

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญตารางภาคผนวก	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามคำศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ธนาคาร	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ	36
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับบริบทธนาคารออมสิน	67
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	81
กรอบแนวคิดของการวิจัย	88
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย	89
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	89
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	90
การเก็บรวบรวมข้อมูล	93

หัวข้อเรื่อง	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	95
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	99
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	99
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	100
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	101
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	126
สรุปผลการวิจัย	127
อภิปรายผล	133
ข้อเสนอแนะ	142
บรรณานุกรม	145
ภาคผนวก	152
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	153
ภาคผนวก ข ค่า IOC และค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถาม	164
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	176
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	179
ประวัติผู้วิจัย	185

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 90
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน ในเขตมหาสารคาม 101
3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมินระดับภาพลักษณ์ธนาคาร ออมสินในเขตมหาสารคาม โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน 104
4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประเมินภาพลักษณ์ธนาคาร ออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านบุคลากร จำแนกรายชื่อ 105
5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมินภาพลักษณ์ธนาคาร ออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านสถานที่ จำแนกรายชื่อ 106
6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมินภาพลักษณ์ธนาคาร ออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคาร จำแนกรายชื่อ 107
7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมินภาพลักษณ์ธนาคาร ออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายชื่อ 108
8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมินภาพลักษณ์ธนาคาร ออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกรายชื่อ 109
9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การประเมินคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารออมสิน ในเขตมหาสารคาม โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน 110
10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมินคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกรายชื่อ 111
11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมินคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารออมสิน ในเขตมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกรายชื่อ 112

ตารางที่

12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมินคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารออมสิน ในเขตมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกรายชื่อ	113
13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมินคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกรายชื่อ	114
14	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมินคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารออมสิน ในเขตมหาสารคาม ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า จำแนกรายชื่อ	115
15	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินกับคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดมหาสารคาม เป็นรายด้านและ โดยรวม	116
16	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินกับคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอ ภาคจำแนกเป็นรายด้านและรายคู่	117
17	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินกับคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่าง ทันเวลาจำแนกเป็นรายด้านและรายคู่	118
18	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินกับคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอจำแนกเป็นรายด้านและรายคู่	119
19	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินกับคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่องจำแนกเป็นรายด้านและรายคู่	120

ตารางที่

หน้า

20	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินกับ คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตมหาสารคาม ด้านการให้ บริการที่มีความก้าวหน้าจำแนกเป็นรายด้านและรายคู่	121
21	ตารางแจกแจงความถี่ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาในเขต มหาสารคาม	122



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	153
2 ภาคผนวก ข ค่า IOC และค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถาม	164
3 ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	176
4 ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	179



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY