

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

THE SATISFACTION OF THE CUSTOMERS TOWARDS GOVERNMENT SAVING BANK, SONGPHINONG BRANCH, SUPHAN BURI PROVINCE

อรรถสิทธิ์ อมรไตรภพ

Attasit Amorntraipop

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลกระทบท่อการให้บริการบริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคาร สาขาสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย t-test และ One - Way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 53.3) มีอายุตั้งแต่ 36 – 45 ปี (ร้อยละ 56.8) ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 28.3) และประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ผู้ใช้แรงงาน (ร้อยละ 39.5) มีระยะเวลาที่ใช้บริการระหว่าง 4 ปี – 7 ปี (ร้อยละ 45.5) มีรายได้ตั้งแต่ 5,001 – 15,000 บาท (ร้อยละ 47.3) ประเภทการให้บริการด้านเงินฝาก มีผู้ให้บริการแบบเพื่อเรียกร้อยละ 32.3 สลากออมสินมีผู้ให้บริการสลากออมสินพิเศษ ร้อยละ 72.8 และ บริการด้านสงเคราะห์ชีวิตมีผู้ให้บริการเพิ่มพูนทรัพย์ ร้อยละ 22 และประเภทการให้บริการด้านสินเชื่อ มีผู้ให้บริการด้านสินเชื่อสวัสดิการร้อยละ 33.0

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านอัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการต่างๆ ด้านอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่การให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกันทางด้านอาชีพ รายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Abstract

The purposes of this research were to 1) study satisfaction of the customers of Government Saving Bank at Songphinong Branch, 2) study the relationship between service factors and satisfactions of service. The sample size was 400. The statistic methods used in data analysis including percentage, mean, standard deviation and the hypothesis testing was t-test, and one - way ANOVA.

The findings were, the majority of customers were female presented (53.3%), with ages between 36-45 years old (56.8). The most of the respondents were graduated in bachelor degree (28.30 %), income between 5,001 - 15,000 Bath (47.3%), clients of the bank between 4-7 years (45.5%). For the type of service, in term of deposit account, the mostly used service was current account presented (32.30 %). For Savings Certificates, the mostly selected type was Premium Savings Certificates Service, (72.80%). For GSB Life the mostly used Service was GSB Money Plus presented (22.00 %). And the financial credit service, the most popular was Welfare Loan (33.00 %).

The level of satisfaction of the customers towards Government Saving Bank, Songphinong Branch was at high in the aspects of service staff, service process, service fee, tools and facilities, service zone, and general environment. The customers were different in population characteristics, had different satisfaction level at the significant level 0.05.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานะเศรษฐกิจในศตวรรษ 21 นี้วันจะ มีการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น กลยุทธ์และเทคนิค วิธีต่าง ๆ ได้ถูกนำมาใช้เพื่อการก้าวขึ้นสู่การ เป็นผู้นำทางธุรกิจ แม้แต่ในโลกธุรกิจของ สถาบันการเงิน การสร้างความได้เปรียบใน ตลาดแข่งขันระหว่างสถาบันการเงินต่าง ๆ ที่ เกิดขึ้นได้มีการนำเอาหลักการตลาด การขาย และการให้บริการเข้ามาเป็นองค์ประกอบที่ สำคัญในการบริหารจัดการ การให้บริการทาง การเงิน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่ เปลี่ยนไป การบริการรับฝาก-ถอนเงิน การโอน

เงิน การรับเปิด-ปิดบัญชี การให้บริการด้านตัว แลกเงิน รวมทั้งการให้บริการด้านสินเชื่อ ประเภทต่างๆ ของธนาคารนี้มี การแข่งขันกัน เพื่อให้บริการกันอย่างมากมายและ กว้างขวาง

ธนาคารออมสิน สาขาสองพี่น้อง เปิด ดำเนินการประมาณปี 2506 ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 61 ถนนบางลี่ ต.สองพี่น้อง อ.สองพี่น้อง จ.สุพรรณบุรี 72110 ปัจจุบันเป็นอาคาร 3 ชั้น เป็นธนาคารแห่งแรกของอำเภอสองพี่น้อง และเป็นสาขาที่ได้รับรางวัลเงินฝากสูงสุดของ แต่ละภาคในปี 2530 , และได้รับรางวัลทีมงาน สาขาตัวอย่าง (ภาค10) ผลการดำเนินงานปี 2540

ตลอดระยะเวลา 40 กว่าปี ธนาคารออมสินสาขา สองพี่น้อง ได้รับใช้และให้บริการแก่ประชาชน ในอำเภอสองพี่น้อง และอำเภอใกล้เคียงทั้งใน หน่วยงานของรัฐและเอกชน ด้วยจุดมุ่งหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่าง ครบวงจรพร้อมเป็น ส่วนหนึ่งในการสร้างคุณ ประโยชน์คืนสู่สังคม และสร้างความแข็งแกร่ง ต่อระบบเศรษฐกิจของชุมชน อำเภอสองพี่น้อง

| ประเภท | ปี 2548 | ปี 2549 | ปี 2550 |
|----------------|------------------|------------------|------------------|
| เงินฝาก | 1,310,221,507.23 | 1,237,209,848.04 | 1,227,889,691.91 |
| สลาก | 115,527,820.00 | 140,320,230.00 | 171,884,980.00 |
| สงเคราะห์ชีวิต | 59,614,098.00 | 67,345,602.50 | 73,644,260.00 |
| สินเชื่อ | 305,746,071.42 | 379,231,810.32 | 431,009,376.79 |

(รายงานประจำปีเกี่ยวกับยอดเงินคงเหลือสิ้นเดือนธันวาคม 2548 , 2549 , 2550) หน่วย : บาท

ตารางที่ 1 ผลประกอบการของธนาคาร ออมสินสาขาสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

อย่างไรก็ตาม ธนาคารออมสินเป็น ธนาคารของรัฐเพียงแห่งเดียวที่ทำธุรกรรม เหมือนกับธนาคารพาณิชย์แต่มีวัตถุประสงค์ที่ แตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไปคือ ธนาคาร ออมสินมุ่งเน้นในเรื่องของการออมเงิน ไม่ว่าจะป็นนักเรียน นักศึกษา หรือพ่อค้า แม่ค้า ดังนั้น การที่ธนาคารจะมีลูกค้าเข้าใช้บริการ มากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับพนักงานของ ธนาคารที่ให้บริการแก่ลูกค้าว่ามี การให้บริการ ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ หรือพึงพอใจ มากน้อยแค่ไหน สามารถให้บริการที่รวดเร็ว หรือคำตอบ-ถามแก่ลูกค้าให้เกิดความเข้าใจได้ มากน้อยแค่ไหนก็ขึ้นอยู่กับบริการของ

ธนาคารออมสินรวมถึงความเจริญเติบโตทาง ด้านเศรษฐกิจ แบบพองสบู่ จึงได้ก่อให้เกิด ปัญหาทางด้านธุรกิจ โดยเฉพาะใน ด้านอสังหาริมทรัพย์ การขาดสภาพคล่องของ สถาบันการเงิน การอ่อนตัวลงของค่าเงินบาท ในปัจจุบัน และความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจ ปัจจุบัน รวมถึงวิกฤตการณ์ต่างๆ ทางเศรษฐกิจ ซึ่งมีการผันแปรตลอดเวลา ทำให้การดำเนิน นโยบายทางการเงิน และการคลังของ รัฐบาล ทั้งในอดีตและปัจจุบันไม่มีความแน่นอน และไม่ให้ความมั่นใจกับนักธุรกิจทั้งใน ประเทศและต่างประเทศและประชาชนทั่วไปที่ จะมาลงทุน รวมไปถึงสถาบันการเงินที่ปิด กิจการลง ทำให้เกิดผลกระทบอย่างยิ่งต่อระบบ เศรษฐกิจเป็นอย่างมาก ทำให้ต้องมีการแก้ไข ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ นอกจากนี้การ ดำเนินงานของรัฐบาล ยังขึ้นกับกองทุนฟื้นฟู เศรษฐกิจ (IMF) ทำให้การแข่งขันด้านธุรกิจ ระหว่างสถาบันการเงินทวีความรุนแรงขึ้น ทั้งนี้ เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจนั้นๆ การ บริหารงานด้านเศรษฐกิจและการดำเนินงาน รวมไปถึงการพัฒนาประเทศจึงเป็นปัจจัย สำคัญต่อการ แก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นใน ปัจจุบัน

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่มีผู้ มาใช้บริการหลากหลายรูปแบบ และต้องทำการ แข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆที่มีระบบการ บริการที่ทันสมัย เป็นต้นว่า ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงเทพ และ ธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารออมสิน จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ การบริการลูกค้าและประชาชนทั่วไปให้ได้รับความพึงพอใจในระบบการให้บริการของธนาคารนอกจากนี้ในภาวะการณ์เศรษฐกิจที่ฝกผันในยุคศตวรรษ 21 ทำให้การแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ที่มีธุรกิจที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ธนาคารออมสินยังร่วมส่งเสริมค่านิยมการออมเพื่อความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจของไทย ดังนั้นธนาคารออมสินจึงเป็นธนาคารชุมชนที่มีได้มุ่งแสวงหากำไรและยังร่วมพัฒนาประเทศ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีพร้อม เพื่อตอบสนองทุกความต้องการของคนไทย และยังพร้อมที่จะโอบอุ้มธุรกิจของไทยสู่อนาคตที่สดใส มีบริการที่ทันสมัยสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ได้ นั้น ธนาคารออมสินจึงต้องดำเนินการเพื่อให้มีเสถียรภาพมีการทำงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่เหนือกว่าธนาคารอื่น ๆ โดยมุ่งเน้นถึงการบริการ การทำงานอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้ได้รับความไว้วางใจจากประชาชนหรือลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยจะมุ่งเน้นถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก โดยมีผู้ให้บริการเป็นผู้รับการตอบสนองของธนาคารและให้ได้รับความประทับใจเมื่อมาใช้บริการกับธนาคารออมสิน ฉะนั้น ธนาคารออมสินจำเป็นจะต้องปรับเปลี่ยนบทบาท เชิงธุรกิจสู่ตลาดรายย่อย ขนาดกลางและธุรกิจใหญ่ ตลอดจนมีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การให้บริการในรูปแบบระบบ ATM POOL สงเคราะห์ชีวิต ระบบ ONLINE สินเชื่อระบบ ONLINE การ

โอนเงินต่างธนาคาร (BATHNET) ที่ทัดเทียมกับธนาคารอื่นๆ ได้ถูกนำมาใช้ในธุรกิจธนาคาร รวมทั้งยังมีบริการใหม่ๆ เช่น บริการบัตรเครดิตหรือบัตรหักเงินจากบัญชีเงินฝากเพื่อเรียก(วิชาอิเล็กทรอนิกส์) การรับชำระเงินจากสินค้าเพื่อการบริการ การบริการ โอนเงินระหว่างธนาคาร ฯลฯ ซึ่งธนาคารสามารถหาช่องทางใหม่ๆ ที่สร้างความ พึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร ซึ่งเป็นอีกรูปแบบหนึ่ง (รายงานประจำปีธนาคารออมสิน, 2544 : 5-20)

นอกจากนี้ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจในปี 2540 ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่ได้รับผลกระทบกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันจึงต้องมีนโยบายที่ชัดเจนต่อการบริหารงานและนโยบายต่างๆ ต้องมีทิศทางการทำงานเพื่อการเจริญเติบโตและมีเสถียรภาพที่มั่นคงและมีภารกิจหลักที่ต้องกระทำ คือ การเป็นธนาคารเพื่อประชาชน โดยดำเนินการเพื่อประชาชนเป็นหลักสำคัญและยังเป็น ธนาคารเพื่อการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการพัฒนาประเทศทั้งระบบ ฉะนั้น การให้บริการที่ดีกับลูกค้า คือการบริการให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือความต้องการที่มาใช้บริการจะเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีของธนาคารให้เกิดขึ้นกับประชาชนที่มาใช้บริการ อันจะนำไปสู่การเกิดความพึงพอใจใช้ในการใช้บริการของธนาคาร ซึ่งจะเป็นการจูงใจให้ลูกค้าเกิดความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการของธนาคารอีก และยังมีส่วน

ช่วยในการประชาสัมพันธ์งานของธนาคารไปสู่ประชาชนทั่วไปอีกทางหนึ่งด้วย ดังนั้น การดำเนินการของธนาคารถือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุด และการบริการต้องมีวิธีการและกระบวนการให้บริการที่หลากหลาย เพราะถ้าจะบอกถึงรูปร่างของสินค้าก่อนข้างจะไม่ชัดเจน แต่จะเห็นภาพได้จากกระบวนการให้บริการของธนาคารมองดูแล้วน่าจะเข้ามาใช้บริการ เพราะคนส่วนมากจะมองว่า กระบวนการให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สร้างความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการและอีกสิ่งหนึ่งคือ บุคลากรดี มีความรู้ ความสามารถ น่าจะมีบริการที่ดี ซึ่งเหตุนี้จึงจำเป็นที่ธนาคารจะต้องมีอุปกรณ์ที่ดีเพื่อที่จะดึงให้คนมาใช้บริการที่ผ่านมากการดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นการให้บริการรับฝากเงินจากประชาชน และจะจ่ายดอกเบี้ยให้จำนวนหนึ่ง ทั้งให้เงินกู้ยืมไปโดยธนาคารจะได้รับดอกเบี้ยตามอัตราที่กำหนดไว้ แต่สังคมเศรษฐกิจได้เปลี่ยนพฤติกรรมการออมไป คนจะไม่ค่อยฝากออมกันจะเปลี่ยนเป็นนำทรัพย์สินไปลงทุนด้านอื่น เช่น อาจจะนำเงินไปซื้อหุ้นของรัฐบาลโดยมีธนาคารออมสินเป็นตัวกลางในการจำหน่ายในรูปแบบพันธบัตร (ธนาคารแห่งประเทศไทย:2545)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเป็นเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูล 2 แบบคือ 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) และ 2) การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้ายของธนาคารออมสิน สาขาสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ที่เปิดบัญชีกับธนาคารออมสิน สาขาสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เดือนมกราคม – ธันวาคม พ.ศ. 2550 จำนวน 34,847 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้ายของธนาคารออมสิน ที่มาใช้บริการของธนาคาร ในช่วงวันที่สิงหาคม – กันยายน 2551 จำนวน 400 คน

เครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็นสามตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามถึงลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าย ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ระยะเวลาของการใช้บริการ รายได้ และประเภทของผู้ใช้บริการ รวม 10 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้ายที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี คำถามเป็น 6 ด้าน ได้แก่

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ 8 ข้อ ด้านกระบวนการการให้บริการ 11 ข้อ ด้านอัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการต่างๆ 5 ข้อ ด้านอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก 6 ข้อ ด้านสถานที่การให้บริการ 6 ข้อ ด้านสภาพแวดล้อม 6 ข้อ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการให้บริการของธนาคารออมสินเป็นคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านเนื้อหาสาระ(Content Analysis) และใช้สถิติพรรณานำเสนอข้อมูลที่รวบรวมในรูปแบบของตาราง ข้อมูลส่วนที่หนึ่งวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่และค่าร้อยละ ส่วนที่สองวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้ t-test และ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล
พบว่า เพศนั้นเพศหญิง 227 คน (ร้อยละ 53.3) และ ชายจำนวน 187คน (ร้อยละ 46.8) อายุพบว่าส่วนมากที่สุด มีอายุอยู่ระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 227 คน (ร้อยละ 56.8) ส่วนน้อยสุดอายุต่ำกว่า 16 ปี จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.0) วุฒิการศึกษา พบว่า ส่วนมากที่สุดปริญญาตรี จำนวน 201 คน (ร้อยละ 28.3) ส่วนน้อยสุดระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.8) อาชีพ พบว่า ส่วนมากที่สุดอาชีพพนักงานบริษัท/ผู้ใช้แรงงาน จำนวน 158 คน (ร้อยละ 39.5) ส่วนน้อยสุดนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 23

คน (ร้อยละ 5.8) ระยะเวลาที่ใช้บริการ พบว่า ส่วนมากที่สุด ระหว่าง 4 ปี – 7 ปี จำนวน 182 คน (ร้อยละ 45.5) ส่วนน้อยสุด เริ่มครั้งแรกจำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.0) รายได้ พบว่า ส่วนมากที่สุด ตั้งแต่ 5,001 – 15,000 บาท จำนวน 189 คน (ร้อยละ 47.3) ส่วนน้อยสุด มากกว่า 35,000 บาท จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) การใช้บริการด้านเงินฝากพบว่าส่วนมากที่สุด เพื่อเรียก จำนวน 129 คน (ร้อยละ 32.3) ส่วนน้อยสุดประจำรายเดือน จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.5) การใช้บริการด้านสลากออมสิน พบว่าส่วนมากที่สุด สลากออมสินพิเศษจำนวน 291 คน (ร้อยละ 72.8) ส่วนน้อยสุดสลากออมสินพิเศษ(รุ่นชนโชค) จำนวน 54 คน (ร้อยละ 13.50) การใช้บริการด้านสงเคราะห์ชีวิต พบว่า ส่วนมากที่สุดเพิ่มพูนทรัพย์จำนวน 88 คน (ร้อยละ 22) ส่วนน้อยสุดบำนาญ(ไม่มีปันผล) จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) การใช้บริการด้านสินเชื่อ พบว่า ส่วนมากที่สุดด้านสินเชื่อสวัสดิการ 132 คน (ร้อยละ 33.0) ส่วนน้อยสุดด้าน ODบุคคล จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานนั้น พบประเด็นสำคัญที่ต้องนำมาพิจารณา เช่น อายุเฉลี่ยของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในวัยทำงาน และมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือระดับปริญญาตรี จึงทำให้มองเห็นปัญหาของธนาคารออมสิน สาขาสองพี่น้อง จังหวัด

สุพรรณบุรี ที่มีอยู่และสามารถเพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กรต่อไป

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เมื่อจำแนกรายด้าน 1) ด้านพนักงานผู้ให้บริการพบว่าอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในหัวข้อความสุภาพเรียบร้อยของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ด้านกระบวนการการให้บริการพบว่าอยู่ในระดับมาก 3) ด้านอัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการต่างๆ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4) ด้านอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกพบว่าอยู่ในระดับมาก 5) ด้านสถานที่การให้บริการพบว่าอยู่ในระดับมาก และ 6) เมื่อภาพรวมทุกด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขา สองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านกระบวนการการให้บริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และพบว่าด้าน

อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อจำแนกตามจำแนกตามอายุ

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านอัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการต่างๆ ด้านอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่การให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม เมื่อจำแนกตามการศึกษาต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านอัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการต่างๆ ด้านอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่การให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม เมื่อจำแนกตามรายได้ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารออมสิน สาขาสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรีสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ทั้ง 7 ด้าน คือ ประเภทการให้บริการ , ด้านพนักงานผู้ให้บริการ, ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านอัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการต่างๆ, ด้านอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก, ด้านสถานที่การให้บริการ, ด้านสภาพแวดล้อมมีระดับความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น (ภาคค่า) มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่แตกต่างจากการศึกษาของ วรชัช จารุจินดา (2540 : บทคัดย่อ) พบว่า ลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับหลักการให้บริการของสถานบริการของจิตตินันท์ เดชะคุปต์, ชินรัตน์ สมสืบ และ พูนศิริ วัจนะภูมิ (2544 : 41) ที่กล่าวถึงกระบวนการการให้บริการเป็นการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ซึ่งการให้ บริการจะ

ประสบผลสำเร็จและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าส่วนสำคัญคือพนักงานผู้ให้บริการนั่นเอง ด้านอาคารสถานที่พบว่า มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อส่วนใหญ่ความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเกี่ยวข้องกับบรรยากาศและสภาพแวดล้อมทั่วไป จำนวนเก้าอี้พักคอยเพียงพอ ซึ่งถือเป็นปัจจัยนำเข้าไปในวงจรของการให้บริการ(จิตตินันท์ เดชะคุปต์, ชินรัตน์ สมสืบ และ พูนศิริ วัจนะภูมิ 2544:41) และสอดคล้องกับ พิภพ อุดร (2537 : 59-63) ระบุว่า “ การตลาดสำหรับธนาคาร ” ว่า การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าของธนาคารนั้น ธนาคารจำเป็นต้องทำการเข้าใจลูกค้าภายในอันได้แก่ พนักงานของธนาคารต้องมีการสัมผัสและมีการติดต่อกันโดยตรงกับลูกค้า ว่ามีการบริการเป็นอย่างไรว่าดีหรือไม่ดี ในช่วงเวลาในการให้บริการนั่นเอง ฉะนั้นการให้บริการของทุกตำแหน่งจึงถือว่ามีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารจึงต้องเห็นความสำคัญของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกว่ามีความต้องการและพฤติกรรมของบุคลากร และต้องรู้ซึ่งถึงความสามารถในการให้บริการของบุคลากร ที่สำคัญคือต้องมั่นใจว่าบุคลากรทุกตำแหน่งมีความเข้าใจ ยึดถือ และปฏิบัติตามนโยบายการให้บริการของธนาคารอย่างถูกต้อง

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรีตามลักษณะทางประชากรของลูกค้า ลูกค้าที่มีลักษณะทางประชากรแตก

ต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารออมสิน สาขาสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปรานี กิรติธร (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพลันธุ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สาขาภาพลันธุ์ ใน 4 ด้าน คือด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านภาพพจน์ จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จำนวน 384 ราย ซึ่งได้มาโดยการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารทหารไทย เป็นรายชื่อที่อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดแต่ละด้าน ดังนี้ พนักงานแต่งกายสุภาพ การกล่าวต้อนรับ และทักทายแขก ความสะอาดของสถานที่และความสะอาดปลอดภัยในธนาคาร และชูศักดิ์ สุขเจริญวิภารัตน์ (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขามหาสารคาม ที่พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ตามตัวแปรศึกษา ปรากฏว่าลูกค้าด้านเงินฝาก ลูกค้าด้านสินเชื่อ เพศชาย เพศหญิง ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20-30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป ลูกค้าที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ม.6 วุฒิ ม.6-อนุปริญญา วุฒิปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ลูกค้าที่มี

อาชีพธุรกิจส่วนตัว รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา เกษตรกรรมและอาชีพอื่นๆ ต่างก็มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยส่วนรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้านอยู่ในระดับสูง ส่วนในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เฉพาะลูกค้าที่มีอยู่ต่ำกว่า 20 ปี อายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี ลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนกลุ่มอื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยที่ค้นพบ ผู้วิจัยสรุปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรีได้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านการให้บริการของพนักงาน การพัฒนาบุคลากรเป็นหัวใจสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินงานทุกด้านสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ธนาคารควรมุ่งพัฒนาและปรับปรุงให้อบรมลักษณะงานที่เปลี่ยนแปลงและเพิ่มขึ้นใหม่ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับได้มีโอกาสศึกษาในระดับสูงขึ้น ให้มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนพนักงานในตำแหน่งต่างๆ ให้มีความกระตือรือร้นตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างความพร้อมของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงใหม่ให้ทันที่

2. ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน ควรพัฒนาดังต่อไปนี้

2.1 การแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการให้แก่ผู้ใช้บริการทราบ เพื่อลดความคับข้องใจอันเกิดจากการรอคอย และเป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ เพื่อความสะดวกของลูกค้าที่ไม่เกิดการรอคอยที่นานและสามารถปฏิบัติภารกิจอย่างอื่น ก่อนได้ รวมถึงการแจ้งรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติ การแนะนำวิธีแก้ไข ปัญหาให้ผู้ใช้บริการทราบ พนักงานควรทราบว่าผู้ใช้บริการมีปัญหาอะไร เห็นได้จากผลการศึกษาพบว่ามีระดับความพึงพอใจมาก แสดงว่าธนาคารยังสามารถพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้าไปสู่ระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้อีก

2.2 ปรับปรุงพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการ ปรับปรุงเทคโนโลยีให้ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวก และสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เช่น เพิ่มเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ , เพิ่มตู้ ATM เห็นได้จากผลการศึกษาพบว่ามีระดับความพึงพอใจมาก สามารถพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้าสู่ระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้

2.3 ความสะดวกของขั้นตอนการให้บริการ ควรลดขั้นตอนในการให้บริการให้น้อยลง โดยเฉพาะขั้นตอนที่ต้องผ่านเจ้าหน้าที่หลายคน ควรมีการรวบขั้นตอนที่ซับซ้อนให้พนักงานเพียงคนเดียวสามารถตัดสินใจได้มาก

ขึ้น เห็นได้จากผลการศึกษาพบว่าที่คะแนนความรวดเร็วฉบับไว้งได้เพียงระดับมาก ควรพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้าสู่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3. ด้านประเภทที่ให้บริการ ธนาคารออมสิน ควรปรับปรุงและพัฒนาบริการประเภทต่างๆ ของธนาคารทั้ง ด้านเงินฝากสลากออมสิน สินเชื่อ สงเคราะห์ชีวิต ให้ทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

3.1 การพัฒนาและปรับปรุงเงินฝากประเภทที่มีอยู่ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ได้แก่ ด้านเงินฝาก ออมสิน สลากออมสิน และพันธบัตรออมสินสงเคราะห์ชีวิตให้เหมาะสมกับภาวะปัจจุบัน

3.2 บริการสินเชื่อให้มีประเภทที่หลากหลายมีเงื่อนไขที่สามารถแข่งขันได้ เน้นการให้ สินเชื่อที่มีคุณภาพที่ดีให้สินเชื่อระยะยาวแก่ผู้ใช้บริการทั้งรายเล็ก รายใหญ่ในการลงทุนทั้งในด้านที่อยู่อาศัย การประกอบอาชีพ เป็นต้น

3.3 ควรปรับปรุงและพัฒนาบริการทางการเงินที่มีอยู่ และประเภทใหม่ให้ทันสมัยโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ รวมทั้งการฝากถอนเงินอัตโนมัติให้มีมากขึ้น การดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ

4. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ควรปรับปรุงพัฒนาดังต่อไปนี้

4.1 สถานที่จอดรถ ควรมีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าให้มากขึ้น เห็นได้จากผลการศึกษา

พบว่ามึระดับความพึงพอใจมาก ควรพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้าสู่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4.2 สถานที่ตั้งของธนาคาร และป้ายบอกตำแหน่งต่างๆ ควรให้มองเห็นชัดเจนเข้าใจง่าย เห็นได้จากผลการศึกษาพบว่ามึระดับความพึงพอใจมาก ควรพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้าสู่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4.3 ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เห็นได้จากผลการศึกษาพบว่ามึระดับความพึงพอใจมาก ควรพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้าสู่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการของธนาคารออมสินกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ

2. ควรทำการศึกษาความต้องการใช้บริการที่ควรเพิ่มขึ้นจากบริการเดิมของธนาคารออมสิน

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับข่าวสารที่ธนาคารออมสินได้สื่อสารถึงผู้ให้บริการด้านสื่อต่างๆ การสื่อสารประเภทใดก่อให้เกิดการรับรู้ และเปลี่ยนทัศนคติพฤติกรรมการใช้บริการของธนาคารหรือไม่

บรรณานุกรม

กัลยาณี ตปนียากร. (2543). ความพึงพอใจของ

ลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน) สาขาบรบือ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

กิติมา ปรีดาดีลก. (2544). บริหารสัมพันธ์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. กรุงเทพฯ: ธเนศวรการพิมพ์.

จิรวัดน์ กิตติมงคลมา. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด(มหาชน) สาขาหนองหิน(ภูกระดึง). ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และ ชินรัตน์ สมสืบ. (2544). เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาบริการ หน่วยที่ 1. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ชนะ กล้าชิงชัย. (2541). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์: กรณีศึกษาสาขาบึงบูรพ์. จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ชินรัตน์ สมสืบ. (2539). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชนบท. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูศักดิ์ สุขเจริญวิภารัตน์. (2541). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม. รายงานศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ทัศนียา ชื่นนิรันดร์. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธีระศักดิ์ กลิ่นดี. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ปราณี กิรติธร. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สาขา
- กาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. รายงานศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปรีศนิญา สันทัด. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขากาญจนบุรี. โครงการศึกษาอิสระการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยคริสเตียน.
- พิภพ อุดร. (ตุลาคม-ธันวาคม 2537). การตลาดสำหรับธนาคาร. บริหารธุรกิจ.
- พรรณพิมล ก้านกนก. (2523). การสื่อสารการตลาด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พูนศิริ วัจนะภูมิ. (2544). เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาบริการ หน่วยที่ 3. พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัฐธนา เนาวบุตร. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- รัตนา เพชรพรรณ. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมบริการด้านนโยบาย ของ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร: ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเขตชั้นใน ชั้น

- กลางและชั้นนอก. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มณีวรรณ ตั้งไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาการบริหารรัฐกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิชาญ ฤทธิรงค์. (2528 :52-56). เทคนิคการหาเงินฝาก. จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์ 7 มีนาคม.
- วรวิษ จารุจินดา. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต . มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วินัย ราพรรณ. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน: กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- วีระยุทธ วณิชปัญญาผล. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโอนเงินจากบัญชีเงินโอนต่างประเทศธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต . มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศรัทธา วุฒิพงค์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันดี อำเภอดวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุขสันต์ ตั้งสะสม.(2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางคอแหลม. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- สุวัฒนา วงษ์กะพันธ์. (2530). **การสื่อสารการตลาดในธุรกิจโฆษณา หน่วยที่ 2. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.**
- สุมนา อยู่โพธิ์. (2536). **ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- สมศรี ชาติพงษ์. (5 พฤศจิกายน 2539). **อุตสาหกรรม ออมสิน.**
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2546). **Service Marketing. กรุงเทพฯ : นัทธิพิบัติ.**
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2530). **การบริหารบุคคล. วารสารกรุงเทพมหานคร (มหาชน).**
- สุรศักดิ์ นานากุล. (2525). **การบริหารงานผลิต. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.**
- อนุเทพ เบื้องบน. (2544). **การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขา มาบตาพุด. ปรินญรัฐ ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. (2538). **ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขา เล็งนกทาและสาขามุกดาหาร.**
- ภาคินพันธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Chaplin, J. P. (1968 - 437). **System and theories of psychology.** NY: Holt, Rinehart and Winston.
- Millet, J.D. (1957). **Management in the public service.** NY: McGraw-Hill.
- Maslow, A.H. (1987). **Motivation and personality.** 2nd ed. NY: Harper & Row.
- Schiffman, G.L. and Kanuk, L.L. (1987). **Consumer behavior.** 3rd ed. NJ: Prentice-Hall.
- Penchansky and Thomas. (1981 : 127-140). **“The concept of access definition and relationship to consumer satisfaction”.** Medical Care. 19(2).
- Weber, M. (1996). **The theory of social and economic organization.** Trans, by A.M. Henderson and Tallest Parsan. NY: The Free Press.