

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๙
สารบัญ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๓
สารบัญภาพ.....	๓
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	5
สมมติฐาน.....	5
ขอบเขตของการศึกษาวิจัย.....	5
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์.....	8
ประวัติความเป็นมาการให้บริการของ ธนาคารออมสิน.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	22
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	24 23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24 23
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
วิธีการดำเนินการสร้างเครื่องมือ.....	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ.....	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	2827
	ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ใช้บริการธนาคาร ออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่.....	28
	ตอนที่ 2 ผลการประเมินภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่.....	30
	ตอนที่ 3 ผลการสังเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนว ทางการพัฒนาภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่.....	39
	ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน	41
5	สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ.....	84
	สรุปผลการวิจัย.....	84
	อภิปรายผล.....	88
	ข้อเสนอแนะ.....	93
	บรรณานุกรม.....	95
	ประวัติผู้วิจัย.....	97
	ภาคผนวก.....	98
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	99
	ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ.....	108
	ภาคผนวก ค หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อทำคั่นคว่ำอิสระ.....	112

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน	
สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพส่วนตัว.....	28
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน	
สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่.....	30
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน	
สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผู้บริหาร.....	31
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน	
สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพนักงาน.....	32
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน.	
สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสินค้า.....	33
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน	
สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการดำเนินธุรกิจ.....	35
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน	
สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านกิจกรรมสังคม.....	36
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน.	
สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้.....	38
4.9 จำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ของ	
ธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่	
ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ.....	39
4.10 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน	
สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ.....	41
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน	
สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ.....	43
4.12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน	
สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ.....	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ.....	46
4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ.....	49
4.15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ.....	50
4.16 การเปรียบเทียบแรงงูใจในการปฏิบัติงานของภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ.....	53
4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ.....	61
4.18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ.....	62
4.19 การเปรียบเทียบแรงงูใจในการปฏิบัติงานของภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานะภาพ เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ.....	64
4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
4.21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	67
4.22 การเปรียบเทียบแรงงูใจในการปฏิบัติงานของภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ.....	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับรายได้ รวมต่อเดือน	72
4.24 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับรายได้ รวมต่อเดือน.....	73
4.25 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาสามแยกสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับรายได้รวมต่อเดือน เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ.....	77

ฉ

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

2.1 แผนผังกรอบแนวคิดในการวิจัย

21

