อ
สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้น
($\bar{X} = 4.30$) พนักงานให้บริการเป็นกันเองต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.08$) พนักงานให้บริการ
อย่างสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.07$) พนักงานให้บริการด้วยกิจกรรมรยาที่ดึงดูดใจ ($\bar{X} = 4.01$) และ
พนักงานให้บริการด้านข้อมูลที่ต้อง จัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านภาวะความเป็นผู้นำ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
1. พนักงานมีความสามารถในการจูงใจลูกค้า	3.92	0.47	มาก
2. พนักงานมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ต่อลูกค้า	3.69	0.69	มาก
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า	3.89	0.83	มาก
4. พนักงานมีการควบคุมอารมณ์	3.82	0.65	มาก
5. พนักงานมีความรับผิดชอบในงานที่ทำ	3.86	0.63	มาก
6. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ เข้าใจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า	3.86	0.63	มาก
รวม	3.84	0.65	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านภาวะความเป็นผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความสามารถในการจูงใจลูกค้า ($\bar{X} = 3.92$) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า ($\bar{X} = 3.89$) พนักงานมีความรู้ ความสามารถ เข้าใจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า, พนักงานมีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ($\bar{X} = 3.86$) พนักงานมีการควบคุมอารมณ์ ($\bar{X} = 3.82$) และพนักงานมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ต่อลูกค้า ($\bar{X} = 3.69$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการปรับปรุงขั้นตอน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
1. พนักงานมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เช่น บุคลิกภาพ	3.86	0.61	มาก
2. พนักงานมีการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ เช่น การให้บริการด้านเงินฝาก	3.86	0.62	มาก
3. พนักงานมีทักษะในการให้บริการ	3.86	0.62	มาก
4. พนักงานทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว	3.86	0.62	มาก
5. พนักงานมีการติดตามผลงานจนบรรลุเป้าหมายที่คาดไว้	3.85	0.62	มาก
รวม	3.86	0.62	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการปรับปรุงขั้นตอนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เช่น บุคลิกภาพ, พนักงานมีการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ เช่น การให้บริการด้านเงินฝาก, พนักงานมีทักษะในการให้บริการ, พนักงานทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว ($\bar{X} = 3.86$) และพนักงานมีการติดตามผลงานจนบรรลุเป้าหมายที่คาดไว้ ($\bar{X} = 3.85$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
1. พนักงานเก็บเอกสารและข้อมูลอย่างถูกต้อง	3.86	0.61	มาก
2. พนักงานมีการนัดหมายลูกค้าสินเชื่อ	3.87	0.62	มาก
3. พนักงานนำความรู้ที่สำคัญมาปรับใช้ในการทำงานได้เป็นอย่างดี	3.87	0.62	มาก
รวม	3.87	0.62	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีการนัดหมายลูกค้าสินเชื่อ, พนักงานนำความรู้ที่สำคัญมาปรับใช้ในการทำงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.87$) และพนักงานเก็บเอกสารและข้อมูลอย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ดด้านคุณภาพสินค้าและบริการ ด้านภาพลักษณ์องค์กรและความรับผิดชอบ ด้านราคาและด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด จากผู้ตอบแบบสอบถามมาคำนวณโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ	3.88	0.61	มาก
2. ด้านภาพลักษณ์องค์กรและความรับผิดชอบ	3.94	0.60	มาก
3. ด้านราคา	3.94	0.59	มาก
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ	3.95	0.59	มาก
รวม	3.93	0.60	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อธนาคารออมสินใน
จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับ
มากทุกด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ
($\bar{X} = 3.95$) ด้านราคา, ด้านภาพลักษณ์องค์กรและความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.94$) และด้านคุณภาพ
สินค้าและบริการ ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ

ซึ่งสามารถพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อธนาคารออมสินใน
จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นรายด้าน ดังตารางที่ 8 - 11 ดังนี้

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานบริการด้านเงินฝากได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว	3.87	0.62	มาก
2. พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี	3.88	0.61	มาก
3. พนักงานมีการติดต่อประสานงานอย่างต่อเนื่อง	3.88	0.61	มาก
4. พนักงานสามารถตอบคำถามลูกค้าได้อย่างชัดเจน ทำให้ลูกค้ามีความรู้ ความเข้าใจมาก	3.89	0.61	มาก
5. พนักงานใส่ใจในความต้องการของลูกค้า	3.90	0.60	มาก
รวม	3.88	0.62	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อธนาคารออมสินใน
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพสินค้าและบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย
ดังนี้ พนักงานใส่ใจในความต้องการของลูกค้า ($\bar{x} = 3.90$) พนักงานสามารถตอบคำถามลูกค้า
ได้อย่างชัดเจน ทำให้ลูกค้ามีความรู้ ความเข้าใจมากขึ้น ($\bar{x} = 3.89$) และพนักงาน
มีการติดต่อประสานงานอย่างต่อเนื่อง, พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี ($\bar{x} = 3.88$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านภาพลักษณ์องค์กรและความรับผิดชอบต่อ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของลูกค้า	3.92	0.60	มาก
2. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	3.92	0.60	มาก
3. ธนาคารออมสินดูแลห่วงใยต่อสังคมไทยโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	3.94	0.59	มาก
4. ปกป้องการออมโดยโครงการธนาคาร โรงเรียน	3.95	0.59	มาก
5. การต้อนรับและอภัยภัยไม่ตรีของพนักงาน	3.95	0.59	มาก
รวม	3.94	0.60	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านภาพลักษณ์องค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การต้อนรับและอภัยภัยไม่ตรีของพนักงาน, ปกป้องการออมโดยโครงการธนาคารโรงเรียน ($\bar{X} = 3.95$) ธนาคารออมสินดูแลห่วงใยต่อสังคมไทยโดยนึกถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.94$) และความมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของลูกค้า, ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.92$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านราคา

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมในการเก็บค่าธรรมเนียมการออก Statement	3.95	0.59	มาก
2. ความเหมาะสมในการเก็บค่าธรรมเนียมการโอนเงิน	3.94	0.60	มาก
3. ความเหมาะสมในการเก็บค่าธรรมเนียมบัตร ATM	3.94	0.59	มาก
4. ความเหมาะสมในการเก็บค่าธรรมเนียมการเรียกเก็บเช็คเข้าบัญชี	3.94	0.58	มาก
รวม	3.94	0.59	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเหมาะสมในการเก็บค่าธรรมเนียมการออก Statement ($\bar{X} = 3.95$) ความเหมาะสมในการเก็บค่าธรรมเนียมการเรียกเก็บเช็คเข้าบัญชี, ความเหมาะสมในการเก็บค่าธรรมเนียมบัตร ATM ความเหมาะสมในการเก็บค่าธรรมเนียมการโอนเงิน ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานแนะนำขั้นตอน	3.95	0.58	มาก
2. การจัดหาวิธีผ่อนชำระหนี้ที่เหมาะสม	3.95	0.58	มาก
3. พนักงานอธิบายการชำระเงินในรูปแบบต่างๆ	3.95	0.57	มาก
4. พนักงานวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้าในระดับพื้นฐาน	3.95	0.58	มาก
5. มีแผ่นป้ายโฆษณา ประชาสัมพันธ์	3.95	0.59	มาก
6. ทางสื่อโฆษณา TV	3.94	0.59	มาก
7. มีแผ่นพับของธนาคารออมสินแจก	3.94	0.59	มาก
รวม	3.95	0.58	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อธนาคารออมสินใน
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อยดังนี้
มีแผ่นป้ายโฆษณา, พนักงานอธิบายการชำระเงินในรูปแบบต่างๆ, การจัดหาวิธีผ่อนชำระหนี้
ที่เหมาะสม, พนักงานแนะนำขั้นตอน, พนักงานวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้าในระดับพื้นฐาน
($\bar{X} = 3.95$) ทางสื่อโฆษณา TV, มีแผ่นพับของธนาคารแจก ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านทัศนคติ ด้านการเข้าไปอยู่กลางใจผู้บริโภค และด้านความง่ายในการเข้าถึง

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด จากผู้ตอบแบบสอบถามมาคำนวณโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมและเป็นรายด้าน

ทัศนคติ	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ด้านความเชื่อมั่น	3.97	0.59	มาก
2. ด้านการเข้าไปอยู่กลางใจผู้บริโภค	4.00	0.60	มาก
3. ด้านความง่ายในการเข้าถึง	4.02	0.61	มาก
รวม	4.00	0.60	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ความง่ายในการเข้าถึง ($\bar{X} = 4.02$) ด้านการเข้าไปอยู่กลางใจผู้บริโภค ($\bar{X} = 4.00$) และด้านความเชื่อมั่น ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ ซึ่งสามารถพิจารณาระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นรายด้าน ดังตารางที่ 13 – 15 ดังนี้

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อ
ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเชื่อมั่น

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. การบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.95	0.590	มาก
2. การสื่อสารทางการตลาด การใช้สื่อโฆษณา	3.96	0.597	มาก
3. ใช้บริการธนาคารออมสินอยู่เป็นประจำ	3.98	0.596	มาก
4. ธนาคารออมสินมีรัฐบาลเป็นประกัน	3.99	0.596	มาก
5. ธนาคารออมสินมีชื่อเสียง	3.98	0.594	มาก
6. ธนาคารออมสินไม่เอาเปรียบสังคม	3.98	0.596	มาก
รวม	3.97	0.590	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ธนาคารออมสินมีรัฐบาลเป็นประกัน ($\bar{X} = 3.99$) คือ ธนาคารออมสินมีชื่อเสียง, ใช้บริการธนาคารออมสินอยู่เป็นประจำ, ธนาคารออมสินไม่เอาเปรียบสังคม ($\bar{X} = 3.98$) การสื่อสารทางการตลาด การใช้สื่อโฆษณา ($\bar{X} = 3.96$) การบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อ
ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการเข้าไปอยู่กลางใจผู้บริโภค

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. มีความประทับใจในบริการด้านต่างๆของ ธนาคารออมสิน	3.99	0.59	มาก
2. ความเชื่อมั่นที่ดีที่มีต่อธนาคารออมสิน	3.99	0.60	มาก
3. การให้บริการด้านต่างๆ สามารถตอบสนอง ความต้องการได้	3.99	0.59	มาก
4. การแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยี	4.00	0.61	มาก
5. กิริยามารยาทของพนักงานในการให้บริการ	4.01	0.59	มาก
รวม	4.00	0.60	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อธนาคารออมสินในจังหวัด
ร้อยเอ็ด ด้านการเข้าไปอยู่กลางใจผู้บริโภคโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้
กิริยามารยาทของพนักงานในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.01$) การแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยี
($\bar{x} = 4.00$) และมีความประทับใจในบริการด้านต่างๆของธนาคารออมสิน, ความเชื่อมั่นที่ดีที่มี
ต่อธนาคารออมสิน, การให้บริการด้านต่างๆ สามารถตอบสนองความต้องการได้ ($\bar{x} = 3.99$)
ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อธนาคารออมสิน
ในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความง่ายในการเข้าถึง

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลดี สะดวกต่อการเดินทาง	4.01	0.60	มาก
2. พนักงานมีความรับผิดชอบ	4.02	0.60	มาก
3. บรรยากาศการใช้บริการไม่เร่งรีบจนเกินไป	4.03	0.60	มาก
4. การนึกถึงเป็นที่แรกในการเข้าใช้บริการ	4.03	0.60	มาก
5. มีพื้นที่จอดรถ อย่างเพียงพอ	4.02	0.61	มาก
6. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ	4.03	0.61	มาก
7. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.03	0.61	มาก
รวม	4.02	0.61	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความง่ายในการเข้าถึง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การนึกถึงเป็นที่แรก, บรรยากาศการใช้บริการไม่เร่งรีบจนเกินไป, พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์, มีระบบรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.03$) พนักงานมีความรับผิดชอบ, มีพื้นที่จอดรถอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.02$) สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลดี สะดวกต่อการเดินทาง ($\bar{X} = 4.01$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจ และทัศนคติของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจ และทัศนคติของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด

ตัวแปร	X	Y	Z
X	1	-	-
Y	0.826**	1	-
Z	0.538**	0.675**	1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 16 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจ และทัศนคติของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏผลดังนี้

คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.826$)

คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด มีความสัมพันธ์ทางบวก กับทัศนคติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.538$)

ความพึงพอใจต่อธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ทัศนคติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.675$)

ส่วนที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 17 แสดงการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของลูกค้า ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
สิ่งที่ท่านพอใจในการใช้บริการของธนาคารออมสิน	
1. พนักงานสินเชื่อแจ้งข่าวสาร หรือนัดหมายลูกค้าถูกต้องและชัดเจน	44
2. พนักงานใส่ใจลูกค้าที่เข้ามาทำธุรกรรมทางการเงิน	51
3. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างประทับใจ เช่น ยิ้มแย้ม สุภาพ อ่อนโยน	52
4. ซึ้นชมการปลูกฝังการออมของเด็ก โดยโครงการธนาคารโรงเรียน	13
5. มีความรู้สึกที่ดีต่อธนาคาร เพราะมาใช้บริการเป็นประจำ	47
รวม	207
สิ่งที่ท่านไม่พอใจในการใช้บริการของธนาคารออมสิน	
1. สถานที่จอดรถ สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สะดวกในการใช้บริการ	40
2. ขั้นตอนการทำธุรกรรมทางการเงินเยอะ ทำให้ใช้เวลาพอสมควรในการรับบริการ	59
3. ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด ควรทำความสะอาดทุก 1 ชั่วโมง เพราะ ลูกค้าเข้ามาใช้บริการเยอะ	13
รวม	112

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ความต้องการของท่านด้านการใช้บริการของธนาคารออมสิน	
1. ควรเพิ่มพนักงานเพิ่มมากขึ้นเพื่อความสะดวก รวดเร็ว	75
2. ควรมีจุดประชาสัมพันธ์การให้บริการในแต่ละประเภทให้ ลูกค้าเข้าใจได้ง่ายขึ้น	45
รวม	120
ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ความคาดหวังของท่านในการใช้บริการด้านต่างๆ	
1. ควรปรับปรุงพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อสามารถแข่งขันกับ คู่แข่งขั้นได้	72
2. การบริการด้านสินเชื่อควรมีเงื่อนไขที่สามารถแข่งขันกับ ธนาคารอื่นได้	29
รวม	101
ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ	
1. ควรจัดจุดให้คำปรึกษาแนะนำขั้นตอน เอกสารในการใช้ บริการ	43
2. ควรมีการแจ้งข่าวสารธุรกิจใหม่ ๆ ของธนาคาร โดยสื่อ ต่าง ๆ	44
3. ควรมีการพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ เพื่อคุณภาพการบริการ	31
รวม	118

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการ
บริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด สามารถเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อย
ดังนี้ สิ่งที่ท่านพอใจในการใช้บริการของธนาคารออมสิน (ความถี่ 207) ความต้องการของ
ท่านด้านการใช้บริการของธนาคารออมสิน (ความถี่ 120) ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ
(ความถี่ 118) สิ่งที่ท่านไม่พอใจในการใช้บริการของธนาคารออมสิน (ความถี่ 112) ความ
คาดหวังของท่านในการใช้บริการด้านต่าง ๆ (ความถี่ 101) ตามลำดับ