

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ : ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัย : นางสุจิตรา รัตนเจริญ

สาขาวิชา : การบริหารธุรกิจ กลุ่มวิชาการจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ.ดร.ศิริศักดิ์ รัชชุศาสนดี อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระหลัก

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและค้นหาภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ใช้บริการทั่วไปที่เข้ามาติดต่อทำธุรกรรมทางการเงินหรือใช้บริการกับทางธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.73 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยและเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่ามีการรับรู้ภาพลักษณ์ที่เห็นด้วยเป็นอันดับหนึ่ง คือ ด้านพนักงาน รองลงมาคือ ด้านสินค้า ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านผู้บริหาร ด้านการดำเนินธุรกิจและด้านกิจกรรมสังคมตามลำดับ

สำหรับแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จะต้องมีการจัดการปรับการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน การฝึกอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงาน การร่วมรับฟังการประชุมของกองทุนหมู่บ้านของชุมชน การจัดการสภาพแวดล้อมภายในสาขา ประเทษบัญชีเงินฝากของธนาคารและการทำธุรกรรมทางการเงินไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีเพศและสถานภาพต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอายุและระดับการศึกษา มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ

ก

ธนาคารในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
ที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอาชีพและระดับรายได้
ต่อเดือน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .01



Title : The customer's image of the government savings bank,
three separate san sai branch, Chiang Mai

Author : Mrs. Suchitra Rattanacharoen

Program : Master of Business Administration Management

Thesis Advisors : Asst. Prof. Dr. Sirisak Ratchusanti Chairman

ABSTRACT

The purposes of this study were to study to find out the image of the Government Savings Bank, at Three Separate Sansai branch, Chiang Mai Province. The data was classified by the customers contacting for financial transactions or other services with the Government Savings Bank, at three Separate Sansai branch, Chiang Mai Province. This study was a survey research. The samples were 250 customers. For collecting data, the instrument of this study was a questionnaire with a reliability at 0.73. The statistical analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation. The findings of the study were as follows :

According to the opinion of the samples of the customers contacting the Government Savings Bank, Three Separate Sansai Branch, Chiang Mai Province, it was ranked at agreed level. Regarding the mean of each aspect, the first image at agreed level was the officers. The following images were goods, equipment, administrator, business administration, and social activities.

According to development of image of Government Savings Bank, at Three Separate Sansai Branch, Chiang Mai Province, the bank must change the service for Citizens Bank loan projects, training the officers, meeting with Village Fund Community, managing the condition of the bank Accounts of the bank, and financial transactions can't be done normally.

Regarding the results of hypothesis testing, it was found that the opinion of the samples of the customers contacting the Government Savings Bank at three Separate Sansai Branch, Chiang Mai Province and having different genders and status have the same opinion about the image of the bank. The opinion of the samples of the customers contacting the Government Savings Bank, at three Separate Sansai Branch, Chiang Mai Province and different

having ages and education have different opinions about the image of the bank. It was significantly different at the .05 level. The opinion of the samples of the customers contacting with Government Savings Bank, at three Separate Sansai Branch, Chiang Mai Province and having different occupations and salary have a different opinion about the image of the bank. It was significantly different at the .01 level.



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงด้วยการสนับสนุนและความอนุเคราะห์จาก ผศ.ดร.สิริศักดิ์ รัชชานันติ อาจารย์ที่ปรึกษาหลักการค้นคว้าอิสระที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของอาจารย์และกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ ผศ.ดร.พิชานพ พันธุ์แพ หัวหน้าสาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ ดร.ศรียา พันธุ์รงค์ อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญญาเขตลำปาง คุณมนัส พิรณฤทธิ ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ภาค 8 คุณปฎิญา เมืองอินทร์ ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน เขตเชียงใหม่ 2 คุณสุรพงศ์ ธรรมชาติ ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาสามแยกกันทราย

การค้นคว้าอิสระนี้อาจไม่สำเร็จลุล่วงได้หากปราศจากกำลังใจและการสนับสนุนด้าน ข้อมูล ข้อคิดต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ได้

สุดท้าย ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนให้การดูแลและให้ความ เข้าใจเกี่ยวกับการทำงานวิจัย ซึ่งขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

สุจิตรา รัตนเจริญ