

พฤติกรรมการใช้บริการและคุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน

พัชรี ยวนไธสงค์^{1*} และ วิกรานต์ เผือกมงคล²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน 2) เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ารถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน สาขาอุทัยและสาขาประตูน้ำพระอินทร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พิจารณาตามข้อมูลพื้นฐานจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามาจากลูกค้าที่มาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินทั้ง 2 สาขา เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากอาจารย์ที่ปรึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา และเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1) พฤติกรรมการมาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ได้แก่ ประเภทของบริการ ความถี่ของการมาใช้บริการ วันที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการโดยรวมเป็นดังนี้ ประเภทของบริการ ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการฝาก-ถอน ความถี่ของการมาใช้บริการ ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง วันที่มาใช้บริการ ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการวันจันทร์ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการระหว่างเวลา 09.00 น. ถึง 12.00 น. 2) คุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน สาขาอุทัยและสาขาประตูน้ำพระอินทร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาทั้ง 5 ด้าน มีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดีตามการแปลความหมายคุณภาพการให้บริการโดยใช้สถิติ (Range) 3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ารถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน สาขาอุทัยและสาขาประตูน้ำพระอินทร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ การบริการรถเคลื่อนที่ พฤติกรรมการใช้บริการ

¹ นักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

* ผู้ประสานงานหลัก: Ningpatcharee2539@gmail.com

Service behavior and quality of mobile banking services of GSB

Patcharee Yuanthaisong^{1*} and Wikrant Paukmongkol²

Abstract

The purpose of this research was to 1) study the behavior of mobile banking users of the Government Savings Bank 2) to study the quality of mobile banking services of the Government Savings Bank 3) to study the relationship between service quality and service behavior of mobile customers of GSB, Uthai Branch and Pratunam Indra Branch. Phra Nakhon Si Ayutthaya is the five aspects of concrete services. Reliability. Customer Response Confidence in the customer. To know and understand customers Considered by basic data by sex, age, educational level, occupation, income per month. The sample used in the study was from the people who came to the mobile banking service of the two savings banks using the convenient sampling method of 140 persons. The instrument used to collect the data was a questionnaire to check the accuracy of the content from the instructors. Consult Statistics used in data analysis were descriptive and inferential statistics, ie percentage, mean, and standard deviation. The study found that: 1) Type of service Frequency of service usage Date of service Time to use the service. Type of service Most people use the deposit-withdrawal service. Frequency of service usage Most people use the service once a month. Date of service Most people use the service Monday. Time to use the service. 2) The quality of mobile services of the Government Savings Bank, Uthai Branch and Pratunam Indra Branch. All 5 areas of Ayutthaya have quality of service. Stay in good 3) The relationship between service quality and customer service behavior of mobile banking customers. Uthai branch and Pratunam branch Indra Phra Nakhon Si Ayutthaya Province has a relationship in the opposite direction.

Keywords: Quality of service; Mobile service; Behavior

¹ Student, Faculty of Management Science, Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage

² Assistant professor, Faculty of Management Science, Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage

* Corresponding Author: Ningpatcharee2539@gmail.com

บทนำ

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐบาลที่มีประวัติการดำเนินงานมาอย่างยาวนาน ดำเนินธุรกิจทั้งในเชิงพาณิชย์และเชิงสังคมเพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยมุ่งส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถของประชาชนในระดับเศรษฐกิจฐานราก ขยายฐานลูกค้าและปริมาณการทำธุรกรรมทางการเงิน ปรับปรุงศักยภาพการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธนาคาร ธนาคารออมสินจึงได้ดำเนินการพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการให้บริการรถเคลื่อนที่เป็นอีกหนึ่งความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและประชาชนได้เข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบอย่างเท่าเทียมแต่จากที่ผ่านมาธนาคารได้ส่งรถให้บริการเคลื่อนที่ออกไปให้บริการพบว่าประชาชนเข้ามาใช้บริการในปริมาณที่น้อยทำให้ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายในการนำรถออกไปให้บริการและอีกสาเหตุหนึ่งเกิดจากปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการของรถเคลื่อนที่ จากปัญหาดังกล่าวอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้การให้บริการรถเคลื่อนที่ไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร

จากที่ทราบปัญหาของรถให้บริการเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ภายใต้กรอบแนวคิดของ SERVQUAL Model ตามทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และหาแนวทางแก้ไข พัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินให้ตรงตามความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน
2. เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน

กรอบแนวคิด

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและคุณภาพการให้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน มีขอบเขตของการวิจัยในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) คุณภาพการให้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ทำการศึกษาตามแนวคิดของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1985) ที่ประกอบด้วยคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) 2) พฤติกรรมการใช้บริการ ทำการศึกษาภายใต้แนวคิดของ สุรคุณ คณิสต์ยานนท์ (2556) ที่ประกอบด้วย ประเภทการให้บริการ ความถี่ของการใช้บริการ วันที่ใช้บริการ เวลาที่ใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้ามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและคุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน คือ การกำหนดประชากร และ

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้ำที่มาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ประชาชนที่มาใช้บริการฝาก-ถอน การบริการสินเชื่อ การบริการอื่น ๆ จากสถานที่ให้บริการ 2 จุดให้บริการในเขตพื้นที่อำเภอบางปะอินและอำเภอกอเขาย จำนวน 140 คน โดยเลือกแบบสุ่มจุดละ 70 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน 20 ข้อ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ 1 ข้อ

3. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยใช้สถิติได้แก่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน โดยใช้สถิติได้แก่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน โดยใช้สถิติ ได้แก่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

เกณฑ์กำหนดค่าระดับคุณภาพของคำถามเป็นการให้คะแนนคือ

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

การแปลความหมายคุณภาพการให้บริการโดยใช้สถิติ เพื่อใช้สำรวจคุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน นำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดระดับคุณภาพ โดยแบ่งคุณภาพเป็น 4 ระดับ โดยมีเกณฑ์คะแนน ดังนี้

คุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม	3.26 – 4.00	คะแนน
คุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินอยู่ในระดับ ดี	2.51 – 3.25	คะแนน
คุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินอยู่ในระดับ พอใช้	1.76 – 2.50	คะแนน
คุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินอยู่ในระดับ ต้องปรับปรุง	1.00 – 1.75	คะแนน

4. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินโดยใช้สถิติ Spearman

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ แบ่งเป็น 3 ระดับ

ค่า Correlations (r)	ระดับความสัมพันธ์
0.8 - 1	มีความสัมพันธ์มากที่สุด
0.5 - 0.79	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0 - 0.49	มีความสัมพันธ์น้อยมาก

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	ข้อมูล	ร้อยละ	จำนวน	mode
เพศ	ชาย	32.9	46	หญิง
	หญิง	67.1	94	
อายุ	ต่ำกว่า 15 ปี	0	0	ระหว่าง 15 -45 ปี
	ระหว่าง 15 -45 ปี	46.4	65	
	ระหว่าง 46-60 ปี	43.6	61	
	สูงกว่า 60 ปี	10	14	
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	37.9	53	ระดับประถมศึกษา
	มัธยมศึกษาตอนต้น	18.6	26	
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช	22.1	31	
	อนุปริญญา / ปวส	11.4	16	
	ปริญญาตรี	9.3	13	
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	1	
อาชีพ	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.9	4	ค้าขาย / ประกอบธุรกิจส่วนตัว
	พนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง	7.1	10	
	ค้าขาย / ประกอบธุรกิจส่วนตัว	70.7	99	
	นักเรียน / นักศึกษา	2.9	4	
	ไม่ได้ทำงานหรือว่างงาน	2.1	3	
	อาชีพอิสระ	12.9	18	
	อื่น ๆ	1.4	2	
รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 15,000 บาท	51.14	72	ไม่เกิน 15,000 บาท
	15,001-25,000 บาท	29.3	41	
	25,001-35,000 บาท	7.9	11	
	35,001 บาทขึ้นไป	11.4	16	

จากตารางที่ 1 การศึกษาด้านข้อมูลทั่วไปพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.1 ช่วงอายุระหว่าง 15 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.4 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37.9 ประกอบอาชีพค้าขายหรือมีธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 70.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.14

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	ข้อมูล	ร้อยละ	จำนวน	mode
ท่านมาใช้บริการประเภทใด	บริการฝาก - ถอน	74.3	104	บริการฝาก - ถอน
	บริการขอสินเชื่อ	8.6	12	
	บริการโอนเงิน	4.3	6	
	บริการชำระค่าบริการ	11.4	16	
	บริการอื่นๆ	1.4	2	
ท่านมาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารบ่อยเพียงใด	4-6 ครั้งต่อสัปดาห์	15.7	22	เดือนละ 1 ครั้ง
	2-3 ครั้งต่อสัปดาห์	15.0	21	
	เดือนละ 2-3 ครั้ง	21.0	30	
	เดือนละ 1 ครั้ง	47.9	67	
ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการวันใด	วันจันทร์	47.1	66	วันจันทร์
	วันพุธ	25.0	35	
	วันศุกร์	26.4	37	
ช่วงเวลาที่ท่านมาติดต่อในการใช้บริการ	ระหว่างเวลา 9.00-12.00 น.	48.6	68	ระหว่างเวลา 9.00-12.00 น.
	ระหว่างเวลา 12.01-13.00 น.	24.3	34	
	ระหว่างเวลา 13.01-16.00 น.	27.1	38	

จากตารางที่ 2 การศึกษาด้านพฤติกรรมการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้มาใช้บริการด้านบริการฝาก-ถอน คิดเป็นร้อยละ 74.3 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 47.9 ส่วนใหญ่มาใช้บริการวันจันทร์ คิดเป็นร้อยละ 47.1 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการระหว่างเวลา 9.00-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 48.6

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน

ข้อมูล	4	3	2	1	\bar{X}	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมของรถเคลื่อนที่ของธนาคารมีความเหมาะสม สะอาด	0.7	27.1	61.4	10.7	2.821	ดี
2. วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินมีความทันสมัย	1.4	26.4	60.7	11.4	2.821	ดี
3. พนักงานสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับขั้นตอนการทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง	4.3	21.4	62.3	11.4	2.821	ดี
4. รถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินมีการแสดงสัญลักษณ์บ่งบอกว่าเป็นรถของธนาคารออมสิน เช่น โลโก้ของธนาคาร บัตรประจำตัวของพนักงาน	2.1	17.9	53.6	26.4	3.042	ดี
5. พนักงานมีความรู้และความพร้อมในการให้ข้อมูลและคำแนะนำตลอดเวลา	1.4	26.4	57.1	15.0	2.857	ดี
6. พนักงานมีการติดตามสอบถาม ความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งก่อนและหลังการมาใช้บริการ	4.3	27.9	60.7	7.1	2.707	ดี
7. พนักงานมีมารยาท มีความสุภาพ	15.0	68.6	16.4	0	3.014	ดี
8. รถเคลื่อนที่ของธนาคารมีการเปิด - ปิด ในการให้บริการตรงตามกำหนด	5.0	33.6	49.3	12.1	2.685	ดี
9. พนักงานมีความสนใจ ความเอาใจใส่ประชาชนที่มาใช้บริการ	31.4	57.9	10.7	0	2.792	ดี
10. พนักงานให้คำแนะนำในเรื่องอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์	5.7	38.6	40.7	15.0	2.650	ดี

จากตารางที่ 3 การศึกษาด้านคุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมของรถเคลื่อนที่ของธนาคารมีความเหมาะสม สะอาด ไม่แออัด ค่าเฉลี่ย 2.821 วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินมีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 2.821 พนักงานสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับขั้นตอนการทำธุรกรรมต่าง ๆ แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 2.814 รถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินมีการแสดงสัญลักษณ์บ่งบอกว่าเป็นรถของธนาคารออมสิน เช่น โลโก้ของธนาคาร บัตรประจำตัวของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.042 พนักงานมีความรู้และความพร้อมในการให้ข้อมูลและให้คำแนะนำตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 2.857 พนักงานมีการติดตามสอบถาม ความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ ทั้งก่อนและหลังการมาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.707 รถเคลื่อนที่ของธนาคารมีการเปิด - ปิด ในการให้บริการตรงตามกำหนด ค่าเฉลี่ย 2.685 พนักงานมีความสนใจ ความเอาใจใส่ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความรู้สึกว่าคุณภาพสำคัญ ค่าเฉลี่ย 2.792 พนักงานให้คำแนะนำในเรื่องอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 2.650 โดยรวมของค่าเฉลี่ยทั้งหมดอยู่ในระดับดีตามการจัดกลุ่มคะแนนตามค่าพิสัยที่ได้กำหนดไว้

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ารถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน

คุณภาพ	พฤติกรรม	r	Sig	ความสัมพันธ์
1. สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมของรถเคลื่อนที่ของธนาคารมีความเหมาะสม สะอาด ไม่แออัด	ท่านมาใช้บริการประเภทใดของรถเคลื่อนที่ของธนาคาร	.041	.631	ไม่มีความสัมพันธ์
	ท่านมาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารบ่อยเพียงใด	-.004	.953	ไม่มีความสัมพันธ์
	ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการวันใด	-.219	.009	มีความสัมพันธ์
	ช่วงเวลาที่ท่านมาติดต่อในการใช้บริการ	-.001	.987	ไม่มีความสัมพันธ์
2. วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินมีความทันสมัย	ท่านมาใช้บริการประเภทใดของรถเคลื่อนที่ของธนาคาร	.034	.692	ไม่มีความสัมพันธ์
	ท่านมาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารบ่อยเพียงใด	-.022	.794	ไม่มีความสัมพันธ์
	ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการวันใด	-.259	.002	มีความสัมพันธ์
	ช่วงเวลาที่ท่านมาติดต่อในการใช้บริการ	-.022	.799	ไม่มีความสัมพันธ์
3. พนักงานสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับขั้นตอนการทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง	ท่านมาใช้บริการประเภทใดของรถเคลื่อนที่ของธนาคาร	.134	.114	ไม่มีความสัมพันธ์
	ท่านมาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารบ่อยเพียงใด	.172	.042	มีความสัมพันธ์
	ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการวันใด	-.124	.144	ไม่มีความสัมพันธ์
	ช่วงเวลาที่ท่านมาติดต่อในการใช้บริการ	.047	.583	ไม่มีความสัมพันธ์
4. รถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินมีการแสดงสัญลักษณ์บ่งบอกว่าเป็นรถของธนาคารออมสิน เช่น โลโก้ของธนาคาร บัตรประจำตัวของพนักงาน	ท่านมาใช้บริการประเภทใดของรถเคลื่อนที่ของธนาคาร	-.094	.270	ไม่มีความสัมพันธ์
	ท่านมาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารบ่อยเพียงใด	-.150	.077	ไม่มีความสัมพันธ์
	ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการวันใด	-.028	.745	ไม่มีความสัมพันธ์
	ช่วงเวลาที่ท่านมาติดต่อในการใช้บริการ	-.046	.589	ไม่มีความสัมพันธ์

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ารถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน (ต่อ)

คุณภาพ	พฤติกรรม	r	Sig	ความสัมพันธ์
5. พนักงานมีความรู้และความพร้อมในการให้ข้อมูลและคำแนะนำตลอดเวลา	ท่านมาใช้บริการประเภทใดของรถเคลื่อนที่ของธนาคาร	.025	.765	ไม่มีความสัมพันธ์
	ท่านมาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารบ่อยเพียงใด	-.077	.363	ไม่มีความสัมพันธ์
	ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการวันใด	-.117	.167	ไม่มีความสัมพันธ์
6. พนักงานมีการติดตามสอบถามความต้องการ ทั้งก่อนและหลังการมาใช้บริการ	ช่วงเวลาที่ท่านมาติดต่อในการใช้บริการ	.037	.665	ไม่มีความสัมพันธ์
	ท่านมาใช้บริการประเภทใดของรถเคลื่อนที่ของธนาคาร	0.19	.825	ไม่มีความสัมพันธ์
	ท่านมาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารบ่อยเพียงใด	.100	.242	ไม่มีความสัมพันธ์
7. พนักงานมีมารยาท มีความสุภาพ	ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการวันใด	.033	.698	ไม่มีความสัมพันธ์
	ช่วงเวลาที่ท่านมาติดต่อในการใช้บริการ	.100	.242	ไม่มีความสัมพันธ์
	ท่านมาใช้บริการประเภทใดของรถเคลื่อนที่ของธนาคาร	-.140	.100	ไม่มีความสัมพันธ์
8. รถเคลื่อนที่ของธนาคารมีการเปิด - ปิด ในการให้บริการตรงตามกำหนด	ท่านมาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารบ่อยเพียงใด	-.065	.443	ไม่มีความสัมพันธ์
	ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการวันใด	-.050	.559	ไม่มีความสัมพันธ์
	ช่วงเวลาที่ท่านมาติดต่อในการใช้บริการ	-.032	.704	ไม่มีความสัมพันธ์
9. พนักงานมีความสนใจ ความเอาใจใส่	ท่านมาใช้บริการประเภทใดของรถเคลื่อนที่ของธนาคาร	-.082	.333	ไม่มีความสัมพันธ์
	ท่านมาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารบ่อยเพียงใด	-1.51	.076	ไม่มีความสัมพันธ์
	ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการวันใด	-.077	.356	ไม่มีความสัมพันธ์
10. พนักงานให้คำแนะนำในเรื่องอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์	ช่วงเวลาที่ท่านมาติดต่อในการใช้บริการ	.020	.815	ไม่มีความสัมพันธ์
	ท่านมาใช้บริการประเภทใดของรถเคลื่อนที่ของธนาคาร	-.085	.319	ไม่มีความสัมพันธ์
	ท่านมาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารบ่อยเพียงใด	.004	.963	ไม่มีความสัมพันธ์
	ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการวันใด	-.145	.087	ไม่มีความสัมพันธ์
	ช่วงเวลาที่ท่านมาติดต่อในการใช้บริการ	-.003	.973	ไม่มีความสัมพันธ์
	ท่านมาใช้บริการประเภทใดของรถเคลื่อนที่ของธนาคาร	-.031	.720	ไม่มีความสัมพันธ์
	ท่านมาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารบ่อยเพียงใด	.018	.835	ไม่มีความสัมพันธ์
	ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการวันใด	.044	.603	ไม่มีความสัมพันธ์
	ช่วงเวลาที่ท่านมาติดต่อในการใช้บริการ	.037	.667	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตารางที่ 4 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน พบว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม

อภิปรายผล

พฤติกรรมการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน สาขาประตูน้ำพระอินทร์และสาขาอุทัยพบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการมีพฤติกรรมการใช้บริการด้านประเภทของบริการ ความถี่ของการมาใช้บริการ วันที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ สามารถอธิบายได้ว่าลูกค้าที่มาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินทั้ง 2 สาขาส่วนมากมาใช้บริการประเภทฝาก-ถอน เนื่องจากลูกค้าที่มาใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินเป็นกลุ่มที่ทำอาชีพค้าขายจึงมีการมาใช้บริการในด้านการบริการฝาก-ถอนเป็นจำนวนมากและเป็นช่วงเวลาที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) พบว่า พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการฝาก-ถอน ความถี่ในการมาใช้บริการ วันที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินสาขาประตูน้ำพระอินทร์และสาขาอุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al. (1985) ในสายตาของผู้ให้บริการ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและคุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน สาขาประตูน้ำพระอินทร์และสาขาอุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามจากการคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

เมื่อเปรียบเทียบลูกค้าที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินสาขาประตูน้ำพระอินทร์และสาขาอุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันในด้านสถานที่ตั้ง วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการ การแสดงสัญลักษณ์ที่บ่งบอกการเป็นรถให้บริการของธนาคารออมสิน พนักงานมีความรู้ในการให้ข้อมูลมีการติดตามสอบถาม พนักงานมีมารยาทมีความสนใจเอาใจใส่ลูกค้าให้คำแนะนำที่เกิดประโยชน์กับลูกค้า

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพฤติกรรมการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินสาขาประตูน้ำพระอินทร์และสาขาอุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีพฤติกรรมในการมาใช้บริการเมื่อพิจารณาเป็นดังนี้ 1) ประเภทของบริการ ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการฝาก-ถอน 2) ความถี่ของการมาใช้บริการ ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง 3) วันที่มาใช้บริการ ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการวันจันทร์ 4) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการระหว่างเวลา 09.00 น. ถึง 12.00 น

ผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินสาขาประตูน้ำพระอินทร์และสาขาอุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีคุณภาพในการให้บริการ 5 ด้านโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ สถานที่ตั้งและวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ อยู่ในระดับดี 2) ความเชื่อถือและไว้วางใจ พนักงานมีการให้คำแนะนำ รถเคลื่อนที่มีสัญลักษณ์ที่บ่งบอกชัดเจน อยู่ในระดับดี 3) การตอบสนองต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลมีการติดต่อสอบถาม อยู่ในระดับดี 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ พนักงานมีมารยาท รถเคลื่อนที่มีเปิด-ปิดตรงต่อเวลา อยู่ในระดับดี 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้าที่มาใช้บริการ พนักงานมีความสนใจและความเอาใจใส่ อยู่ในระดับดี

ผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและคุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินสาขาประตูน้ำพระอินทร์และสาขาอุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 10 ด้านดังนี้ 1) สถานที่ตั้งของรถเคลื่อนที่มีความสัมพันธ์กัน 2) วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการบริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์กัน 3) พนักงานสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการทำธุรกรรมมีความสัมพันธ์กัน 4) มีการแสดงสัญลักษณ์ที่บ่งบอกว่าเป็นรถของธนาคารออมสินไม่มีความสัมพันธ์กัน 5) พนักงานมีความรู้ความพร้อมในการให้ข้อมูลและให้คำแนะนำไม่มีความสัมพันธ์กัน 6) พนักงานมีการติดต่อสอบถามความต้องการไม่มีความสัมพันธ์กัน 7) พนักงานมีมารยาทมีความสุขไม่มีความสัมพันธ์กัน 8) เวลาปิด – เปิดของรถเคลื่อนที่ไม่มีความสัมพันธ์กัน 9) พนักงานมีความสนใจ ความเอาใจใส่ไม่มีความสัมพันธ์กัน 10) พนักงานให้คำแนะนำในเรื่องอื่น ๆ ได้ไม่มีความสัมพันธ์กัน ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและคุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินสาขาประตูน้ำพระอินทร์และสาขาอุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและคุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินผู้วิจัยเสนอแนะความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการและคุณภาพการให้บริการของรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินเพื่อนำมาปรับปรุงในการให้บริการ

1. พฤติกรรมการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการในด้าน ผาก-ถอน ความถี่ของการมาใช้บริการ ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง วันที่มาใช้บริการ ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการวันจันทร์ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการระหว่างเวลา 9.00 น. ถึง 12.00 น. ดังนั้น ธนาคารควรจัดรถให้บริการออกตามเวลาและสถานที่ที่ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการ

2. คุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินทั้ง 5 ด้าน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยรวมลูกค้าที่มาใช้บริการกับรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินเกิดความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

ควรศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการของประชาชนที่มาใช้บริการและกลยุทธ์ในการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน เนื่องจากการแข่งขันที่มีแนวโน้มสูงขึ้นอาจจะมีการกำหนดตัวแปรที่อาจเป็นปัจจัยที่ใช้วัดพฤติกรรมมาใช้บริการและคุณภาพการให้บริการเพิ่มขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี*. รัฐประศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรคุณ คณัฐยานนท์. (2556). *การตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร*.
ปริญญาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its
implications for future research. *Journal of marketing* 49. Fall: 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring
consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing* 64. Spring: 12-40.

