ชื่อเรื่อง ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม

ผู้วิจัย นางอรวรรณ สีหาจ่อง **ปริญญา** บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)

กรรมการที่ปรึกษา ดร.กชธมน วงศ์คำ ประธานกรรมการ

พ.อ.ดร.ชาตรี ไกรพีรพรรณ กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2556

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน 2. คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม 3. ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับคุณภาพของการบริการของธนาคารออมสิน และ 4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการของธนาคารออมสิน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน จำนวน 400 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม มีระดับภาพลักษณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.62) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ($\overline{X}$ = 3.72) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ($\overline{X}$ = 3.68) ด้านบุคลากร ($\overline{X}$ = 3.63) ด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคาร ($\overline{X}$ = 3.55) และด้านสถานที่ ($\overline{X}$ = 3.54) ตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.20) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 4.31) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\overline{X}$ = 4.27) ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ($\overline{X}$ = 4.25) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\overline{X}$ = 4.15) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ = 4.03) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง (r_{xy} = 0.416) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการ โดยเรียงลำดับตามความถี่มากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านบุคลากร พนักงานควรให้บริการด้วยความรวดเร็วไม่ควรปล่อยให้ผู้ใช้บริการนั่งรอนานเกินไป (ความถี่ 38) ด้านสถานที่ เนื่องจากบริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอควรจะมีพื้นที่สำหรับจอดรถลูกค้าเพิ่มขึ้น (ความถี่ 54) ด้านนโยบายการดำเนินงาน ธนาคารควรมีนโยบายช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยให้กู้ยืมเงินลงทุนดอกเบี้ยต่ำ (ความถี่ 64)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE : The Relations between the Image and Service Quality of the Saving Banks in Maha Sarakham

AUTHOR : Mrs. Orawan Srihajong **DEGREE :** M.B.A (Business Administration)

ADVISORS : Dr. Kochtamon Wongkham Chairperson

General Dr. Chatree Kraipeerapan Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2013

ABSTRACT

The objectives of this research were 1. to survey the image 2.the service quality of the Saving Banks in Maha Sarakham, 3.to analyze the relations between the image and the service quality. 4. to find some useful suggestions for the excellent services. The data were collected by a rating-scale questionnaire with .94 reliability index from four hundred customers of the Saving Banks in Maha Sarakham. The statistics used were mean, standard deviation and Pearson Coefficient Correlation Analysis.

Results of the research were as follows:

1. The study showed that the average level of the image of the Saving Banks was high ($\bar{X} = 3.62$). Five high levels of the image were relationship with the target customers ($\bar{X} = 3.72$), social responsibility ($\bar{X} = 3.68$), bank personnel ($\bar{X} = 3.63$), policy and administration ($\bar{X} = 3.55$) and location ($\bar{X} = 3.54$) respectively.

2. The finding indicated that the average level of the service quality of the Saving Banks was high ($\bar{X} = 4.20$). Five high levels of the service quality were non- stop service ($\bar{X} = 4.31$), fast service (4.27), new and modern service ($\bar{X} = 4.25$), equality ($\bar{X} = 4.10$), adequate service ($\bar{X} = 4.03$) respectively.

3. The finding indicated that the level of the relations between the image and the service quality of the Saving Banks was moderate ($r_{XY} = 0.416$), and the image of the saving bank significantly related to the service quality at the .05 level.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4. In regard to the suggestion, it is concluded that the service should focus on saving time, a parking lot should be sufficient for the customers. The policy on loan service should be available for low-income customers.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY