

ชื่อวิทยานิพนธ์ ภาพพจน์ธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาในเขตจังหวัดเพชรบุรี
ผู้วิจัย นายคุณากร แสงสุริยงค์ สาขาวิชา การจัดการทั่วไป พ.ศ. 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน 2) ศึกษาภาพพจน์ของธนาคารออมสิน 3) เปรียบเทียบปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ของลูกค้า 4) เปรียบเทียบภาพพจน์ของธนาคารออมสิน จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ของลูกค้า และ 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยสภาพแวดล้อมกับภาพพจน์ของธนาคารออมสิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการสาขาของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 7 สาขา คือสาขาเพชรบุรี สาขาสะพานจอมเกล้า สาขาท่ายาง สาขาบ้านแหลม สาขาเขาย้อย สาขาชะอำ และสาขาหนองหญ้าปล้อง รวมทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยโดยสรุปมีดังนี้

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสินทั้งโดยรวม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการรับรู้ข่าวสารในทัศนะของลูกค้าผู้ให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย
2. ปัจจัยภาพพจน์ของธนาคารออมสิน โดยรวม ด้านบทบาททางสังคม และด้านคุณภาพการบริการ ในทัศนะของลูกค้าอยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนด้านความมั่นคงอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. ลูกค้าผู้ให้บริการที่มีเพศ กลุ่มอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีทัศนะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสินโดยรวมแตกต่างกัน
4. ลูกค้าผู้ให้บริการที่มีเพศ กลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีทัศนะต่อภาพพจน์โดยรวมของธนาคารออมสินแตกต่างกัน
5. ปัจจัยสภาพแวดล้อมกับภาพพจน์ของธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง

Thesis Title : Image of Government Savings Bank : A Case Study on Branches in Petchaburi Province. **Researcher :** Mr. Khunakorn Saengsuriyong **Major :** General Management **Year :** 2010

Abstract

This research aimed to 1) study environmental factors of Government Savings Bank 2) study image of Government Savings Bank 3) compare environmental factors of Government Savings Bank classified by gender, age, education, occupation and income of customers 4) compare image of Government Savings Bank classified by gender, age, education, occupation and income of customers, and 5) study correlation between environmental factors and image of Government Savings Bank. The sample group used in this research was customers using services at 7 branches of Government Savings Bank in Petchaburi Province including Petchaburi Branch, Saphan Chomklao Branch, Thayang Branch, Ban Laem Branch, Khao Yoi Branch, Cha Am Branch and Nong Yaplong Branch, totaling 400 customers, using the method of proportional stratified random sampling. The tool used in this research was questionnaires and the data analysis was conducted using frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, and Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient.

The summarized research result was as follows:

1. Environmental factors of Government Savings Bank in general regarding aspects of officers providing services, building and facility, equipment and tools, and information recognition in the customers' views were in agreeable level.
2. Image factors of Government Savings Bank in general regarding aspects of social role and quality in the customers' views were in agreeable level, while the aspect of stability was in considerably agreeable level.
3. Customers using services with different gender, age, education, occupation and income had different views towards the overall environmental factors of Government Savings Bank.
4. Customers using services with different gender, age, occupation and income had different views towards the overall image of Government Savings Bank.
5. Environmental factors and image of Government Savings Bank had positive correlation in moderate level.