

ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝาก  
ของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์

วิไลพร เย้ยกระโทก

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2551

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์ เรื่องความพึงพอใจใน  
คุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ เสนอโดย  
นางวิไลพร เย้ยกระโทก เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

(นายตระกูล จันทสุนทร)

วันที่ 15 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2551

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทวี ศิริโกคาภิรมย์)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์เพ็ชรี หมั่นเจริญสุข)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน เขตจังหวัดนครสวรรค์
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ทวี ศิริโกคาภิรมย์ รองศาสตราจารย์เพ็ชรี หมั่นเจริญสุข
ชื่อนักศึกษา	วิไลพร เย้ยกระโทก
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2551

### บทคัดย่อ

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

- ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ เงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์โดยใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการใน 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า สรุปได้ว่า มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
- ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ระหว่าง เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และ อาชีพ มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Thesis Title            Customer Satisfaction of Service Quality of Government Saving  
                                 Banks in Nakhon Sawan Province

Thesis Advisors        Assoc. Prof. Dr. Kawee Siriphokapirom  
                                 Assoc. Phetcharee Muencharoensuk

Name                     Wilaiporn Yaeykratok

Concentration          General Management

Academic Year         2008

### 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

## ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดมหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้านาคาการออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ โดยได้รับความอนุเคราะห์ช่วยเหลือในการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการจัดทำวิทยานิพนธ์ จาก รองศาสตราจารย์ ดร.ทวี ศิริโกคาภิรมย์ รองศาสตราจารย์เพ็ชรี หมั่นเจริญสุข จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ รวมทั้งให้แนวคิดในการทำงาน การดำเนินชีวิต และกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์มาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธาสิณี ศิริโกคาภิรมย์ ที่คอยให้คำปรึกษาคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุนันท์ เครือน้ำคำ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมนาด มั่นสัมฤทธิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชวรินทร์ ยิ้มพงษ์ รองศาสตราจารย์สาคร กล้าหาญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันิดา เพิ่มศิริ ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยจนทำให้มีเครื่องมือวัดที่มีคุณภาพ และขอขอบพระคุณ ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร ที่สละเวลามาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณผู้บริหารธนาคารออมสินที่สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เพิ่มขึ้น โดยอนุมัติทุนการศึกษาในระดับปริญญาโทให้กับข้าพเจ้า จนได้ศึกษาสำเร็จหลักสูตร รวมทั้งพนักงานออมสินทุกท่านในเขตจังหวัดนครสวรรค์ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และขอขอบคุณลูกค้านาคาการทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ พี่ ๆ ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และเป็นกำลังใจตลอดจนครอบครัวที่เป็นทุกสิ่งในเวลาท้อ ทำให้มีกำลังใจสู้ และขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้เป็นผู้ให้กำเนิดเลี้ยงดูด้วยความรัก ความห่วงใย อบรม สั่งสอน สนับสนุนด้านการศึกษาตลอด คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบมอบเป็นความกตัญญูแก่เวที แก่บิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

วิไลพร เย้ยกระโทก

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานของการวิจัย.....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
การบริการของธนาคารออมสิน.....	10
ประวัติของธนาคารออมสิน.....	10
ประเภทของการบริการเงินฝาก.....	11
นโยบายการบริการของธนาคารออมสิน.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า.....	16
ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า.....	16
ประโยชน์ของการจัดการความพึงพอใจของลูกค้า.....	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ.....	22
ความหมายของการบริการ.....	22
ลักษณะเฉพาะของการบริการ.....	24
ความหมายของคุณภาพการบริการ.....	31
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	33
เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
งานวิจัยในประเทศ.....	47
งานวิจัยต่างประเทศ.....	53

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	56
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	87
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	87
สมมติฐานการวิจัย.....	87
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	87
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	89
สรุปผลการวิจัย.....	89
อภิปรายผล.....	92
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	94
บรรณานุกรม.....	95
ภาคผนวก.....	99
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	100
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการวิจัย.....	105
ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	111
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	113

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	57
ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	66
ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน เขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ.....	67
ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน เขตจังหวัด นครสวรรค์ ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้.....	68
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน เขตจังหวัด นครสวรรค์ ในด้านการตอบสนองลูกค้า.....	69
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน เขตจังหวัด นครสวรรค์ ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า.....	70
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน เขตจังหวัด นครสวรรค์ ในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า.....	70
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน เขตจังหวัด นครสวรรค์ จำแนกรายด้านโดยรวม.....	71
ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ เงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ.....	72
ตาราง 10 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ.....	73

ตาราง 11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ 6 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ	74
ตาราง 12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ 6 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ	75
ตาราง 13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการตอบสนองลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ 6 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ	76
ตาราง 14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ 6 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ	76
ตาราง 15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้าน การเข้าใจและรู้จักลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ 6 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ	77
ตาราง 16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวมตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ 6 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบ ของเซฟเฟ	78
ตาราง 17	แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา	79
ตาราง 18	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้าน การตอบสนองลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา 5 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ	80

ตาราง 19	แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการเงินฝากของธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน.....	80
ตาราง 20	แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ.....	82
ตาราง 21	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการตอบสนองลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ 7 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ.....	83
ตาราง 22	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ 7 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ.....	84
ตาราง 23	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ 7 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ.....	85
ตาราง 24	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสินเขตจังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ 7 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ.....	86

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
ภาพ 2 แบบจำลองคุณภาพการบริการ.....	35
ภาพ 3 แบบจำลองคุณภาพการบริการของพาราสุรमानและคณะ.....	39

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี