

พฤติกรรมการใช้บริการและคุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน
“เขตพื้นที่อำเภอบางปะอินและอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”
Service usage behavior and quality of mobile banking services of GSB
"Bang Pa in District and Uthai District
Phra Nakhon Si Ayutthaya Province"

นวนนภา ภาคีสุข (Nuannapha Phakheesuk)^{1*} อุบล ไม้พุ่ม (Ubon Maiphoom)²

^{1*} สาขาวิชาการบริหารธุรกิจแผนกวิชาการเงินการธนาคาร

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารธุรกิจแผนกวิชาการเงินการธนาคาร

คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

อีเมลผู้แต่งหลัก : noy.jemoneone55@hotmail.com เบอร์โทร : 082-1996723

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและคุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน “เขตพื้นที่อำเภอบางปะอินและอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” มีกลุ่มเป้าหมาย คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน จำนวน 140 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการโดยรวมแล้วอยู่ในเกณฑ์ดี แต่มีการพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ด้านประเภทของการบริการ ส่วนใหญ่คนที่มาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินจะมาบริการฝาก – ถอน ด้านความถี่ของการมาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินจะมาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง วันที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่คนที่มาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินจะมาใช้กันวันจันทร์ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่คนที่มาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินจะมาใช้ในช่วงเวลาในระหว่าง 9.00 – 12.00 น. คุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินอยู่ในเกณฑ์ดี ทั้ง 5 ด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ไม่มีความสัมพันธ์กันทั้ง 5 ด้าน

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ; การบริการรถเคลื่อนที่ ; พฤติกรรมใช้บริการ

Abstract

The purpose of this research was to study the service usage behavior and quality of mobile banking services of the Government Savings Bank at "Bang Pa in District and Uthai District. The sample was 140 mobile banking customers by using questionnaire. Collected data was analyzed using means of standard deviation, mean percentage, and inferential statistics. The study shows that the overall service usage was good. Considered in each aspect, found that; 1) The type of service was showed the most samples used deposit and withdrawal service. 2) The frequency of the mobile service was once a month. The date and time of most samples to use service was on Monday at 9 am - 12 am. 3) The quality of mobile banking services of the GSB is good in all 5 aspects but there are no relationships between quality of service and usage behavior.

Keywords : Service quality; Mobile service; Service usage behavior

บทนำ

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ มุ่งส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของประชาชนเศรษฐกิจฐานราก ขยายฐานและปริมาณการทำธุรกรรมทางการเงิน ปรับปรุงศักยภาพในการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธนาคาร สถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐได้รับมอบหมาย นโยบายในการแก้ปัญหาความยากจนให้กับประชาชน ธนาคารออมสินได้ดำเนินการพัฒนารูปแบบ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารนั้นมีความมุ่งมั่นที่จะอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและประชาชนได้เข้าถึงแหล่งเงินทุน ที่ผ่านมาธนาคารให้ประชาชน ใช้บริการ พบว่า พนักงานในรถบริการเคลื่อนที่บริการไม่ดี พูดจาไม่สุภาพกับลูกค้าที่มาใช้บริการ และรถเคลื่อนที่ยังไม่สะอาดเท่าที่ควร บางทีจอดรถไม่ตรงจุดที่ลูกค้ามาใช้บริการ ในเรื่องเวลา ในการบริการรถเคลื่อนที่ของธนาคาร พนักงานมักจะจอดรถบริการเคลื่อนที่ให้ลูกค้าที่ใช้บริการ ไม่ถึงชั่วโมงจนทำให้เกิดปัญหานี้ขึ้นมา ปัญหาดังกล่าวนี้เป็นปัญหา อุปสรรค และสาเหตุ จึงทำให้ธนาคารออมสินได้ปรับปรุงแก้ไข ปัญหา อุปสรรค และสาเหตุที่เกิดขึ้นของธนาคารออมสิน

ดังนั้น กลุ่มวิจัยนี้ มีความสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ภายใต้กรอบแนวคิด SERVQUAL Model โดย (Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. 1990). เพื่อนำแนวคิดนี้ มาทำการวิเคราะห์จากข้อมูลที่ได้ศึกษามา และเสนอแนะแนว

ทางการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารให้ดีขึ้นและตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน “เขตพื้นที่อำเภอบางปะอินและอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”
2. เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน “เขตพื้นที่อำเภอบางปะอินและอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ารถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน “เขตพื้นที่อำเภอบางปะอินและอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”

ขอบเขต

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา 2 ส่วน คือ

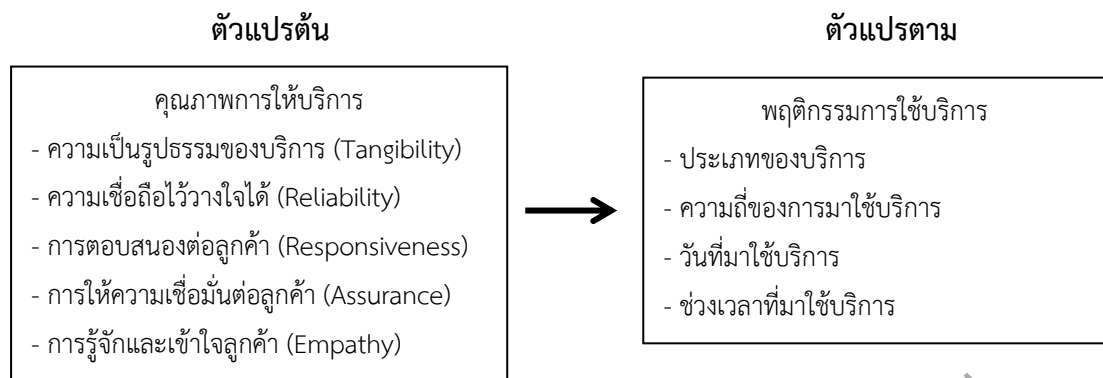
1. คุณภาพการให้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินทำการศึกษาตามแนวคิดของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1985) ที่ประกอบด้วยคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

2. พฤติกรรมการใช้บริการ ทำการศึกษายึดแนวคิดของ สรุณ คุณสัตยานนท์ (2556) ที่ประกอบด้วย สถานที่ใช้บริการ รูปแบบการให้บริการ ความถี่ของการใช้บริการ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ วันที่ใช้บริการ เวลาที่ใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

2. ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 2 จุด ในเขตพื้นที่อำเภอบางปะอินและอำเภอบางบาล

กรอบความคิด

พฤติกรรมการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน “เขตพื้นที่อำเภอบางปะอินและอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้กรอบแนวคิด คือ ตัวแปรต้นใช้แนวคิดของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1985) ส่วนตัวแปรตามใช้แนวคิดของ สรุณ คุณสัตยานนท์ (2556) มาทำเป็นกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน “เขตพื้นที่อำเภอบางปะอินและอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ส่วนมากใช้บริการด้านการโอนเงิน
2. คุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน “เขตพื้นที่อำเภอบางปะอินและอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” อยู่ในระดับปานกลาง
3. คุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ “เขตพื้นที่อำเภอบางปะอินและอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” มีความสัมพันธ์กัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ลูกค้าที่ใช้บริการฝาก-ถอน การบริการสินเชื่อ การบริการอื่นๆ จากสถานที่ให้บริการ 2 จุดให้บริการ ในเขตพื้นที่อำเภอบางปะอินและอำเภอบางบาล เฉลี่ย 800 คนต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน โดยประมาณขนาดตัวอย่างด้วยสูตร (Lemeshow, Hosmer, Klar & Lwange, 1990 : 107) การคำนวณทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนในระดับความเชื่อมั่น 95% ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ 5% จะได้ 140 คน ในการลงพื้นที่ทำแบบสอบถาม จดละ 70 ชุด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ และคุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน หมายถึง ท่านมาใช้บริการประเภทใดของรถเคลื่อนที่ของธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก) ท่านมาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารบ่อยเพียงใด ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการวันใด ช่วงเวลาที่ท่านมาติดต่อในการใช้บริการ จำนวน 4 ข้อ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ท่านมาใช้บริการประเภทใดของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน (ตอบมากกว่า 1 ตัวเลือก) ดังนี้ 1.1) บริการฝาก – ถอน 1.2) บริการขอสินเชื่อ 1.3) บริการโอนเงิน 1.4) บริการชำระค่าบริการ 1.5) บริการอื่นๆ ได้แก่ เปิดบัญชี เปิดบัตรเอทีเอ็ม เป็นต้น

2. ท่านมาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินบ่อยเพียงใด ดังนี้ 2.1) 4 – 6 ครั้งต่อสัปดาห์ 2.2) 2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์ 2.3) เดือนละ 2 – 3 ครั้ง 2.4) เดือนละ 1 ครั้ง

3. ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินวันใด ดังนี้ 3.1) วันจันทร์ 3.2) วันพุธ 3.3) วันศุกร์

4. ช่วงเวลาที่ท่านมาติดต่อในการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ดังนี้ 4.1) ระหว่างเวลา 9:00 – 12:00 น. 4.2) ระหว่างเวลา 12:01 – 13:00 น. 4.3) ระหว่างเวลา 13:01 – 16:00 น.

ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน หมายถึง ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือและไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า จำนวน 10 ข้อ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง 1.1) สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมของรถเคลื่อนที่ของธนาคารมีความเหมาะสม สะอาด ไม่แออัด 1.2) วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินมีความทันสมัย ระดับทัศนคติของลูกค้าที่มาใช้บริการแบบประเมินค่า 4 ระดับ ดีเยี่ยม 4 ดี 3 พอใช้ 2 ปรับปรุง 1

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจ หมายถึง 2.1) พนักงานสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับขั้นตอนการทำธุรกรรมต่างๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง 2.2) รถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินมีการแสดงสัญลักษณ์บ่งบอกว่าเป็นรถของธนาคารออมสิน เช่น โลโก้ของธนาคาร บัตรประจำตัวของพนักงาน เป็นต้น ระดับทัศนคติของลูกค้าที่มาใช้บริการ แบบประเมินค่า 4 ระดับ ดีเยี่ยม 4 ดี 3 พอใช้ 2 ปรับปรุง 1

3. การตอบสนองลูกค้า หมายถึง 3.1) พนักงานมีความรู้และความพร้อมในการให้ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าตลอดเวลา 3.2) พนักงานมีการติดตามสอบถาม ความต้องการของลูกค้า

ทั้งก่อนและหลังการมาใช้บริการ ระดับทัศนคติของลูกค้าที่มาใช้บริการ แบบประเมินค่า 4 ระดับ ดีเยี่ยม 4 ดี 3 พอใช้ 2 ปรับปรุง 1

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง 4.1) พนักงานมีมารยาท มีความสุภาพต่อลูกค้า 4.2) รถเคลื่อนที่ของธนาคารมีการเปิด – ปิด ในการบริการตรงตามกำหนด ระดับทัศนคติของลูกค้าที่มาใช้บริการ แบบประเมินค่า 4 ระดับ ดีเยี่ยม 4 ดี 3 พอใช้ 2 ปรับปรุง 1

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง 5.1) พนักงานมีความสนใจ ความเอาใจใส่ ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ 5.2) พนักงานให้คำแนะนำในเรื่องอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ ในการบริการการเงินของลูกค้า ระดับทัศนคติของลูกค้าที่มาใช้บริการ แบบประเมินค่า 4 ระดับ ดีเยี่ยม 4 ดี 3 พอใช้ 2 ปรับปรุง 1

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ หมายถึง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ลูกค้า มีต่อรถบริการเคลื่อนที่ จำนวน 1 ข้อ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

เกณฑ์กำหนดค่าระดับคุณภาพของคำถามเป็นการให้คะแนน คือ

ดีเยี่ยม	ได้	4 คะแนน
ดี	ได้	3 คะแนน
พอใช้	ได้	2 คะแนน
ต้องปรับปรุง	ได้	1 คะแนน

การแปลความหมายคุณภาพการให้บริการโดยใช้สถิติ (Interval scale) โดย (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2544, หน้า 29) เพื่อใช้สำรวจคุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน โดยนำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดระดับคุณภาพโดยแบ่งคุณภาพเป็น 4 ระดับ โดยมีเกณฑ์คะแนนดังนี้

คุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม	3.26 – 4.00 คะแนน
คุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินอยู่ในระดับ ดี	2.51 – 3.25 คะแนน
คุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินอยู่ในระดับ พอใช้	1.76 – 2.50 คะแนน

คุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินอยู่ในระดับ ปรับปรุง 1.00 – 1.75 คะแนน

3.2 การวิเคราะห์เชิงอนุมาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ารถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน โดยใช้สถิติ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ

ค่า Correlations'r	ระดับความสัมพันธ์
0.8-1.0	มากที่สุด
0.5-0.79	ปานกลาง
0.0-0.49	น้อยมาก

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาพบว่า คนที่มาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่มักจะเป็นเพศหญิงที่มาใช้บริการรถเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 67.1 และจะมีอายุระหว่าง 15 -45 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.4 จะเป็นระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37.9 ส่วนมากจะเป็นคนที่มีอาชีพค้าขาย / ประกอบธุรกิจส่วนตัวมาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 70.7 และจะมีคนที่มียรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.14

2. การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม

พฤติกรรมการใช้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินจากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่คนที่มาใช้รถบริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินจะมาบริการฝาก – ถอน คิดเป็นร้อยละ 74.3 และมาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 47.9 และจะมาใช้กันวันจันทร์ คิดเป็นร้อยละ 47.1 และช่วงเวลาที่มาใช้บริการรถเคลื่อนที่ส่วนใหญ่จะเป็นช่วงระหว่างเวลา 9.00 -12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 48.9

3. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของรถเคลื่อนที่ธนาคารออมสิน

คุณภาพการให้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินจากการศึกษาพบว่า สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมของรถเคลื่อนที่ของธนาคารมีความเหมาะสม สะอาด ไม่แออัดค่าเฉลี่ย 2.82 ระดับคุณภาพอยู่ในระดับดี วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินมีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 2.82 ระดับคุณภาพอยู่ในระดับดี พนักงานสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับขั้นตอนการทำธุรกรรมต่างๆแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 2.81 ระดับคุณภาพอยู่ในระดับดี รถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินมีการแสดงสัญลักษณ์บ่งบอก

ว่าเป็นรถของธนาคารออมสิน เช่น โลโก้ของธนาคาร บัตรประจำตัวของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.04 ระดับคุณภาพอยู่ในระดับดี พนักงานมีความรู้และความพร้อมในการให้ข้อมูลและให้คำแนะนำ แก่ลูกค้าตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 2.86 ระดับคุณภาพอยู่ในระดับดี พนักงานมีการติดตามสอบถาม ความต้องการของลูกค้า ทั้งก่อนและหลังการมาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.71 ระดับคุณภาพอยู่ในระดับดี พนักงานมีมารยาท มีความสุภาพต่อลูกค้าค่าเฉลี่ย 3.01 ระดับคุณภาพอยู่ในระดับดี รถเคลื่อนที่ ของธนาคารมีการเปิด – ปิด ในการให้บริการตรงตามกำหนด ค่าเฉลี่ย 2.69 ระดับคุณภาพ อยู่ในระดับดี พนักงานมีความสนใจความเอาใจใส่ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญค่าเฉลี่ย 2.79 ระดับคุณภาพอยู่ในระดับดีพนักงานให้คำแนะนำในเรื่องอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ในการบริการ การเงินของลูกค้าค่าเฉลี่ย 2.65 ระดับคุณภาพอยู่ในระดับดี

4. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ารถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ารถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินจากการศึกษาพบว่า โดยส่วนใหญ่จะมีความสัมพันธ์กัน ทั้ง 5 ด้าน

อภิปรายผล

คุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน สาขาประตูน้ำพระอินทร์ และสาขาอุทัย อยู่ในเกณฑ์ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ่อ จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการจากธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ่อ จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้รับบริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ่อ จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ประเภของการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ การติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลาติดต่อรับบริการ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ่อ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวฝ่อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับดี

คุณภาพการให้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน สาขาประตูน้ำพระอินทร์ และสาขาอุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al. 1985 ในสายตาของผู้ให้บริการ

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ารถเคลื่อนที่ ของธนาคารออมสิน สาขาประตูน้ำพระอินทร์และสาขาอุทัย จากการคำนวณจากโปรแกรม SPSS

หาความสัมพันธ์ของแต่ละข้อแล้ว มักจะมีความสัมพันธ์อยู่ 3 ข้อ คือ 1. สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมของรถเคลื่อนที่ของธนาคารมีความเหมาะสม สะอาด ไม่แออัด มีความสัมพันธ์กันกับส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการวันใด และ 2. วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์กัน กับ ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการวันใด 3. พนักงานสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับขั้นตอนการทำธุรกรรมต่าง ๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีความสัมพันธ์กัน กับ ท่านมาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินบ่อยเพียงใด และนอกเหนือจากนั้นก็ไม่มีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากผลการคำนวณที่ออกมานั้นมีผลที่จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินไม่มีความสัมพันธ์นั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้ศึกษานั้น ให้กับผู้บริหารนำไปปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินและสามารถนำข้อมูลไปวางแผนการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินให้เกิดความพึงพอใจในการบริการให้มากขึ้น
2. ผลจากการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ารถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินนั้น ควรจะการพัฒนาหลาย ๆ ด้านทั้งคุณภาพการให้บริการเพื่อที่จะทำให้ลูกค้าธนาคารออมสินเกิดความสนใจในการบริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัญญาภัค สันตอกหาญปรีชา, ดร.ภาวิณี เพชรสว่าง. (2558). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน สาขาควนขนุน จังหวัดพัทลุง. บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ชลธิชา ศรีบำรุง.(2557).คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี.วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปกป้อง ปันปวง. (2556).ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถเคลื่อนที่ธนาคารออมสินในจังหวัดลำปาง การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ภาวิตา ธีรามนต์.(2559).การเพิ่มประสิทธิภาพการเลือกสถานที่จุดจอดให้บริการรถตู้เคลื่อนที่ (Mobile Unit) ของธนาคารออมสิน ภาค 1 วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

สุรคุณ คณัฐยานนท์.(2558).ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคใน
จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุรางคณา ภัทรเมฆินทร์. (2556). การศึกษา SERVQUAL Model กับคุณภาพการบริการของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดพิษณุโลก. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัย
นเรศวร พิษณุโลก.

Lemeshow, S., Hosmer, D., Klar, J., & Lwanga, S. (1990). **Adequacy of sample size in
health studies**. Chichester, England : John Wiley & Sons Ltd.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1990). **Delivering Quality Service :
Balancing Customer Perceptions**. New York : The Free Press.