

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และ อาชีพ ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ลูกค้าที่ฝากเงินไว้กับธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 400 คน แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นแบบสำรวจข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 เป็นแบบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากของธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องแล้วหาค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.95 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้โดยรับแบบสอบถามคืนทั้งหมดจำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องและทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบที (t - test) ทดสอบเอฟ (F - test) และวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยใช้แบบทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ เงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์โดยใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการใน 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า สรุปได้ว่า มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ระหว่าง เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และ อาชีพ มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) study customer satisfaction of service quality of Government Saving Banks in Nakhon Sawan Province, and 2) compare their satisfaction when they were classified by gender, age, education, monthly income, and occupation. The sample was 400 customers depositing money at Government Saving Banks in Nakhon Sawan Province. The instrument used for this research was a 2-part questionnaire. The first part was personal information questions and the second part was customer satisfaction evaluation. The questionnaire was approved by 5 experts, with a reliability of 0.95. The data were analyzed in terms of percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, ANOVA, and Scheffe's test.

The research results were as follows:

1. according to these 5 criteria used to evaluate: tangible service, trust, responsiveness, reliability, and understanding and knowing customers, their overall satisfaction was rated at a good level.

2. comparing customer satisfaction, the researcher found that when customers were classified by gender, age, education, monthly income, and occupation, they had different satisfactions of service quality at a significance level of .05