

# อิทธิพลของคุณภาพการใช้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคาร ในจังหวัดอ่างทอง<sup>1</sup>

## The influence of banking service quality on customer satisfaction in Ang thong Province

สุนิสา เจื่อนาค<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการใช้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคาร ในจังหวัดอ่างทองกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามาจากประชากรที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคาร ในจังหวัดอ่างทอง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวแบบสะดวกจำนวน 400 คนจำแนกตามอำเภอในจังหวัดอ่างทองเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามที่กรอกได้ด้วยตนเอง มีค่าความเชื่อถือได้และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงช่วงอายุ 21-30 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชนและมีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการธนาคารกสิกรไทย

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการธนาคาร ของประชาชนทั่วไปในจังหวัดอ่างทองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ และการเลือกใช้บริการธนาคารแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการธนาคาร ของประชาชนทั่วไปในจังหวัดอ่างทองไม่แตกต่างกัน

---

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการใช้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคาร ในจังหวัดอ่างทอง

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## Abstract

The purposes of this research are to study. The influence of banking service quality on customer satisfaction in Ang thong Province. The sampling group was classified by consumers in Ang thong for the total of 400 consumers. The questionnaire was used as the data collection instrument. The statistical analysis used for analysis consisted of percentage, mean, standard deviation,

The results of the study showed that most of the respondents were female, aged 21-30 years old, graduated with Bachelor's degree, were employed by private companies, earned a monthly income of 10,001-20,000 Baht, selected to use Kasikorn Bank services,

The results of hypothesis testing results showed that personal factor in terms of education, occupation, and average income different will be satisfied with the choice of banking services The general population in Ang Thong Province was significantly different at the 0.05 level, while the factors of sex, age, and choice of banking services were different will be satisfied with the choice of banking services of the general public in Ang Thong Province is no different.

## ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสถาบันการเงินมีเป็นจำนวนมากในประเทศไทย และมีการแข่งขันกันเป็นอย่างมาก มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้ตอบรับกับความต้องการและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงิน รวมถึงการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ธนาคารยังคงมีบทบาทสำคัญในด้านการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีการแข่งขันอยู่ในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะแข่งขันมากยิ่งขึ้น ทั้งในประเทศและต่างประเทศ สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารอีกเป็นจำนวนมาก ธนาคารเป็นธุรกิจที่เห็นการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงคือ ธุรกิจตัวกลางทางการเงินอย่าง ธุรกิจธนาคารที่ผู้ใช้บริการล้วนต้องการผลิตภัณฑ์ที่เข้าถึงได้ง่าย ราคาถูก และตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะบุคคลหลายธนาคารจึงพยายามนำเสนอบริการทางการเงินรูปแบบดิจิทัลและใช้ประโยชน์จากข้อมูลของลูกค้าให้ได้มากที่สุด โดยเฉพาะข้อมูลพฤติกรรมเพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า เทคโนโลยีในปัจจุบันทำให้ธนาคารหลายแห่งมีโฉมหน้าที่ทันสมัยมากขึ้น ธนาคารเปลี่ยนแปลงไปมากหากเทียบกับสองศตวรรษก่อน นับตั้งแต่มนุษย์ชาติรู้จักเงินตรา ที่อยู่ในรูปแบบของเปลือกหอย โลหะ ทองคำ

ธนบัตร เมื่อเทียบกับในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา เทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาในรูปแบบเงินดิจิทัล เปิดโอกาสให้ทำธุรกรรมอย่างรวดเร็ว โดยแทบไม่เสียค่าธรรมเนียม เงินสดถูกลดบทบาทในชีวิตประจำวัน

สภาพการแข่งขันระหว่างธนาคารด้วยกันเองในปัจจุบันมีความรุนแรงสูง โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการที่ทันสมัยและการอำนวยความสะดวก โดยการใช้เทคโนโลยีที่ผ่านแอปพลิเคชัน บนสมาร์ตโฟนและเครื่องมือสื่อสาร การให้บริการธนาคารอัตโนมัติต่างๆ เช่น Phone Banking, E-Banking, และ i-Banking เป็นต้น เทคโนโลยีในปัจจุบันทำให้ธนาคารมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ภารกิจของธนาคารคือการแสวงหากำไรจากส่วนต่างระหว่างดอกเบี้ยเงินฝากและเงินกู้ เพื่อให้ธุรกิจขับเคลื่อน ปัจจุบันธนาคารกำลังเผชิญกับคู่แข่งจากอุตสาหกรรมเทคโนโลยี ธนาคารเป็นผู้ให้บริการทางการเงินเพียงหนึ่งในตลาด ทั้งทางด้านเงินฝาก บัตรเครดิต สินเชื่อ ประกัน หรือคำแนะนำด้านการลงทุน แต่ธุรกิจที่เคยเป็นฐานที่มั่นของธนาคารกำลังเผชิญกับภัยคุกคามใหม่คือ เหล่าบริษัทเทคโนโลยีผู้ให้บริการแพลตฟอร์มที่พร้อมใช้อำนาจเหนือลูกค้าและแรงจูงใจด้านค่าธรรมเนียมมาช่วงชิง

ส่วนแบ่งจากธุรกิจหลักของธนาคาร ธนาคารเองต้องพัฒนาของตลาดทุน การตื่นตัวของธนาคาร ในประเทศเพื่อตอบสนองลูกค้าที่มีความรู้ความทันสมัยมากขึ้น โดยการแข่งขันเน้นหนัก ที่การพัฒนาเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรม ความทันสมัย คุณภาพการบริการและพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านการลงทุน ความท้าทายสำหรับกิจการธนาคารไทยในอนาคต การตื่นตัวของธนาคารหลายแห่งในประเทศ ทำให้มีการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของสถาบันการเงินเพื่อตอบสนองลูกค้า ธนาคารที่มีประสิทธิภาพและมีความมั่นคงยังต้องมีความสามารถปรับตัวให้เหมาะสมและทันทั่วถึงต่อสภาพแวดล้อมทางการเงินทั้งในและนอกประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาสะท้อนให้เห็นว่าการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญจะต้องทำได้ ถูกต้องและทันเวลาด้วย

ปัจจัยการอยู่รอดของธนาคารในประเทศไทยเป็นต้องสร้างรากฐานมั่นคงที่สามารถ ทนความผันผวนของสถานการณ์ และวิกฤตการณ์ที่จะเกิดขึ้น โดยมีปัจจัย 3 ด้าน ด้วยกัน คือ ปัจจัยด้านการตลาดจะต้องสร้างทัศนวิสัยที่ถูกต้องสำหรับอนาคต ปัจจัยด้านการปรับเปลี่ยนและพัฒนาองค์กรเสริมสร้างองค์กรให้มีความคล่องตัวและปัจจัยในการประกอบการเสริมสร้างทักษะและประสิทธิภาพ ในการประกอบการที่ดีโดยธนาคารขนาดเล็กและขนาดกลางจำเป็นต้องหาพันธมิตร เพื่อความอยู่รอดในการแข่งขันทางตลาด หรือการควบรวมกิจการเพื่อให้ธนาคารมีขนาดใหญ่พอที่จะรองรับสินเชื่อบริษัทขนาดใหญ่ได้

สำคัญของการทำธุรกิจธนาคารในยุค 4.0 ธนาคารที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์หา

ความต้องการของลูกค้าได้อย่างแม่นยำ ธนาคารนั้นจะมีความสามารถทางการแข่งขันเหนือคู่แข่งจากการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ลูกค้าได้มากที่สุด ข้อมูลของผู้ใช้บริการปัจจุบันไม่ได้มีแค่ข้อมูลภาคการเงินเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมไปถึงข้อมูลพฤติกรรมอื่น ๆ

ข้อหัวในการวิจัยครั้งนี้อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารในจังหวัดอ่างทอง โดยการทำธุรกิจธนาคารในยุค 4.0 ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนหรือ AEC กับการรักษาฐานลูกค้าซึ่งเป็นที่มั่นสำคัญของธุรกิจธนาคารซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่จะเข้ามารับมือการแข่งขันที่จะเข้ามาแย่งส่วนแบ่งตลาดในประเทศเนื่องจากประชาชนทั่วไปใช้ชีวิตประจำวันมีความจำเป็นในการใช้บริการจากธนาคารถึงแม้ว่าธนาคารจะนำเทคโนโลยีผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนแต่ก็ยังมีประชาชนบางกลุ่มที่ทำธุรกรรมทางการเงินที่ไม่สามารถ ใช้เทคโนโลยีได้ และมีความจำเป็นต่อการ ใช้บริการจากธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นการฝากเงิน ถอนเงิน หรือแม้กระทั่งสินเชื่อต่างๆ ดังนั้นผลการศึกษา ในครั้งนี้จะช่วยศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ที่ประชาชนมาใช้บริการในพื้นที่จังหวัดอ่างทองมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องของธุรกิจการเงินและการธนาคารสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางการวางแผนกลยุทธ์และแผนการตลาด เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของธนาคาร

#### **คำถามการวิจัย**

1. ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อคุณภาพในการเลือกใช้บริการธนาคาร ในจังหวัดอ่างทอง
2. ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการธนาคาร ในจังหวัดอ่างทอง

#### **วัตถุประสงค์การวิจัย**

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการธนาคาร ของประชาชนทั่วไปใน จังหวัดอ่างทอง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการธนาคาร ของประชาชนทั่วไปใน จังหวัดอ่างทอง

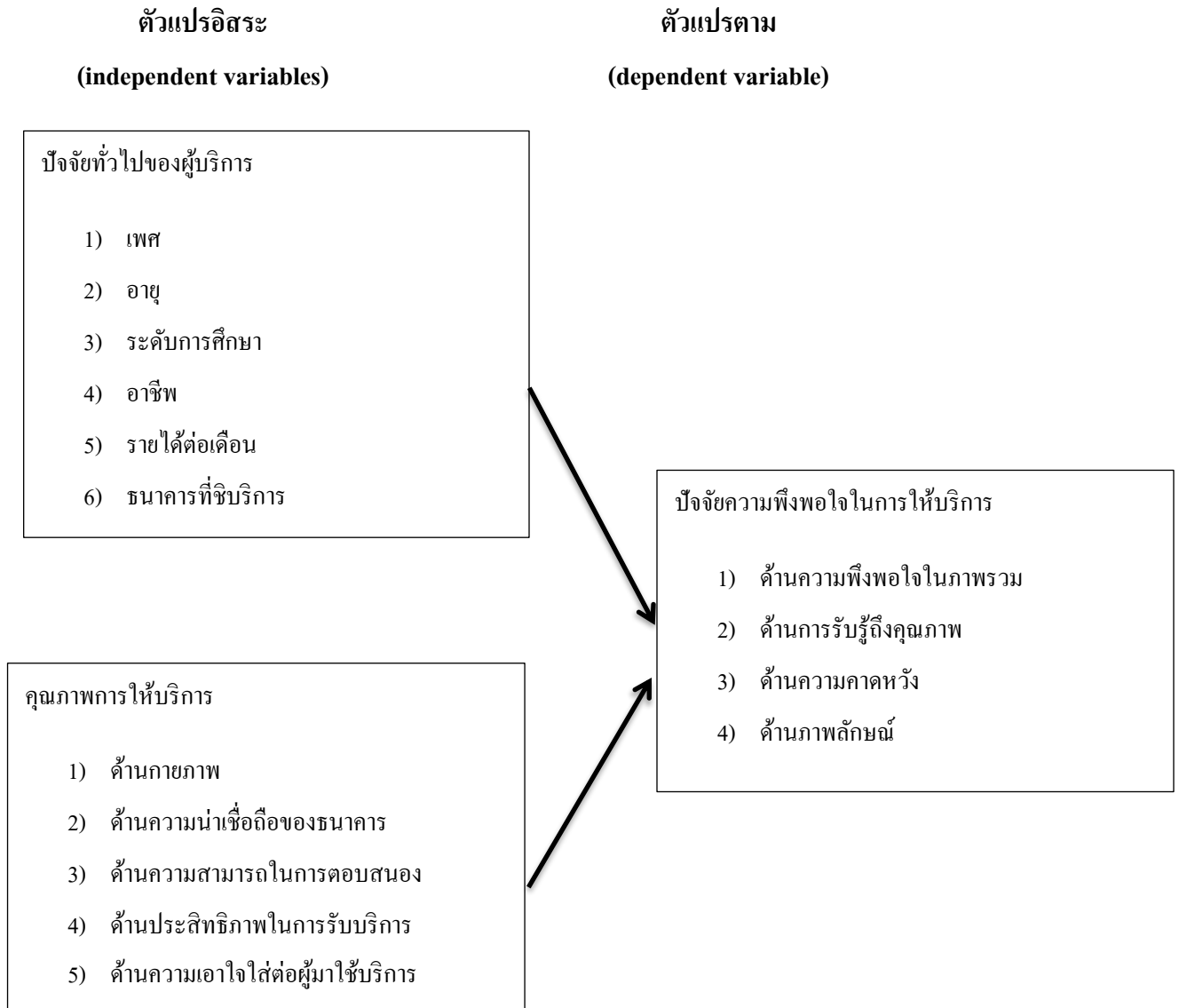
#### **ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย**

การศึกษาวิจัย อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคาร

ในจังหวัดอ่างทองผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการพิจารณาตัวแปรเพื่อเป็นกรอบการศึกษา ดังนี้

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด บทความ และทฤษฎีต่างๆ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นผู้วิจัยได้นำเหล่านี้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางในจัดทำงานวิจัย เรื่องอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคาร ในจังหวัดอ่างทอง ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดย ศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคาร ในจังหวัดอ่างทอง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา (Population)

คือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในด้านต่างๆของธนาคาร ในจังหวัดอ่างทองทั้งเพศชายและหญิงซึ่งผู้มาใช้บริการไม่จำเป็นต้องมีภูมิลำเนาอยู่ ในจังหวัดอ่างทอง

กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

ในการศึกษานี้จะกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample size) ในกรณีที่ไม่ทราบค่าประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้มาใช้บริการธนาคาร ในจังหวัดอ่างทอง ผู้วิจัยได้อ้างอิงสูตรจะกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร ด้วยกำหนดสมมติฐานที่ว่าข้อมูลมีการกระจายตัวแบบปกติ (Normal Distribution) ซึ่งคำนวณได้จากสูตรของ William G.Cochran (1977:75) ดังนี้ (พิมพา หิรัญกิตติ,135)

วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่เข้าใช้บริการธนาคาร ในจังหวัดอ่างทอง โดยการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกโดยคัดเลือกตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมายที่พบเป็นจำนวนมากเพื่อให้ได้ตัวอย่างครบตามที่กำหนดไว้ผู้ศึกษาสุ่มเลือกเขตการปกครองที่ใช้เป็นสถานที่ในการเก็บกลุ่มตัวอย่างดังนี้

**ขั้นที่ 1** ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใส่คืนโดยเลือกเขตพื้นที่จาก 5 อำเภอในจังหวัดอ่างทอง ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอไชโย อำเภอป่าโมง อำเภอวิเศษชัยชาญ อำเภอโพธิ์ทอง

**ขั้นที่ 2** ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละสถานที่ ที่เลือกไว้ในขั้นที่ 1 โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใน แต่ละสถานที่ที่ถูกเลือกให้มีจำนวนเท่ากัน

**ขั้นที่ 3** ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยสถานที่ที่เป็นตัวแทนแต่ละอำเภอที่ได้มาจากขั้นที่ 1 ในการเก็บแบบสอบถามโดยในการศึกษานี้เลือกเก็บข้อมูลจังหวัดอ่างทองทั้ง 5 อำเภอ เนื่องจากในแต่ละสถานที่นั้นเป็นจุดที่มีประชากรอาศัยอยู่ มีกลุ่มที่มีช่วงอายุ อาชีพรายได้ ระดับการศึกษา และสถานภาพที่แตกต่างกันทำให้มีความหลากหลายของลักษณะประชากรศาสตร์ซึ่งสามารถเป็นตัวแทน

ประชากรที่ได้ได้โดยในวันจันทร์ถึงศุกร์จะทำการเก็บข้อมูลในช่วงหลังเลิกงานและวันเสาร์อาทิตย์ในช่วงเวลา ศูนย์การค้าเปิดให้บริการ

**ขั้นที่ 4** ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือเก็บข้อมูลตามที่ที่กำหนดไว้ในแต่ละอำเภอ ในจังหวัดอ่างทอง

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามถึงอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มี ต่อความพึงพอใจในการให้บริการธนาคาร ในจังหวัดอ่างทอง โดยแยกคำถาม ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ธนาคารที่ให้บริการอยู่ลักษณะคำถามแบบปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการธนาคาร ในจังหวัดอ่างทอง ได้แก่ 5 ด้าน

1. ด้านกายภาพ
2. ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร
3. ด้านความสามารถในการตอบสนอง
4. ด้านประสิทธิภาพในการรับบริการ
5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ

กระบวนการของการให้บริการและด้านกายภาพลักษณะคำถามแบบปลายปิดจำนวน 5 ข้อ

ใช้มาตรวัดข้อมูลประเภทการวัดระดับช่วง (Interval Scale) ซึ่งแบบสอบถามจะเป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ความสำคัญต่อการใช้บริการมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ความสำคัญต่อการใช้บริการมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ความสำคัญต่อการใช้บริการปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ความสำคัญต่อการใช้บริการน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ความสำคัญต่อการใช้บริการน้อยที่สุด

การวัดข้อมูลประเภทการวัดระดับช่วง (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นมีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ความสำคัญต่อการใช้บริการมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ความสำคัญต่อการใช้บริการมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ความสำคัญต่อการใช้บริการปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ความสำคัญต่อการใช้บริการน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ความสำคัญต่อการใช้บริการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารในจังหวัดอ่างทอง โดยมีลักษณะคำถามแบบปลายปิดจำนวน 4 ข้อดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจในภาพรวม
2. ด้านการรับรู้ถึงคุณภาพ
3. ด้านความคาดหวัง
4. ด้านภาพลักษณ์

### 3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำแบบสอบถามไปแจกให้ผู้ที่มาใช้บริการธนาคาร ในจังหวัดอ่างทอง โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 คน ที่อำเภอเมือง อำเภอไชโย อำเภอป่าโมก อำเภอวิเศษชัยชาญ อำเภอโพธิ์ทอง โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน 2564 จนถึงเดือนธันวาคม 2564

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจหาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับและดำเนินการจัดทำตามขั้นตอน

### 4.การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่สำคัญคือ

1.ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามซึ่งรวบรวมโดยการเก็บข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร ในจังหวัดอ่างทอง โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ใช้บริการจำนวน 400 คน โดยแบ่งสัดส่วนได้ดังนี้ 5 อำเภอในจังหวัดอ่างทอง ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอไชโย อำเภอป่าโมก อำเภอวิเศษชัยชาญ อำเภอโพธิ์ทอง อำเภอละ 80 คน



สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล  
ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้สถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูล

## 2. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย

- ค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลในแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ได้แก่ เพศอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนธนาคารใช้บริการอยู่

- ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการธนาคาร 1. ด้านกายภาพ 2. ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร 3. ด้านความสามารถในการตอบสนอง 4. ด้านประสิทธิภาพในการรับบริการ 5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยปัจจัยความพึงพอใจการให้บริการธนาคารในแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 มี 4 ด้าน ดังนี้

- 1.ด้านความพึงพอใจในภาพรวม
- 2.ด้านการรับรู้ถึงคุณภาพ
- 3.ด้านความคาดหวัง
- 4.ด้านภาพลักษณ์

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการธนาคาร ในจังหวัดอ่างทองผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 31.30 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 49.80 ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 33.30 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 27.50 และ ส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 29.50

## 2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า

จากการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.38 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ในด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือด้านความสามารถในการตอบสนอง ที่ค่าเฉลี่ย 4.42 ด้านกายภาพ ที่ค่าเฉลี่ย 4.40 ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 3.34 และด้านประสิทธิภาพในการรับบริการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.31 โดยมีรายละเอียดดังนี้

คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าด้านกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.40 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ เครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัย มีระดับความคิดเห็นเป็นสูงสุดที่ค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือ ในข้อความสะดวกของอาคารสถานที่ ที่ค่าเฉลี่ย 4.42 ในข้อ การออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่ ที่ค่าเฉลี่ย 4.40 และในข้อ ที่นั่งพักสำหรับลูกค้าที่รอรับบริการ มีเพียงพอ ที่ค่าเฉลี่ย 4.35 ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.45 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ในข้อความปลอดภัยด้านทรัพย์สินของลูกค้าที่เข้าใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.49 รองลงมาคือในข้อ ความปลอดภัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ค่าเฉลี่ย 4.48 ในข้อธนาคารมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.44 ในข้อ พนักงานสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้ใช้บริการธนาคาร ที่ค่าเฉลี่ย 4.42 และในข้อ ธนาคารมีมาตรฐานในการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.41 ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าด้านความสามารถในการตอบสนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.42 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ พนักงานแต่งกายสุภาพ มีบุคลิกภาพที่ดี มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.52 รองลงมาคือในข้อ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง ที่ค่าเฉลี่ย 4.44 ในข้อ พนักงานมีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.43 ในข้อ พนักงานมีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.41 ในข้อ พนักงานให้บริการลูกค้าเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ที่ค่าเฉลี่ย 4.41 และในข้อ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการต้อนรับเมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าด้านประสิทธิภาพในการรับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.31 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ในข้อการรับประกันคุณภาพการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมาคือในข้อ ความสามารถในการแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า ที่ค่าเฉลี่ย 4.36 ในข้อ ความเหมาะสมด้านระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.31 และในข้อ เกิดการร้องเรียนจากลูกค้าน้อย ที่ค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ โดยภาพมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.34 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อธนาคารอำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาอย่างดี มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมาคือในข้อ ขั้นตอนการเข้าใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ที่ค่าเฉลี่ย 4.36 ในข้อ การแจ้งข่าวสารการให้บริการใหม่ ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ ที่ค่าเฉลี่ย 4.35 และในข้อ มี Call Center / Application คอยให้บริการยามฉุกเฉิน ที่ค่าเฉลี่ย 4.28 ตามลำดับ

### 3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.38 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ในด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบริการของธนาคาร มีความพึงพอใจสูงสุดที่ค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือในด้านภาพลักษณ์ ที่ค่าเฉลี่ย 4.39 ในด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.37 และในด้านทัศนคติในการใช้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.35 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบริการของธนาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.40 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ในข้อท่านสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ของธนาคารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีระดับความ พึงพอใจสูงสุดที่ค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือในข้อ ท่านทราบว่าพนักงานมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ที่ค่าเฉลี่ย 4.40 ในข้อ ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้บริการจากธนาคาร ที่ค่าเฉลี่ย 4.36 และในข้อ บริการต่างๆ ของธนาคาร มีความถูกต้อง ชัดเจนและเหมาะสมกับลูกค้า ที่ค่าเฉลี่ย 4.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.37 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อ สามารถทำรายการธุรกรรมได้ถูกต้อง แม่นยำ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดที่ค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมาคือในข้อ มีความเชื่อมั่นในระบบการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล ที่ค่าเฉลี่ย 4.36 และในข้อ มีระเบียบและขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านภาพลักษณ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.39 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร มีความน่าเชื่อถือ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดที่ค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือในข้อ ธนาคารมีนโยบายชัดเจนในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่ใช้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.39 ในข้อ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการของธนาคารมีความทันสมัย รวดเร็วที่ค่าเฉลี่ย 4.39 และในข้อ การออกแบบและตกแต่งสถานที่มีความสวยงาม เหมาะสม ที่ค่าเฉลี่ย 4.34 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านทัศนคติในการใช้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.35 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ ท่านจะใช้บริการของธนาคารต่อไปในอนาคต มีระดับความพึงพอใจสูงสุดที่ค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมาคือในข้อ ท่านได้รับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของธนาคาร ที่ค่าเฉลี่ย 4.36 ในข้อ ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการของธนาคาร 4.34 และในข้อท่านได้รับคำแนะนำให้ใช้บริการของธนาคารจากญาติ เพื่อน คนคุ้นเคย ที่ค่าเฉลี่ย 4.28 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยควรมีการศึกษาโดยศึกษาข้อมูลเชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดยิ่งขึ้น เพื่อศึกษาความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่างตัวอย่างให้มากยิ่งขึ้น
2. การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการธนาคาร เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
3. การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยควรทำการศึกษาหลายบริเวณพื้นที่ใกล้เคียงเพื่อเป็นการเก็บข้อมูลในวงกว้าง เพื่อให้การวิจัยนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### บรรณานุกรม

นายโสภณ วิจิตรเมธาวณิชย์ ฝ่ายกลยุทธ์สถาบันการเงิน

สืบค้น [https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article\\_15Apr2020.aspx](https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_15Apr2020.aspx)

ชัชวาล อรวงศ์ศุกทัต (2557) ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก

[https://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?pageid=4&bookID=1285](https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285)

ทิพชญาณ์ อัครพงศ์โสภณ (2556) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

สุจรรยา น้ำทองคำ (2558) ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคทางสื่อออนไลน์ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันจิตนบริหารศาสตร์

สืบค้นจาก <https://brandinside.asia/bank-synergy-tbank-tcap-tmb/>

ปาริฉัตร ถนอมวงษ์ (2561) ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการและคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ภาค3 มหาวิทยาลัยสยาม

หทัยรัตน์ บันลือ (2556) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการมหาวิทยาลัยศรีปทุม