

ชื่อเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ  
ธนาคารออมสิน : ศึกษากรณี สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ศึกษา จารึก บุญญา ปริยญา บธ.ม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)

กรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิมลมาศ ปฐมวณิชกุล ประธานกรรมการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2551

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับ  
คุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เปรียบเทียบความ  
คิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ของธนาคาร  
ออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 3) ศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการตาม  
ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง  
ในการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 3 ด้าน  
ประกอบด้วยบริการด้านเงินฝาก-ถอน บริการด้านสงเคราะห์ชีวิต และบริการด้านสินเชื่อ  
จำนวน 386 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า  
สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ F-test (ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ  
โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับความสำคัญ 3  
อันดับ ดังนี้ ด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน, ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม  
และด้านประเภทธุรกิจบริการ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ  
คุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี  
ข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน ซึ่งจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาของการใช้  
บริการ และรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ  
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเภทที่ใช้บริการ 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพ  
การบริการ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ พบว่า  
ควรพัฒนาและปรับปรุงเงินฝากประเภทที่มีอยู่ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เหมาะสมกับภาวะ

เศรษฐกิจการแข่งขันเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการพัฒนาและนำเสนอบริการเพื่อให้  
ได้รับความนิยม สามารถแข่งขันในธุรกิจธนาคารกับธนาคารอื่นได้ และควรปรับปรุงพัฒนา  
เทคโนโลยีการสื่อสารให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด  
ตลอดจนควรจัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์ไว้บริการ ให้คำปรึกษาแนะนำขั้นตอนและวิธีการใน  
เรื่องของเอกสาร ขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**TITLE :** A Study of Customers Opinion on Services Quality of GSB  
: A Case Study of Suwannaphum Branch, Roi Et Province.

**AUTHOR:** Mr. Charuek Boonphunga      **DEGREE :** M.B.A. (Management)

**ADVISOR:** Asst. Prof. Wimonmas Pathomvanichkul      Chairperson

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY 2008**

**ABSTRACT**

The objectives of this study were 1) to study the opinion on services quality of Government Saving Bank, Suwannaphom Branch, Roi Et Province. 2) to compare the customers opinion on services quality of Government Saving Bank, Suwannaphom Branch, Roi Et Province classified by basic demographical properties. 3) to study the recommendation of the customers opinion on services quality of Government Saving Bank, Suwannaphom Branch, Roi Et Province. Samples of the study were the customers from 3 groups of consumer Saving, Social and Credit loan in Government Saving Bank, Suwannaphom branch, Roi Et Province and the over all collected data were taken from 386 samples. Tool used in this research was a rating scale questionnaire while statistic used were means, standard deviation, and F-test (ANOVA).

The result of this study were as follows 1) The opinion on services quality of Government Saving Bank, Suwannaphom Branch, Roi Et Province were at high level. The opinion on Personality, Place and environment, and Type of business were at high level respectively. 2) The comparing results of the opinion on services quality in Government Saving Bank, Suwannaphom branch, Roi Et Province were found that in result opinion on Personality, Process, Place and environment, and Type of business divided by gender, age, education, occupation, time of service and income per month were significantly different at the level of .05 3) The recommendation of the customers opinion on services quality of Government Saving Bank, Suwannaphom Branch, Roi Et Province were :

The process of depositing system should be improve to fit for the economical circumstance in order to be able to compete with others and meet the customers needs.

Servicing system should be improved, and the communication techniques should provide high efficiency. The Bank should provide customer relation service and guiding system for the customers to be able to practice according to the process correctly.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY