

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับ
คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการ
วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยจึงได้กำหนด
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
X แทน ภาพลักษณ์ธนาคารออมสิน
Y แทน คุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน
 X_1 แทน ด้านบุคลากร
 X_2 แทน ด้านสถานที่
 X_3 แทน ด้านนโยบายการดำเนินงานของธนาคาร
 X_4 แทน ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย
 X_5 แทน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
 Y_1 แทน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
 Y_2 แทน ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
 Y_3 แทน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
 Y_4 แทน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 Y_5 แทน ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า
 r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ซึ่งลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน ในเขตมหาสารคาม ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อาชีพ และระยะเวลาในการใช้บริการกับธนาคารออมสิน โดยนำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์การหาค่าสถิติพื้นฐาน ความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านนโยบายการดำเนินงาน ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยนำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์การหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า โดยนำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์การหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ในเขตมหาสารคาม โดยใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์ของ 2 ตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสถิติทีทดสอบ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ ด้านภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินเขตมหาสารคาม และด้านคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสินเขตมหาสารคาม โดยนำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์แจกแจงความถี่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อาชีพ และระยะเวลาในการใช้บริการกับธนาคารออมสิน ซึ่งนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	175	43.75
หญิง	225	56.25
รวม	400	100.00
2. อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	21	5.25
20-30 ปี	117	29.25
31-40 ปี	132	33.00
41 - 50 ปี	98	24.50
มากกว่า 50 ปี	32	8.00
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	78	19.50
ปริญญาตรี	263	65.75
สูงกว่าปริญญาตรี	59	14.75
รวม	400	100.00

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. สถานภาพ		
โสด	62	40.50
สมรส	159	39.75
หม้าย/หย่า	79	19.75
รวม	400	100.00
5. รายได้		
น้อยกว่า 5,000 บาท	34	8.50
5,001 – 10,000 บาท	83	20.75
10,001 – 20,000 บาท	192	48.00
มากกว่า 20,000 บาท	91	22.75
รวม	400	100.00
6. อาชีพ		
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	125	31.25
พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง	94	23.50
ธุรกิจส่วนตัว / ต้าขาย	38	9.50
เกษตรกรรวม	54	13.50
นักเรียน / นักศึกษา	82	20.50
ว่างงาน	7	1.75
อื่น ๆ	0	0
รวม	400	100.00
7. ระยะเวลาในการใช้บริการกับธนาคารออมสิน		
น้อยกว่า 1 ปี	15	3.75
1-5 ปี	167	41.75
6-10 ปี	149	37.25
มากกว่า 10 ปี	69	17.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน ในเขตมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75

อายุส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา คือ อายุ 20-30 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.25 อายุ 41-50 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็น ร้อยละ 24.50 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25

การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.75 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75

สถานภาพโสด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 159 คน คิดเป็น ร้อยละ 39.75 และหม้าย/หย่า จำนวน 79 คน คิดเป็น ร้อยละ 19.75

รายได้ 10,001- 20,000 จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมา คือ มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 รายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 และน้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมากที่สุด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมา คือ พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 เกษตรกรรม จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 38 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.50 และว่างงาน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

ระยะเวลาในการใช้บริการกับธนาคารออมสิน มากที่สุด 1-5 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็น ร้อยละ 41.75 รองลงมา คือ 6-10 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 มากกว่า 10 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

2. ผลการวิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน

2.1 ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านนโยบายการดำเนินงานของธนาคาร ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาคำนวณโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 3 ถึงที่ 8

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน	\bar{X}	S.D.	ระดับภาพลักษณ์
1. ด้านบุคลากร	3.63	0.71	มาก
2. ด้านสถานที่	3.54	0.70	มาก
3. ด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคาร	3.55	0.68	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	3.72	0.77	มาก
5. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	3.68	0.75	มาก
ภาพรวม	3.62	0.72	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ในเขตมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.72$) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ($\bar{X} = 3.68$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.63$) ด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคาร ($\bar{X} = 3.55$) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.54$) ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านของภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในเขต
มหาสารคาม ด้านบุคลากร จำแนกรายข้อ

ด้านบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับภาพลักษณ์
1. พนักงานมีความกระตือรือร้นขณะ บริการลูกค้า	3.32	0.70	ปานกลาง
2. พนักงานทำหน้าที่ทดแทนกันได้ เพื่อให้ ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง	3.62	0.68	มาก
3. พนักงานมีกิจกรรมรยาทในการต้อนรับดี	3.57	0.66	มาก
4. พนักงานมีความตั้งใจ ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจ ที่จะให้การบริการแก่ลูกค้า	3.78	0.74	มาก
	3.45	0.71	มาก
5. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความเป็นกันเอง	4.02	0.74	มาก
6. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย			
ภาพรวม	3.63	0.71	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ในเขตมหาสารคาม ด้าน
บุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก
5 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานแต่ง
กายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.02$) พนักงานมีความตั้งใจ ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจที่จะให้การบริการ
แก่ลูกค้า ($\bar{X} = 3.78$) พนักงานทำหน้าที่ทดแทนกันได้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่าง
ต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.62$) พนักงานมีกิจกรรมรยาทในการต้อนรับดี ($\bar{X} = 3.57$) พนักงานมีมนุษย
สัมพันธ์ที่ดีมีความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.45$) และพนักงานมีความกระตือรือร้นขณะ
บริการลูกค้า ($\bar{X} = 3.32$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมินภาพลักษณ์ของธนาคาร
ออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านสถานที่ จำแนกรายข้อ

ด้านสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับภาพลักษณ์
1. ธนาคารตั้งอยู่ในทำเล มีคมนาคมที่ไปมาสะดวก	3.69	0.71	มาก
2. ป้ายชื่อธนาคารมีความชัดเจนทำให้สังเกตเห็นได้ง่าย	3.76	0.70	มาก
3. ที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ	3.47	0.66	มาก
4. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม	3.53	0.70	มาก
5. มีการตกแต่งภายในสำนักงาน ได้เหมาะสม สวยงาม สะอาด	3.32	0.74	ปานกลาง
6. มีป้ายแสดงแผนงานที่ชัดเจน	3.31	0.63	ปานกลาง
7. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร ป้ายประกาศของ ธนาคารที่น่าสนใจ น้ำดื่ม และห้องน้ำ	3.71	0.76	มาก
ภาพรวม	3.54	0.70	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ป้ายชื่อธนาคารมีความชัดเจนทำให้สังเกตเห็นได้ง่าย ($\bar{X} = 3.76$) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร ป้ายประกาศของธนาคารที่น่าสนใจ น้ำดื่ม และห้องน้ำ ($\bar{X} = 3.71$) ธนาคารตั้งอยู่ในทำเล มีคมนาคมที่ไปมาสะดวก ($\bar{X} = 3.69$) มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.53$) ที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ ($\bar{X} = 3.47$) มีการตกแต่งภายในสำนักงาน ได้เหมาะสมสวยงาม สะอาด ($\bar{X} = 3.32$) และมีป้ายแสดงแผนงานที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.31$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในเขต
มหาสารคาม ด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคาร จำแนกรายข้อ

ด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคาร	\bar{X}	S.D.	ระดับภาพลักษณ์
1. ธนาคารให้บริการโดยยึดความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก	3.72	0.76	มาก
2. ธนาคารให้บริการโปร่งใส มีความเชื่อถือได้	3.59	0.61	มาก
3. ธนาคารให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม	3.37	0.71	ปานกลาง
4. ธนาคารมีศักยภาพของบุคลากรด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง	3.37	0.66	ปานกลาง
5. ธนาคารสร้างผลงานในการบริการการเงินให้เป็นที่ยอมรับ	3.55	0.65	มาก
6. ธนาคารมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ระบบการทำงาน เพื่อความทันสมัย	3.71	0.69	มาก
ภาพรวม	3.55	0.68	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคาร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) และเมื่อพิจารณาข้อพบว่ามีอยู่ 4 ข้อ และอยู่ในระดับ ปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธนาคารให้บริการโดยยึดความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ($\bar{X} = 3.72$) ธนาคารมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ระบบการทำงานเพื่อความทันสมัย ($\bar{X} = 3.71$) ธนาคารให้บริการ โปร่งใส มีความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.59$) ธนาคารสร้างผลงานในการบริการการเงินให้เป็นที่ยอมรับ ($\bar{X} = 3.55$) ธนาคารให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม ($\bar{X} = 3.37$) และธนาคารมีศักยภาพของบุคลากรด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.37$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในเขต
มหาสารคาม ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายข้อ

ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	\bar{X}	S.D.	ระดับภาพลักษณ์
1. ธนาคารมีนโยบายการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	3.76	0.71	มาก
2. ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับลูกค้าและประชาชนทราบ	3.96	0.77	มาก
3. ธนาคารมีพนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์	3.72	0.77	มาก
4. ธนาคารสร้างความคุ้นเคยและสร้างความเชื่อถือให้กับลูกค้าเป็นประจำ	3.71	0.81	มาก
5. ธนาคารมีการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	3.47	0.78	มาก
ภาพรวม	3.72	0.77	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับลูกค้าและประชาชนทราบ ($\bar{X} = 3.96$) ธนาคารมีนโยบายการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.76$) ธนาคารมีพนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์ ($\bar{X} = 3.72$) ธนาคารสร้างความคุ้นเคยและสร้างความเชื่อถือให้กับลูกค้าเป็นประจำ ($\bar{X} = 3.71$) และธนาคารมีการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.47$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในเขต
มหาสารคาม ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกรายข้อ

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	\bar{X}	S.D.	ระดับภาพลักษณ์
1. ธนาคารมีนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	3.59	0.74	มาก
2. ธนาคารมีการจัดสรรทุนเพื่อช่วยเหลือสังคมใน ด้านต่าง ๆ	3.54	0.75	มาก
3. ธนาคารใส่ใจกับการสร้างและการมีส่วนร่วมใน การพัฒนาชุมชนที่ดี	3.86	0.81	มาก
4. ธนาคารให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประกอบการทาง ธรรมชาติ อาทิเช่น ภัยน้ำท่วม ภัยหนาว และ ภัยแล้ง	3.72	0.72	มาก
5. ธนาคารมีการบริจาคเงินเพื่อทุนการศึกษา แก่ ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม	3.67	0.74	มาก
ภาพรวม	3.68	0.75	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านความ
รับผิดชอบต่อสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า
อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธนาคารใส่ใจกับการ
สร้างและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่ดี ($\bar{X} = 3.86$) ธนาคารให้ความช่วยเหลือแก่
ผู้ประกอบการทางธรรมชาติ อาทิเช่น ภัยน้ำท่วม ภัยหนาว และภัยแล้ง ($\bar{X} = 3.72$) ธนาคารมีการ
บริจาคเงินเพื่อทุนการศึกษา แก่ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม ($\bar{X} = 3.67$) ธนาคารมีนโยบายด้านความ
รับผิดชอบต่อสังคม ($\bar{X} = 3.59$) และธนาคารมีการจัดสรรทุนเพื่อช่วยเหลือสังคมในด้านต่าง ๆ
($\bar{X} = 3.54$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านของคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามมาคำนวณ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 9 ถึงที่ 14 ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.15	0.80	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.27	0.72	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.03	0.76	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.31	0.78	มาก
5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า	4.25	0.82	มาก
ภาพรวม	4.20	0.78	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.31$) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.27$) ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.25$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.15$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.03$) ตามลำดับ

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านและจำแนกรายข้อ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกรายข้อ

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. การบริการแก่ลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง	3.97	0.89	มาก
2. การบริการแก่ลูกค้าทุกคน โดยไม่มีการแบ่งแยก หรือกีดกัน	4.24	0.75	มาก
3. ในการให้บริการด้านธุรกิจเงิน ฝาก/ถอน ทุกประเภทต่อลูกค้าทุกคนอย่างยุติธรรมเสมอ	4.29	0.76	มาก
4. พนักงานแสดงความรับผิดชอบหรือขอโทษ กรณีที่เกิดความผิดพลาดในการบริการที่ไม่เสมอภาค	4.17	0.79	มาก
5. ผู้บริหารให้คำแนะนำ กรณีที่เกิดความไม่ยุติธรรม ในการให้บริการ	4.08	0.84	มาก
ภาพรวม	4.15	0.80	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ในเขตมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ในการให้บริการด้านธุรกิจเงิน ฝาก/ถอน ทุกประเภทต่อลูกค้าทุกคนอย่างยุติธรรมเสมอ ($\bar{X} = 4.29$) การบริการแก่ลูกค้าทุกคน โดยไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน ($\bar{X} = 4.24$) พนักงานแสดงความรับผิดชอบหรือขอโทษ กรณีที่เกิดความผิดพลาดในการบริการที่ไม่เสมอภาค ($\bar{X} = 4.17$) ผู้บริหารให้คำแนะนำ กรณีที่เกิดความไม่ยุติธรรมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.08$) และการบริการแก่ลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
ออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกรายข้อ

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. พนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงกับเวลาที่กำหนด	4.24	0.68	มาก
2. มีการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าอย่างทั่วถึง	4.25	0.77	มาก
3. พนักงานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัน และเวลาในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน	4.29	0.74	มาก
4. พนักงานส่งมอบงานที่ได้มาตรฐานตามกำหนด	4.21	0.72	มาก
5. พนักงานตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับลูกค้าเสมอ	4.36	0.71	มาก
ภาพรวม	4.27	0.72	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) และเมื่อพิจารณาข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับลูกค้าเสมอ ($\bar{X} = 4.36$) พนักงานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัน และเวลาในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน ($\bar{X} = 4.29$) มีการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.25$) พนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงกับเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.24$) และพนักงานส่งมอบงานที่ได้มาตรฐานตามกำหนด ($\bar{X} = 4.21$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
ออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกรายข้อ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ธนาคารมีวัสดุและอุปกรณ์ในการให้บริการที่เพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ บัตรคิว เป็นต้น	3.83	0.72	มาก
2. ธนาคารมีสถานที่ให้บริการสำหรับลูกค้าขณะรอรับบริการอย่างพอเพียง เช่น ที่นั่ง เป็นต้น	4.03	0.72	มาก
3. ธนาคารมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	4.02	0.81	มาก
4. ธนาคารมีการจัดเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคารอย่างพอเพียง	4.10	0.77	มาก
5. ธนาคารมีพนักงานที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ	4.19	0.78	มาก
ภาพรวม	4.03	0.76	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคามด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธนาคารมีพนักงานที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.19$) ธนาคารมีการจัดเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคารอย่างพอเพียง ($\bar{X} = 4.10$) ธนาคารมีสถานที่ให้บริการสำหรับลูกค้าขณะรอรับบริการอย่างพอเพียง เช่น ที่นั่ง เป็นต้น ($\bar{X} = 4.03$) ธนาคารมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.02$) และธนาคารมีวัสดุและอุปกรณ์ในการให้บริการที่เพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ บัตรคิว เป็นต้น ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
ออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกรายข้อ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ธนาคารได้จัดพนักงานสำหรับบริการให้ คำปรึกษา การทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ได้ ตลอดเวลา	4.25	0.84	มาก
2. ธนาคารมีพนักงานที่ผลัดเวรกันในการให้บริการ สำหรับลูกค้าในช่วงเวลาพัก	4.36	0.73	มาก
3. ธนาคารมีการใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับ ระบบงานเมื่อลูกค้าไม่สามารถมารับบริการที่ ธนาคารโดยตรง	4.22	0.81	มาก
4. ธนาคารมีการอำนวยความสะดวกในระหว่างการ เข้ารับบริการอย่างเป็นขั้นตอน	4.37	0.77	มาก
5. ธนาคารมีการพัฒนาระบบการบริการ เพื่อรองรับ การทำงานอย่างต่อเนื่อง	4.36	0.76	มาก
ภาพรวม	4.31	0.78	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ในเขตมหาสารคาม
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) และเมื่อพิจารณารายข้อ
พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธนาคารมีการ
อำนวยความสะดวกในระหว่างการเข้ารับบริการอย่างเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 4.37$) ธนาคารมีพนักงานที่
ผลัดเวรกันในการให้บริการสำหรับลูกค้าในช่วงเวลาพัก ($\bar{X} = 4.36$) ธนาคารมีการพัฒนาระบบ
การบริการ เพื่อรองรับการทำงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.36$) ธนาคารได้จัดพนักงานสำหรับบริการ
ให้คำปรึกษา การทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.25$) และธนาคารมีการใช้
ระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับระบบงานเมื่อลูกค้าไม่สามารถมารับบริการที่ธนาคารโดยตรง
($\bar{X} = 4.22$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
ออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า จำแนกรายข้อ

ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ธนาคารมีการประเมินความพึงพอใจในการบริการ	4.16	0.81	มาก
2. ธนาคารมีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	4.26	0.83	มาก
3. ธนาคารมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การให้บริการของ ธนาคารในสื่อต่าง ๆ เป็นประจำ	4.35	0.76	มาก
4. ธนาคารมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ เพื่อให้ เกิดความสะดวกรวดเร็ว	4.19	0.87	มาก
5. ธนาคารมีการพัฒนาด้านการบริการเพื่อลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว	4.26	0.82	มาก
ภาพรวม	4.25	0.82	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ในเขตมหาสารคาม ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ธนาคารมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การให้บริการของธนาคารในสื่อต่าง ๆ เป็นประจำ ($\bar{X} = 4.35$) ธนาคารมีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$) ธนาคารมีการพัฒนาด้านการบริการเพื่อลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.26$) ธนาคารมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.19$) และธนาคารมีการประเมินความพึงพอใจในการบริการ ($\bar{X} = 4.16$) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินกับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินกับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) r_{xy} ซึ่งนำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์โดยรวม จำแนกเป็นรายด้าน และรายคู่ รายละเอียด ดังตารางที่ 15 ถึงที่ 20

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม เป็นรายด้าน และโดยรวม

	X	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y ₅	Y
X	1											
X ₁	.654*	1										
X ₂	.650*	.511*	1									
X ₃	.406*	.004	.033	1								
X ₄	.495*	.010	.059*	.166*	1							
X ₅	.479*	.051*	.023	.133*	.193*	1						
Y ₁	.235*	.228*	.166*	.075*	.003	.140*	1					
Y ₂	.285*	.250*	.206*	.002	.141*	.133*	.345*	1				
Y ₃	.071*	.052*	.013	.038	.056*	.035	.144*	.111*	1			
Y ₄	.272*	.209*	.179*	.059*	.177*	.086*	.424*	.521*	.268*	1		
Y ₅	.226*	.209*	.160*	.077*	.059*	.082*	.372*	.373*	.234*	.506*	1	
Y	.416*	.269*	.214*	.068*	.091*	.130*	.713*	.644*	.299*	.780*	.788*	1

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y) ในเขตมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.416$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (Y₂) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r_{xy} = 0.285$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมาได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน

(X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (Y_2) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r_{xy} = 0.285$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 ปรากฏลักษณะของธนาคารออมสิน (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Y_3) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r_{xy} = 0.272$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 ปรากฏลักษณะของธนาคารออมสิน (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Y_4) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r_{xy} = 0.235$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 ปรากฏลักษณะของธนาคารออมสิน (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Y_5) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r_{xy} = 0.226$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 ปรากฏลักษณะของธนาคารออมสิน (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Y_6) อยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.071$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านและจำแนกรายคู่

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินกับคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายด้านและรายคู่

ภาพลักษณ์ธนาคารออมสิน (X)	ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค (Y_1)	ระดับ ความสัมพันธ์
	ค่า r	
1. ด้านบุคลากร (X_1)	0.228*	ค่อนข้างต่ำ
2. ด้านสถานที่ (X_2)	0.166*	ต่ำ
3. ด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคาร (X_3)	0.075*	ต่ำ
4. ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย (X_4)	0.003	ต่ำ
5. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (X_5)	0.140*	ต่ำ

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านบุคลากร (X_1) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y_1) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r_{xy} = 0.228$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมาได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ด้านสถานที่ (X_2) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y_1)

ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.166$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (X_5) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y_1) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.140$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคาร (X_3) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y_1) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.075$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย (X_4) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y_1) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.003$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกเป็นรายด้านและรายคู่

ภาพลักษณ์ธนาคารออมสิน (X)	ด้านการให้บริการอย่าง ทันเวลา (Y_2)	ระดับ ความสัมพันธ์
	ค่า r	
1. ด้านบุคลากร (X_1)	0.250*	ค่อนข้างต่ำ
2. ด้านสถานที่ (X_2)	0.206*	ค่อนข้างต่ำ
3. ด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคาร (X_3)	0.002	ต่ำ
4. ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย (X_4)	0.141*	ต่ำ
5. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (X_5)	0.133*	ต่ำ

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 พบว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านบุคลากร (X_1) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y_2) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r_{xy} = 0.250$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมาได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ด้านสถานที่ (X_2) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y_2) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r_{xy} = 0.206$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย (X_4) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y_2) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.141$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (X_5) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y_2) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ

($r_{xy} = 0.133$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคาร (X_3) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y_2) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.002$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายด้านและรายคู่

ภาพลักษณ์ธนาคารออมสิน (X)	ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ (Y_3)	ระดับ ความสัมพันธ์
	ค่า r	
1. ด้านบุคลากร (X_1)	0.052*	ต่ำ
2. ด้านสถานที่ (X_2)	0.013	ต่ำ
3. ด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคาร (X_3)	0.038	ต่ำ
4. ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย (X_4)	0.056*	ต่ำ
5. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (X_5)	0.035	ต่ำ

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 พบว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย (X_4) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y_3) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.056$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมา ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ด้านบุคลากร (X_1) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y_3) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.052$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคาร (X_3) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y_3) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.038$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (X_5) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y_3) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.035$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ด้านสถานที่ (X_2) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y_3) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.013$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินกับคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายด้านและรายคู่

ภาพลักษณ์ธนาคารออมสิน (X)	ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง (Y ₄)	ระดับ ความสัมพันธ์
	ค่า r	
1. ด้านบุคลากร (X ₁)	0.209*	ค่อนข้างต่ำ
2. ด้านสถานที่ (X ₂)	0.179*	ต่ำ
3. ด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคาร (X ₃)	0.059*	ต่ำ
4. ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย (X ₄)	0.177*	ต่ำ
5. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (X ₅)	0.086*	ต่ำ

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 พบว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคามด้านบุคลากร (X₁) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y₄) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r_{xy} = 0.209$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมาได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ด้านสถานที่ (X₂) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y₄) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.179$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย (X₄) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y₄) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.177$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (X₅) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y₄) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.086$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคาร (X₃) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y₄) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.059$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินกับคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า จำแนกเป็นรายด้านและรายคู่

ภาพลักษณ์ธนาคารออมสิน (X)	ด้านการให้บริการที่มี ความก้าวหน้า (Y ₅)	ระดับ ความสัมพันธ์
	ค่า r	
1. ด้านบุคลากร (X ₁)	0.209*	ค่อนข้างต่ำ
2. ด้านสถานที่ (X ₂)	0.160*	ต่ำ
3. ด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคาร (X ₃)	0.077*	ต่ำ
4. ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย (X ₄)	0.059*	ต่ำ
5. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (X ₅)	0.082*	ต่ำ

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 พบว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคามด้านบุคลากร (X₁) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y₅) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r_{xy} = 0.209$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมา ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ด้านสถานที่ (X₂) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y₅) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.160$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (X₃) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y₅) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.082$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคาร (X₃) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y₅) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.077$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย (X₄) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน (Y₅) ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.059$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามและ
แจกแจงความถี่ ดังนี้

ตารางที่ 21 ตารางแจกแจงความถี่ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการธนาคาร
ออมสินสาขาในเขตมหาสารคาม

ภาพลักษณ์	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านบุคลากร	1. พนักงานควรให้บริการด้วยความรวดเร็วไม่ควร ปล่อยให้ผู้ใช้บริการนั่งรอนานเกินไป	38
ด้านสถานที่	2. พนักงานควรยิ้มแย้มและบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ	33
	1. เนื่องจากบริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ควรจะมีพื้นที่ สำหรับจอดรถลูกค้าเพิ่มขึ้น	54
ด้านนโยบายการ ดำเนินงานของ ธนาคาร	2. เก้าอี้ที่นั่งมีไม่เพียงพอสำหรับบริการควรมีการจัด เพิ่มขึ้นให้มากกว่านี้ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการยื่นรอ รับบริการ	36
	1. ธนาคารควรมีนโยบายช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยให้ กู้ยืมเงินลงทุนดอกเบี้ยต่ำ	64
ด้านความสัมพันธ์ กับกลุ่มเป้าหมาย	2. เอกสารที่ใช้ในการทำธุรกรรมมีเยอะเกินไป	21
	3. ขั้นตอนการดำเนินงานมีหลายขั้นตอนมากเกินไป	12
ด้านความรับผิดชอบ ต่อสังคม	1. เจ้าหน้าที่/พนักงานไม่ค่อยแนะนำเรื่องการให้บริการ	25
	2. ธนาคารควรมีกล่องรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการกับธนาคาร	8
	1. ธนาคารควรมีการส่งเสริมให้ทุนการศึกษานักเรียนที่ เรียนดีมีความประพฤติเรียบร้อยแต่ยากจน หลาย ๆ ทุนเพื่อเป็นการช่วยเหลือสังคม	46
	2. ธนาคารควรจัดสรรทุนเพื่อช่วยเหลือสังคมในการจัด กิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน	32

คุณภาพการให้บริการ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	1. พนักงานควรให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	15
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	2. พนักงานควรบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	21
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	1. พนักงานควรตรงต่อเวลาในการนัดหมายผู้มาติดต่อขอใช้บริการ	34
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	2. ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัน และเวลา ในการให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจน	5
ด้านการให้บริการที่มี ความก้าวหน้า	1. ธนาคารควรจัดวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น กระดาษ ปากกา บัตรคิว เป็นต้น	17
	2. ธนาคารควรจัดพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอเพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการเข้าคิวรอนานในช่วงเวลาดังเดือน	21
	1. ควรจัดให้มีพนักงานคอยให้คำแนะนำ ประึกษาในการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ	26
	2. ในช่วงเวลาที่ยุ่งวันพนักงานให้บริการมีไม่เพียงพอ สำหรับการให้บริการทำให้ ผู้ใช้บริการรอนาน เสียเวลามาก	8
	1. ธนาคารควรมีการประเมินความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการกับธนาคาร	46
	2. ธนาคารควรลดขั้นตอนในการดำเนินงานเพื่อให้ บริการได้อย่างรวดเร็ว	27

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภาพลักษณ์ ด้านบุคลากร โดยเรียงความสำคัญจากจำนวนความถี่มากไปหาน้อยได้ ดังนี้ พนักงานควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ควรปล่อยให้ผู้ใช้บริการนั่งรอนานเกินไป (ความถี่ 38) และพนักงานควรยิ้มแย้มและบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ (ความถี่ 33)

ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภาพลักษณ์ ด้านสถานที่ โดยเรียงความสำคัญจากจำนวนความถี่มากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เนื่องจากบริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ควรจะมีพื้นที่สำหรับจอดรถลูกค้าเพิ่มขึ้น (ความถี่ 54) และเก้าอี้ที่นั่งมีไม่เพียงพอสำหรับบริการควรมีการจัดเพิ่มขึ้นให้มากกว่านี้ เพื่อไม่ให้ผู้มาใช้บริการยืนรอรับบริการ (ความถี่ 36)

ผู้ให้บริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภาพลักษณ์ ด้านนโยบายการดำเนินงาน โดยเรียงความสำคัญจากจำนวนมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ธนาคารควรมีนโยบายช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยให้กู้ยืมเงินลงทุนดอกเบี้ยต่ำ (ความถี่ 64) เอกสารที่ใช้ในการทำธุรกรรมมีเยอะเกินไป (ความถี่ 21) และขั้นตอนการดำเนินงานมีหลายขั้นตอนมากเกินไป (ความถี่ 12)

ผู้ให้บริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภาพลักษณ์ ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย โดยเรียงความสำคัญจากจำนวนมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่/พนักงานไม่ค่อยแนะนำเรื่องการให้บริการ (ความถี่ 25) และธนาคารควรมีก่อสร้างฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการกับธนาคาร (ความถี่ 8)

ผู้ให้บริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภาพลักษณ์ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเรียงความสำคัญจากจำนวนมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ธนาคารควรมีการส่งเสริมให้ทุนการศึกษานักเรียนที่เรียนดีมีความประพฤติเรียบร้อยแต่ยากจน หลาย ๆ ทุนเพื่อเป็นการช่วยเหลือสังคม (ความถี่ 46) และธนาคารควรจัดสรรทุนเพื่อช่วยเหลือสังคมในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน (ความถี่ 32)

ผู้ให้บริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยเรียงความสำคัญจากจำนวนมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ พนักงานควรบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (ความถี่ 21) และพนักงานควรให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (ความถี่ 1)

ผู้ให้บริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยเรียงความสำคัญจากจำนวนมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ พนักงานควรตรงต่อเวลาในการนัดหมายผู้มาติดต่อขอใช้บริการ (ความถี่ 34) ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัน และเวลา ในการให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจน (ความถี่ 5)

ผู้ให้บริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยเรียงความสำคัญจากจำนวนมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ธนาคารควรจัดพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอเพื่อไม่ผู้ให้บริการเข้าคิวรอนานในช่วงเวลาต้นเดือน (ความถี่ 21) และธนาคารควรจัดวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น กระดาษ ปากกา บัตรคิว เป็นต้น (ความถี่ 17)

ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเรียงความสำคัญจากจำนวนมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ควรจัดให้มีพนักงานคอยให้คำแนะนำ ปรีกษาในการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ความถี่ 26) และในช่วงเวลาที่ยังวันพนักงานให้บริการมีไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการทำให้ ผู้ใช้บริการรอนาน เสียเวลามาก (ความถี่ 8)

ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยเรียงความสำคัญจากจำนวนมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ธนาคารควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคาร (ความถี่ 46) และธนาคารควรลดขั้นตอนในการดำเนินงานเพื่อให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว (ความถี่ 27)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY