

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน เขตจังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการวิจัย
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน เขตจังหวัดนครสวรรค์
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และ อาชีพตามลำดับ

สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และ อาชีพ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ แบบวัดครั้งเดียว โดยมีรายละเอียดการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามของจำนวนลูกค้าเงินฝากของธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งได้แก่ ลูกค้าเงินฝาก ประเภท ลูกค้าเงินฝากออมสิน ลูกค้าเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ลูกค้าเงินฝากสลากออมสิน 11 สาขา ได้แก่ สาขานครสวรรค์ สาขาพยุหะคีรี สาขาบรรพตพิสัย สาขาชุมแสง สาขาลาดยาว สาขาท่าตะโก

สาขาตากฟ้า สาขาหนองบัว สาขาโกรกพระ และสาขาสวรรค์วิถี ซึ่งมีประชากรรวมทั้งหมด 460,881 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรของทาร์โย มามานะ และกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสาขา โดยพิจารณาสัดส่วนตามจำนวนลูกค้าในแต่ละสาขา ทำการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยการศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของลูกค้าธนาคารออมสิน เขตจังหวัดนครสวรรค์ คำถามปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (checklist) เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดข้อความเพื่อให้ครอบคลุมเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง 5 ด้าน ซึ่งมีทั้งหมด 26 ข้อ ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) จำนวน 6 ข้อ
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (reliability) จำนวน 6 ข้อ
3. การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) จำนวน 5 ข้อ
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (assurance) จำนวน 5 ข้อ
5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (empathy) จำนวน 4 ข้อ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับคำแนะนำในการปรับปรุงจากอาจารย์ซึ่งเป็นที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน โดยตรวจสอบความถูกต้องครอบคลุมและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำไปทดลองใช้ (try – out) กับลูกค้าของธนาคารออมสินที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (alpha – coefficient) ตามวิธีของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.95

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำบันทึกเสนอมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ให้ออกหนังสือเสนอผ่านผู้จัดการธนาคารออมสินสาขา ในเขตจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม 2551 ถึง 9 กุมภาพันธ์ 2551 ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งหมดเป็นจำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้อง และทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบที (t – test) ทดสอบเอฟ (F – test) และวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยใช้แบบทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้านาคาออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จากลูกค้าที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าเงินฝากธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าสถิติ ความถี่ และร้อยละ พบว่า ลูกค้า จำนวน 400 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 และเพศชาย จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.80 อายุของลูกค้าส่วนใหญ่อยู่ใน ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุที่ 20-30 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ อยู่ที่ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 125 คนคิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.80 รองลงมาคือ รายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 อาชีพส่วนใหญ่คือ อาชีพทำธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 ส่วนรองลงมา คือ อาชีพ รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้านาคาออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์โดยใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการใน 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยใช้ ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปได้ว่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้านาคาออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าลูกค้า มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากในการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ามากที่สุด รองลงมาคือการเข้าใจและรู้จักลูกค้า และความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ตามลำดับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้านาคาออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าลูกค้ามีความ พึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากในเรื่อง

สภาพแวดล้อมภายในตัวอาคารมีความสวยงามสะอาด และเป็นระเบียบ, พนักงานธนาคารออมสินแต่งกายเรียบร้อยประณีตและดูดี และธนาคารออมสินมีทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการมาใช้บริการตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝาก ในเรื่องของธนาคารออมสินมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี, พนักงานธนาคารออมสินแนะนำการบริการต่างๆ ได้อย่างชัดเจนและพนักงานธนาคารออมสินช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการตอบสนองลูกค้าภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากในเรื่องของพนักงานธนาคารออมสินแสดงความเต็มใจที่จะให้บริการพนักงานธนาคารออมสินพร้อมที่จะบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการและระบบของธนาคารออมสินมีขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว และพนักงานธนาคารออมสินแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากในเรื่องของพนักงานธนาคารออมสินมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ, พนักงานธนาคารออมสินมีมารยาทและมีความสุภาพดีและพนักงานธนาคารออมสินมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้า มีความเชื่อมั่นและพนักงานธนาคารออมสินให้ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากในเรื่องของพนักงานธนาคารออมสินให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และ พนักงานธนาคารออมสินให้ความเป็นกันเอง และดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ, พนักงานธนาคารออมสินให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าต้องการ และธนาคารออมสินให้ลูกค้าได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาตาม ลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ ระหว่าง เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากที่แตกต่างกัน

3.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ระหว่าง เพศ โดย

ใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าที (t-test) พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้านาคาออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบเป็นราย ด้านพบว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าและการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ปัจจัยด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้านาคาออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ระหว่าง อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ โดยใช้ค่าสถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และการทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้านาคาออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ พบว่าอายุต่างกันมีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการแตกต่างกัน 3 กลุ่ม ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและความเชื่อมั่นไว้วางใจได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าและการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้านาคาออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษา พบว่าการศึกษต่างกันมีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการแตกต่างกัน 2 กลุ่ม ภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่าปัจจัย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้านาคาออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ พบว่ารายได้ต่างกันมีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าและด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ พบว่าอาชีพต่างกันมีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการแตกต่างกัน 3 กลุ่ม ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่าปัจจัย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการตอบสนองลูกค้าและด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งประเด็นสำคัญ ที่สมควรนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากต่อเกณฑ์ที่สมาชิกใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการใน 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ มากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 1) พนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง 2) ธนาคารออมสินให้ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ 3) พนักงานธนาคารออมสินมีมารยาทและมีความสุภาพดี 4) พนักงานธนาคารออมสินมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น 5) พนักงานธนาคารออมสินมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ อันดับ 2 คือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 1) พนักงานธนาคารออมสินให้บริการด้วยความเอาใจใส่ 2) ธนาคารออมสินให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา 3) พนักงานธนาคารออมสินให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าต้องการ 4) พนักงานธนาคารออมสินให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ อันดับ 3 คือ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ซึ่งประกอบด้วย 1) พนักงานธนาคารออมสินสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ 2) ธนาคารออมสิน มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี 3) พนักงานธนาคารออมสินแนะนำการบริการต่างๆ ได้อย่างชัดเจน 4) พนักงานธนาคาร ทำงานได้ถูกต้อง 5) ธนาคารออมสินมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา 6) พนักงานธนาคารออมสินช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ อันดับ 4 คือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 1) ระบบของธนาคารออมสินมีขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว 2) พนักงานธนาคารออมสินทำงานได้อย่างรวดเร็ว 3) พนักงาน

ธนาคารออมสินพร้อมที่จะบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ 4) พนักงานธนาคารออมสินแสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ 5) พนักงานธนาคารออมสินแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการน้อยที่สุดเป็นอันดับ 5 คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งประกอบด้วย 1) ธนาคารออมสินมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน สำหรับบริการที่ทันสมัย 2) ตัวอาคารและการตกแต่งสภาพแวดล้อมภายนอกของธนาคารออมสินมีความสวยงามและสะอาดเรียบร้อย 3) พนักงานธนาคารออมสินแต่งกายเรียบร้อยประณีตและดูดี 4) แผ่นพับ , ประกาศและป้ายประชาสัมพันธ์ ของธนาคารออมสินมีความสวยงามและมีความชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ 5) สภาพแวดล้อมในตัวอาคารมีความสวยงาม สะอาดและเป็นระเบียบ 6) ธนาคารออมสิน มีทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการมาใช้บริการ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรหมมินทร์ รณิษฐ์ (2537, บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการของบริษัท จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยในการเลือกใช้บริการของบริษัท มากที่สุดได้แก่ คุณภาพการบริการในเรื่อง พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง พนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น ซึ่งเรื่องดังกล่าวจัดอยู่ในปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าเช่นเดียวกัน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒนา ไบเจริญ (2540, บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) พบว่า ลูกค้าของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการในเรื่องพนักงานธนาคารออมสินมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจซึ่งเรื่องดังกล่าวจัดอยู่ในปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าเช่นเดียวกัน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนียา ชื่นนิรันดร์ (2544, บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารออมสิน สาขาบรบือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 5 ด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เซอร์ นีเดอร์และโบว์วิน (Schneider & Bowon , 1985, abstract) ที่ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้ของผู้รับบริการและบุคลากรผู้ให้บริการเกี่ยวกับการบริการของธนาคารพบว่าพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง พนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น ซึ่งเรื่องดังกล่าวจัดอยู่ในปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าเช่นเดียวกัน

สอดคล้องกับงานวิจัย ของเสาวนิตย์ ปทุมลักษณ์ (2545, บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารประชาชน พบว่า ลูกค้าธนาคาร เห็นว่ามีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2541, บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของห้างสรรพสินค้า พบว่าการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างสรรพสินค้าอิมพีเรียล สาขาลาดพร้าวอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไปและข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลการวิจัยครั้งนี้ ชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เกณฑ์ที่สมาชิกใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการใน 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจ แก่ลูกค้า การเข้าใจและรู้จักลูกค้าแต่ถึงอย่างไรธนาคารออมสินต้องปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินทุกสาขาและควรศึกษาสาเหตุที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน ในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการใน 5 ด้าน