

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรกับ โครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก ธนาคารออมสิน สาขาภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดย ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สมมุติฐานของการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผลการวิจัย
6. ข้อเสนอแนะ



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ที่มีต่อ โครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับ โครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับ โครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

สมมติฐานของการวิจัย

การรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรกับความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความสัมพันธ์กัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ขององค์กร โดยประยุกต์จากแนวคิดภาพลักษณ์ขององค์กรของ สมิต สัมมุกร (2543 : 193) ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านนโยบายการดำเนินงาน กับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก โดยประยุกต์จากแนวคิดโครงสร้างการให้บริการธุรกิจบริการของ วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ (2552 : 199-201) ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้ายกมาใช้บริการฝากเงินกับธนาคารออมสิน สาขาภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 117,929 รายชื่อ

3. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้ายกมาใช้บริการฝากเงินกับธนาคารออมสิน สาขาภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณตามวิธีของยามานะ

4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

4.1 ตัวแปรกลุ่มที่ 1 (Variable Group 1) ได้แก่ การรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ขององค์กร ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านนโยบายการดำเนินงาน

4.2 ตัวแปรกลุ่มที่ 2 (Variable Group 2) ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้าง การให้บริการธุรกิจเงินฝาก ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการ อย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้าน การให้บริการที่มีความก้าวหน้า

5. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าด้านธุรกิจเงิน ฝากธนาคารออมสิน สาขาภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร จำนวน 39 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างการให้ บริการ ธุรกิจเงินฝาก จำนวน 27 ข้อ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยฉบับนี้วิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังต่อไปนี้

6.1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าธุรกิจเงินฝาก โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละเพื่อทราบภาพรวม คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

6.2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อโครงสร้างการ ให้บริการธุรกิจเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้ วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.3 คำถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร กับความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขา ภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โดยวิธีการวิเคราะห์ สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร กับความพึงพอใจเกี่ยวกับ โครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก ของธนาคารออมสิน สาขากุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถสรุปผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยในครั้งนี้อย่างคร่าวๆ ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า ลูกจ้างของธนาคารออมสิน ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58 ส่วนเพศชาย จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42 ตามอายุ มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 ตามระดับการศึกษา มีระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.30 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 ตามประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 10 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.50 รองลงมาคือ ช่วงระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 174 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.50 รองลงมาคือ เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.50 ตามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 108 คน คิดเป็น ร้อยละ 27 รองลงมาคือ พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19 และระยะเวลาในการใช้บริการกับธนาคารออมสินช่วงระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็น ร้อยละ 39.80 รองลงมาคือ ระยะเวลามากกว่า 10 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30

2. การรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรเป็นภาพรวม 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) และ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = .88) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 การรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรเป็นรายด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = .88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 12 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก คือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.57$,

S.D. = .81) พนักงานมีความรอบรู้ และรู้จริงในการบริการของธนาคารทุกประเภท ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = .82) พนักงาน มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = .81) พนักงานมีความน่าเชื่อถือ เชื่อสัจย์ไว้ใจได้ ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = .83) และพนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่มี ประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = .81)

2.2 การรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรเป็นรายด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = .91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 9 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 9 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ใกล้บ้าน ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = .85) อยู่ในทำเลที่ไปมาสะดวก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = .87) อยู่ในย่านชุมชนและมีสภาพแวดล้อมที่ดี ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = .96) และ ป้ายชื่อธนาคารมีขนาดใหญ่ทำให้สังเกตได้ง่าย ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = .91) อยู่ใกล้ที่ทำงาน ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = .86)

2.3 การรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรเป็นรายด้านนโยบาย การดำเนินงานของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = .86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 7 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก คือ มีสถานะทางการเงินที่มีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = .87) ได้มีการพัฒนาการบริการ ทั้งด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน และด้านนโยบาย การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = .80) มีผลงานเป็นที่ยอมรับ และเป็นที่น่าพอใจ ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = .88) มีนโยบายให้บริการในรูปแบบใหม่เพื่อใช้ในอนาคต เช่น เครื่องปรับปรุงยอดบัญชี บัตรเครดิต เป็นต้น ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = .92) ให้บริการโปร่งใส มีความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = .90) และให้บริการโดยยึดความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = .80)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากของลูกค้านานาชาติออมสิน สาขาภูธินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากเป็นภาพรวมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 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) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากเป็นรายด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 1.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ในการให้บริการด้านธุรกิจเงินฝากทุกประเภท พนักงานมีกรปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างยุติธรรมเสมอ ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 1.02) การบริการแก่ลูกค้าตามลำดับก่อนหลังด้วยความยุติธรรม ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 1.18) พนักงานให้บริการตามลำดับก่อน หลัง ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 1.14) การบริการแก่ลูกค้าทุกคนโดยไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 1.01) และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.95)

3.2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากเป็นรายด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = .99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ได้รับทราบการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการจากธนาคารอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = .95) พนักงานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ วัน และเวลาในการให้บริการที่ธนาคารได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = .84) ขั้นตอนการให้บริการสำหรับลูกค้าไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = .83) พนักงานตรงต่อเวลาที่นัดหมายกับลูกค้าเสมอ ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = .88) และพนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงกับเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = .99)

3.3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากเป็นรายด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.05$, S.D. = .97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ คือ มีสถานที่ให้บริการสำหรับลูกค้าขณะรอรับบริการ มีความเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = .85) มีวัสดุและอุปกรณ์ใน

การให้บริการที่เพียงพอสำหรับลูกค้า เช่น ปากกา กระดาษ บัตรคิว เป็นต้น ($\bar{X} = 3.18, S.D. = .93$) มีพนักงานที่เพียงพอสำหรับการให้บริการด้านธุรกิจเงินฝาก ($\bar{X} = 3.08, S.D. = 1.10$) มีการจัดเอกสารในการให้บริการเพียงพอสำหรับลูกค้า ($\bar{X} = 3.06, S.D. = .86$) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.05, S.D. = 1.00$) และมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.74, S.D. = 1.06$) ตามลำดับ

3.4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากเป็นรายด้าน การให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.21, S.D. = .94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ มีพนักงานที่ผลัดเวรกันในการให้บริการสำหรับลูกค้าในช่วงเวลาพัก ($\bar{X} = 3.29, S.D. = .97$) มีการพัฒนาระบบฯ เพื่อรองรับการทำงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.25, S.D. = 1.02$) มีการใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับระบบงาน เมื่อลูกค้าไม่สามารถมารับบริการที่ธนาคารโดยตรง ($\bar{X} = 3.24, S.D. = .88$) พนักงานมีการอำนวยความสะดวกในระหว่างการเข้ารับบริการอย่างเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 3.16, S.D. = .89$) และธนาคารได้จัดพนักงานสำหรับบริการให้คำปรึกษาการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ใต้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.09, S.D. = .96$) ตามลำดับ

3.5 ความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากเป็นรายด้าน การให้บริการที่มีความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.22, S.D. = .99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ คือ พนักงานให้บริการตอบปัญหา ข้อสงสัยเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินทุกประเภทผ่านช่องอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.29, S.D. = .97$) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.28, S.D. = 1.01$) มีการออกโฆษณาการให้บริการของธนาคารในสื่อต่าง ๆ เป็นประจำ ($\bar{X} = 3.20, S.D. = 1.06$) พนักงานมีการลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.20, S.D. = 1.03$) การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะจากลูกค้าไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์เสมอ ($\bar{X} = 3.19, S.D. = .97$) และพนักงานให้บริการเกี่ยวกับเอกสารสิ่งพิมพ์ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.16, S.D. = .88$) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร กับความพึงพอใจโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากของลูกค้านาคาออมสิน สาขาภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า โดยส่วนใหญ่จะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.513 0.813 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง โดยการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร(X) กับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก(Y) คู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสัมพันธ์สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร(X) ด้านนโยบายการดำเนินงาน (X_3) กับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก(Y) ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า(Y_2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.813 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร ด้านนโยบายการดำเนินงาน (X_3) กับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก (Y) ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ(Y_1) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.796 และการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร(X) ด้านนโยบายการดำเนินงาน (X_3) กับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก (Y) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Y_4) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.784

ส่วนค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร กับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากที่มีค่าต่ำสุด สามารถเรียงลำดับความสัมพันธ์ต่ำสุด 3 ลำดับแรก คือ การรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร(X) ด้านสถานที่(X_2) กับ โครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก(Y) ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ(Y_1) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.513 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร(X) ด้านสถานที่(X_2) กับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก(Y) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา(Y_2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.513 และการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร(X) ด้านบุคลากร(X_1) กับ โครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก (Y) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ(Y_3) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.597

อภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลวิจัยได้ ดังนี้

จากสมมุติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ การรับรู้การเปลี่ยนแปลงสภาพลักษณะองค์กร กับ ความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาภูษินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การเปลี่ยนแปลงสภาพลักษณะองค์กรกับความพึงพอใจ โครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาภูษินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมมีความสัมพันธ์กัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การรับรู้การเปลี่ยนแปลงสภาพลักษณะองค์กรกับความพึงพอใจเกี่ยวกับ โครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาภูษินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร โดยรวมมีความสัมพันธ์กัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (Y_2) ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (Y_1) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Y_3) ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Y_4) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Y_5) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานในการวิจัย สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะการที่พนักงานมีการแต่งกายที่ดี มีกิจกรรมายทที่สุภาพอ่อนโยน และ นอบน้อมถ่อมตน และน่าเชื่อถือ คนที่มาใช้บริการกับทางธนาคารก็จะมีเชื่อมั่นในการเข้ามา รับบริการกับธนาคาร

ผลของการวิจัยนั้นสอดคล้องกับการศึกษาของ คณิน ปาจิวัง (2537 : 24-25) เรื่อง การเลือกธนาคารพาณิชย์ของลูกค้าเพื่อใช้บริการเงินฝากในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเงินฝากในการเลือกธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ระบุว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ ความสะดวก พนักงานของธนาคารสุภาพ น่าเชื่อถือ และชื่อเสียงของธนาคารดี และสอดคล้องกับการศึกษาของจันทร์จิรา สุริยะชัยพร (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการเงินฝากของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในจำนวน 2 สาขา มองในด้านเงิน ฝากแต่ละประเภท คือ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ และเงินฝากกระแสรายวัน ข้อมูลทั่วไป ได้ระบุว่าลักษณะทั่วไปของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย ปัจจัยที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อ

การเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารนครหลวงไทย คือ ชื่อเสียงของผู้บริหาร น่าเชื่อถือ การบริการของผู้บริหาร/พนักงานสาขาทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ทำเลที่ตั้ง ไปมาสะดวกสบาย มีจำนวนสาขาให้บริการมากเพียงพอ และมีบริการเสริมอื่นๆ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษา ชไนเนอร์ และ โบเวน (Schneider & Bowen) (1985) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้ของผู้รับบริการและ บุคลากรผู้ให้บริการเกี่ยวกับการบริการของธนาคาร ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ทัศนคติ และความตั้งใจในการใช้บริการของผู้รับบริการ ล้วนได้รับอิทธิพลมาจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้ให้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่า การให้บริการในอุดมคติของผู้รับบริการก็คือ การให้บริการที่ สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

2. การรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรกับความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้างการ ให้บริการธุรกิจเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาภูธินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสถานที่ โดยรวม มีความสัมพันธ์กัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Y_4) ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า(Y_5) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ(Y_3) ด้านการ ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ(Y_1) และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา(Y_2) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมุติฐานในการวิจัย สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะ การที่ ธนาคารอยู่ใกล้แหล่งชุมชน มีสภาพแวดล้อมที่ดี และตั้งอยู่ในบริเวณที่ไปมาสะดวก ในการมาทำ ธุรกิจร่วมกับทางธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุวิทย์ ไทสีตารัตน์ (2540 : 26) ได้ศึกษา เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ลูกค้าธนาคารในเขตอำเภอทอง จังหวัดแพร่ พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่ผู้ใช้บริการธนาคารให้น้ำหนักมากที่สุด คือ มีที่พักรอคอยใกล้ กับธนาคาร และเคยใช้บริการกับธนาคารมานาน ความคิดเห็นต่อการบริการของลูกค้าธนาคาร พาณิชย์ในปัจจุบัน มีความเห็นเรียงตามลำดับ คือ สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้บ้านไปมา สะดวก พนักงานพูดจาสุภาพ และสอดคล้องกับการศึกษาของ จันทร์จิรา สุริยะชัยพร (2541 : บทคัดย่อ) พบว่า ในจำนวน 2 สาขา มองในด้านเงินฝากแต่ละประเภท คือ เงินฝากออมทรัพย์ เงิน ฝากประจำ และเงินฝากกระแสรายวัน ข้อมูลทั่วไปได้ระบุว่าลักษณะทั่วไปของลูกค้าธนาคารนคร หลวงไทย ปัจจัยที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารนครหลวงไทย คือ ชื่อเสียงของผู้บริหาร น่าเชื่อถือ การบริการของผู้บริหาร/พนักงานสาขาทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ทำเลที่ตั้ง ไปมาสะดวกสบาย มีจำนวนสาขาให้บริการมากเพียงพอ และมีบริการเสริมอื่นๆ

3. การรับรู้การเปลี่ยนแปลงสภาพลักษณะองค์กรกับความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงสร้าง การให้บริการธุรกิจเงินฝากของลูกค้านานาชาติ ออมสิน สาขาภูธรนิคม จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคารโดยรวม มีความสัมพันธ์กัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า(Y_1) ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ(Y_2) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง(Y_3) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา(Y_4) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ(Y_5) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานในการวิจัย สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะ การบริการของพนักงานธนาคารทำให้ลูกค้าธนาคารประทับใจบริการอย่างไร่งใส น่าเชื่อถือ ผลงานของธนาคารเป็นที่ยอมรับของลูกค้า และเคยใช้บริการกับทางธนาคารมาเป็นเวลานาน จะเห็นได้ว่า ผลจากการวิจัยในประเด็นนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ จันทร์จิรา สุริยะชัยพร (2541 : บทคัดย่อ) พบว่า ในจำนวน 2 สาขา มองในด้านเงินฝากแต่ละประเภท คือ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ และเงินฝากกระแสรายวัน ข้อมูลทั่วไปได้ระบุว่าลักษณะทั่วไปของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย ปัจจัยที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารนครหลวงไทย คือ ชื่อเสียงของผู้บริหาร น่าเชื่อถือ การบริการของผู้บริหาร/พนักงานสาขาทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ทำเลที่ตั้ง ไปมาสะดวกสบาย มีจำนวนสาขาให้บริการมากเพียงพอ และมีบริการเสริมอื่น ๆ และสอดคล้องกับการศึกษาของ สิทธิศักดิ์ วิมุกตานนท์ (2545 : 1) ได้วิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาประชาชน กรณีศึกษา : สถานีตำรวจภูธรตำบลเวียงมอก อำเภอถิ่น จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้ ภาพลักษณ์ของตำรวจในสายตาประชาชนในเขตรับผิดชอบสถานีตำรวจภูธรตำบลเวียงมอก อำเภอถิ่น จังหวัดลำปาง เป็นไปในทางบวก จากอิทธิพลของพฤติกรรม บุคลิกภาพและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

ผู้บริหารของธนาคารออมสิน สาขาภูธรนิคม จังหวัดกาฬสินธุ์ ควรศึกษาผลวิจัยครั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจ วางแผนงาน ปรับปรุงโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากเพื่อให้ลูกค้าของทางธนาคารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของทางธนาคาร ดังนี้

1.1 ธนาคารควรจัดอบรมพนักงานด้านกิริยามารยาทและมนุษยสัมพันธ์ เพื่อให้พนักงานมีมารยาทที่สุภาพอ่อนโยน เป็นกันเองกับลูกค้า และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการกับลูกค้า

1.2 ธนาคารควรจัดฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้มีความรอบรู้ รู้จริงในเรื่องการบริการของธนาคารทุกประเภท มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในการให้บริการของพนักงาน

1.3 ธนาคารควรกำหนดให้มีการตกแต่งให้สวยงามเหมาะสม มีบรรยากาศที่ดี มีแสงสว่างที่เพียงพอ ไม่แออัด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อให้ลูกค้าสดชื่นเมื่อเข้ามาใช้บริการกับทางธนาคาร

1.4 ธนาคารควรมีมาตรการที่เข้มงวดในการดูแลลูกค้าในด้านความปลอดภัยเพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในความปลอดภัยของทางธนาคาร

1.5 ธนาคารควรกำหนดให้พนักงานดูแลลูกค้าให้ลูกค้ามีความประทับใจในการเข้ามาใช้บริการกับทางธนาคาร

1.6 ธนาคารควรดูแลพนักงานให้บริการกับลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางธนาคารอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกหรือกีดกัน ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีความยุติธรรมให้กับลูกค้าทุกคน

1.7 ธนาคารจัดให้มีมาตรการที่นำมาใช้ เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.8 ธนาคารควรดูแลให้พนักงานมีความตรงต่อเวลาเมื่อนัดกับลูกค้า และให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ซับซ้อนยุ่งยากในการบริการลูกค้า

1.9 ธนาคารควรจัดสถานที่ไว้ให้บริการกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่ว่าจะสถานที่จอดรถ หรือจะเป็น โต๊ะ เก้าอี้ ที่ให้ลูกค้านั่งรอ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เท่านั้น ดังนั้นการวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการกระจายกลุ่มตัวอย่างไปยังธนาคาร

ออมสินสาขาอื่น เพื่อที่จะได้ทราบผลการวิจัยที่เป็นภาพรวมของกลุ่มลูกค้า และนำผลการวิจัยที่ได้มาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยในครั้งนี่ว่าเหมือนหรือต่างกันอย่างไร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงเพื่อการพัฒนาธนาคาร ให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางธนาคาร

2.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก ดังนั้นในการวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษารายละเอียดด้านอื่นๆที่ลูกค้ามารับบริการกับทางธนาคาร

2.3 ควรศึกษาเพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนา ภาพลักษณ์องค์กรของธนาคาร
ออมสิน สาขาภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY