

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานในการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบความคิดในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ของการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับภาพพจน์ขององค์กร.....	8
แนวคิดทฤษฎีด้านความมั่นคงของธนาคาร.....	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	20
แนวคิดทฤษฎีจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม.....	27
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	38
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	43
ความเป็นมาและภาพรวมของธนาคารออมสิน.....	50
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	57
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	64
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	64
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	66

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย.....	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	69
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
4 ผลการวิจัย.....	71
ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาวเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	72
ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาวเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านการรับรู้ข่าวสาร.....	74
ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาวเคราะห์ภาพพจน์ของธนาคารออมสิน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านความมั่นคง ด้านคุณภาพการบริการ และด้านบทบาททางสังคม..	78
ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	81
ส่วนที่ 5 ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านอาคาร สถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านการรับรู้ข่าวสาร.....	113
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	115
สรุปผลการวิจัย.....	116
การอภิปรายผล.....	119
ข้อเสนอแนะ.....	121
บรรณานุกรม.....	124
ภาคผนวก.....	129
ประวัติผู้วิจัย.....	130

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนผู้ให้บริการกับธนาคารออมสิน.....	43
3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ.....	66
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง.....	72
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน.....	74
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพพจน์ของธนาคารออมสิน.....	78
4.4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน.....	82
4.5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพพจน์ของธนาคารออมสิน.....	85
4.6 เปรียบเทียบปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของ ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามเพศ.....	87
4.7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัด เพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มอายุ (ต่ำกว่า 20 ปี, 20 – 35 ปี, 36 – 45 ปี ขึ้นไป).....	88
4.8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสินเขต จังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยรวม ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านการรับรู้ข่าวสาร จำแนกตามกลุ่มอายุ.....	89
4.9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัด เพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มการศึกษา (ประถมศึกษา, มัธยมศึกษา, อนุปริญญา, ปริญญาตรีหรือสูงกว่า).....	91
4.10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขต จังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยรวม ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านการรับรู้ข่าวสาร จำแนกตามกลุ่มการศึกษา.....	92
4.11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัด เพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มอาชีพ (รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง, กิจการส่วนตัว / เกษตรกร, นักเรียน/นักศึกษา).....	94
4.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยรวม ด้านอาคารสถานที่ ด้าน วัสดุอุปกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านการรับรู้ข่าวสาร จำแนกตามกลุ่มอาชีพ.....	96

4.13	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัด เพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มรายได้ (ไม่เกิน 10,000 บาท, 10,001 – 20,000 บาท, 20,001 – 30,000 บาท, 30,000 บาทขึ้นไป).....	99
4.14	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการโดยรวม ด้านอาคารสถานที่ ด้าน วัสดุอุปกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านการรับรู้ข่าวสาร จำแนกตามกลุ่มรายได้.....	100
4.15	เปรียบเทียบภาพพจน์ของธนาคารออมสินเขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มา ใช้ บริการ จำแนกตามเพศ.....	102
4.16	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ใน ทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มอายุ (ต่ำกว่า 20 ปี, 21-35 ปี, 36-45 ปี, 45 ปีขึ้นไป).....	103
4.17	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของภาพพจน์ธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยรวม ด้านความมั่นคง ด้านคุณภาพการบริการด้าน บพททางสังคม จำแนกตามกลุ่มอายุ.....	104
4.18	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ใน ทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มการศึกษา (ประถมศึกษา, มัธยมศึกษา, อนุปริญญา, ปริญญาตรีหรือสูงกว่า).....	105
4.19	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัด เพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยรวม ด้านความมั่นคง ด้านคุณภาพการ บริการ ด้านบพททางสังคม จำแนกตามกลุ่ม จำแนกตามกลุ่มการศึกษา.....	106
4.20	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ใน ทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มอาชีพ (รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง, กิจการส่วนตัว / เกษตรกร, นักเรียน/นักศึกษา).....	107
4.21	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัด เพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยรวม ด้านความมั่นคง ด้านคุณภาพการ บริการ ด้านบพททางสังคม จำแนกตามกลุ่มอาชีพ.....	108
4.22	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ใน ทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มรายได้ (ไม่เกิน 10,000 บาท, 10,001 – 20,000 บาท, 20,001 – 30,000 บาท, 30,000 บาทขึ้นไป).....	109

4.23	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัด เพชรบุรี ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการโดยรวม ด้านความมั่นคง ด้านคุณภาพการ บริการ ด้านบทบาททางสังคม จำแนกตามกลุ่มรายได้	110
4.24	การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมกับภาพพจน์ของ ธนาคาร ในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ.....	112
4.25	ปัญหาและข้อเสนอแนะของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้า ที่มาใช้บริการ.....	113

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2.1 แสดงลำดับขั้นตอนการรับผิดชอบทางสังคมขององค์การธุรกิจ.....	34
2.2 แสดงการจัดระบบของกระบวนการรับรู้ ของ Hu and Bowditch.....	40
2.3 แสดงกลไกการรับรู้ตามแนวทางของ Kart & Rosenzweig.....	41
2.4 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้.....	43
2.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า.....	49
2.6 แสดงการบริหารงานของธนาคารออมสินสาขา.....	57

