

ชื่อเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรกับความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาภูธินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้วิจัย สากล กมลภพ **ปริญญา** บข.ม.

กรรมการที่ปรึกษา รศ. ดร. วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ **ประธานกรรมการ**

ผศ. ดร. พรพิมล เถлимมีประเสริฐ **กรรมการ**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ที่มีต่อโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาภูธินารายณ์ 2) ความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาภูธินารายณ์ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ กับความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาภูธินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้ำที่มาใช้บริการฝากเงินกับธนาคารออมสิน สาขาภูธินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 400 คน และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้ตารางเลขสุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ำของธนาคารออมสินส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และมีการใช้บริการอยู่ในระหว่าง 1-5 ปี

การรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.38, S.D. = .88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.48, S.D. = .91$) ด้านนโยบายการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.35, S.D. = .86$) และด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.31, S.D. = .88$) ตามลำดับ

ความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากของลูกค้านาคารออมสิน สาขาภูธรนิรายนธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.18, S.D. = .99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.25, S.D. = 1.06$) ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.22, S.D. = .99$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.21, S.D. = .94$) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 3.19, S.D. = .99$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.05, S.D. = .97$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรกับความพึงพอใจโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากของลูกค้านาคารออมสิน สาขาภูธรนิรายนธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า โดยส่วนใหญ่จะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.513 ,...,0.813 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง โดยการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร (X) กับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก (Y) คู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสัมพันธ์สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านนโยบายการดำเนินงาน (X_3) กับด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Y_3) ด้านนโยบายการดำเนินงาน (X_3) กับด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (Y_1) และด้านนโยบายการดำเนินงาน (X_3) กับด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Y_4) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.813, 0.796 และ 0.784 ตามลำดับ ส่วนคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุด ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสัมพันธ์ 3 ลำดับแรก คือ ด้านสถานที่ (X_2) กับด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (Y_1) ด้านสถานที่ (X_2) กับด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (Y_2) และด้านบุคลากร (X_1) กับด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Y_3) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.513, 0.513 และ 0.597 ตามลำดับ

TITLE : The relationship between the perception of changing organizational image and satisfaction on services of deposit business structure of the Government Savings Bank, Kuchinarai branch, Kalasin Province.

AUTHOR : Sakol Kamolphop **DEGREE:** M.B.A

ADVISORS : Assoc. Prof. Dr. Wongpattana Sriprasert Chairperson

Asst. Prof. Dr. Pompiamol Chalermmeeprasert Committee

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY, 2011

Abstract

This thesis were aimed at studying the image changing acknowledgements' organization of the Government Savings Bank and the satisfaction about deposit business structure of the Government Savings Bank. Particularly, the study looked at the relation among image changing acknowledgements' organization with the satisfaction about deposit business structure of the Government Savings Bank, Kuchinarai branch, Kalasin Province by sampling 400 representatives of customers who deposit service users with the Government Savings Bank, Kuchinarai branch, Kalasin Province, and Systematic Random Sampling. In order to achieve the research objectives, this research used statistical surveys to collect quantitative information such as mean, standard deviation (S.D.), and Pearson's correlation, main effects and interactions from the questionnaires which had 5-level rating scale and the reliability rate was 0.862.

The results of the empirical research show that :

The customers' the Government Savings Bank, Kuchinarai branch, Kalasin Province had been surveyed were female which age less than 30 years old, and less than graduated bachelor degree. Most of them have experience in working more than 10 years. The income turnover per month was around 5,001–10,000 Bahts, and career to work as business. The length of time that they had used the service of the bank was between 1-5 years.

Image changing acknowledgements' organization with the satisfaction about deposit business structure of the Government Savings Bank, Kuchinarai branch, Kalasin Province were at moderate level ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = .88). Evaluation in each aspect was found that it was at moderate level in all aspect which can be sequentially ordered based on the Mean from most to least as follows : place ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = .91), operation policy ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = .86), and personal ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = .88), respectively.

The customers' satisfaction towards deposit business structure of the Government Savings Bank, Kuchinarai branch, Kalasin Province in overall were at moderate level. Evaluation in each aspect was found that it was were at moderate level in all aspect which can be sequentially ordered the average importance from most to least as follows: amply service ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 1.06), progressive service ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = .99), continuous service ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = .94), timely service ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = .99), and equitable service ($\bar{X} = 3.05$, S.D. = .97), respectively.

The result of relationship analysis demonstrated that image changing acknowledgements' organization were related to the satisfaction about deposit business structure of the Government Savings Bank, Kuchinarai branch, Kalasin Provinc in overall between 0.513 ,...,0.813. There was statistical significance in positive relations at 0.05, which was in according with the hypothesis set. The first out of three most related couples were operation policy relations on progressive service, which were positively related at 0.813. The second most related couples were operation policy and amply service, which were at 0.796 l. And the third were operation policy relations on continuous service, which were at 0.784. And the three least related couples were relationships between place with amply service, which was at 0.513. The second least related couples were relationships between place and timely service, which were at 0.513. And the third were relationships between personal and equitable service, which was positively related at 0.597.