

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรม	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการศึกษา	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	14
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	15
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	15
บทที่ 4 ผลการศึกษา	16
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร	23
2.1 ความพึงพอใจโดยรวม	23

ลิขสิทธิ์ในหนังสือวิทยานิพนธ์นี้สงวนลิขสิทธิ์โดย Chiang Mai University
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2 ความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ	29
2.3 ความพึงพอใจ จำแนกตามช่วงอายุ	35
2.4 ความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา	47
2.5 ความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ	58
2.6 ความพึงพอใจ จำแนกตามระดับรายได้	70
2.7 ความพึงพอใจ จำแนกตามการเลือกใช้บริการ	82
2.8 ความพึงพอใจ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	88
2.9 ความพึงพอใจ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ	98
2.10 ความพึงพอใจ จำแนกตามช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการ	109
2.11 ความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทบริการ	120
ส่วนที่ 3 : ปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง การคุณภาพการให้บริการของธนาคาร	131
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	133
สรุปผลการศึกษา	133
อภิปรายผล	141
ข้อค้นพบ	144
ข้อเสนอแนะ	149
บรรณานุกรม	152
ภาคผนวก	154
แบบสอบถาม	155
ประวัติผู้เขียน	160

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	17
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ	17
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา	18
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	18
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	19
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ความนิยมการใช้บริการธนาคารในจังหวัดเชียงใหม่	19
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า	20
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนครั้งที่ใช้บริการ โดยเฉลี่ยต่อเดือน	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ช่วงเวลาในการใช้บริการธนาคารออมสิน	21
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม บริการของธนาคารออมสินที่ลูกค้าใช้บริการมากที่สุด	22
11 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน	23
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	24
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความมั่นใจในการรับบริการ	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร	26
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความใส่ใจ	27
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสนองตอบลูกค้า	28
17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตามเพศของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	31
20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร จำแนกตามเพศของผู้ตอบ แบบสอบถาม	32
21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านความใส่ใจ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามเพศของผู้ตอบ แบบสอบถาม	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร จำแนกตามช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามช่วง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตามช่วงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร จำแนกตามช่วงอายุของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	41
27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านความใส่ใจ จำแนกตามช่วงอายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม	43
28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามช่วงอายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม	45
29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตามระดับ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร ด้านความใส่ใจ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบ แบบสอบถาม	55
34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตามอาชีพของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	62
38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบ แบบสอบถาม	64
39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านความใส่ใจ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	66
40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบ แบบสอบถาม	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร จำแนกตามระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	70
42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	72
43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตามระดับ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	74
44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร จำแนกตามระดับรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	76
45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านความใส่ใจ จำแนกตามระดับรายได้ของผู้ตอบ แบบสอบถาม	78
46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามระดับรายได้ของผู้ตอบ แบบสอบถาม	80
47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคาร จำแนกตามการเลือกใช้บริการธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	82
48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามการเลือกใช้บริการธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม	83
49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตามการเลือกใช้ บริการธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร จำแนกตามการเลือกใช้บริการ ธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม	85
51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านความใส่ใจ จำแนกตามการเลือกใช้บริการธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม	86
52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามการเลือกใช้บริการ ธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม	87
53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม	88
54 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตาม ระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	89
55 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ บริการกับธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	91
56 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ กับธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	93
57 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร ด้านความใส่ใจ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับ ธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
58 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ บริการกับธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	96
59 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม	98
60 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตาม จำนวนครั้งที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	100
61 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร ด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตาม จำนวนครั้งที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	102
62 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร จำแนกตาม จำนวนครั้งที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	104
63 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร ด้านความใส่ใจ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการของ ธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	106
64 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้ บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	107
65 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม	109

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
66 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตาม ช่วงเวลาที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	111
67 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	113
68 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	115
69 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านความใส่ใจ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการของ ธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	117
70 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ ของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	118
71 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้บริการของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม	120
72 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตาม ประเภทบริการที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	122
73 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านความมั่นใจในการรับบริการ จำแนกตาม ประเภทบริการที่ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	124

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
74 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านภาพลักษณ์ของธนาคารจำแนกตามประเภทบริการที่ ใช้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	126
75 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคารด้านความใส่ใจ จำแนกตามประเภทบริการที่ให้บริการ ของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	128
76 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธนาคาร ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	129
77 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบ แบบสอบถามในการใช้บริการธนาคาร	131
78 แสดงความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของธนาคารออมสิน จำแนกตามเพศ	135
79 แสดงความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของธนาคารออมสิน จำแนกตามอายุ	136
80 แสดงความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของธนาคารออมสิน จำแนกตามระดับการศึกษา	136
81 แสดงความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของธนาคารออมสิน จำแนกตามอาชีพ	137
82 แสดงความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของธนาคารออมสิน จำแนกตามรายได้	137
83 แสดงความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของธนาคารออมสิน จำแนกตามการเลือกใช้บริการธนาคาร	138
84 แสดงความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของธนาคารออมสิน จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับ ธนาคาร	138

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
85 แสดงความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับธนาคาร	138
86 แสดงความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคาร	139
87 แสดงความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้กับธนาคาร	139