

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ก
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญแผนภูมิ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับบริบท	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
กรอบแนวคิดในการวิจัย	49
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล	55
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	55

สารบัญ (ต่อ)

หัวข้อเรื่อง	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	59
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	90
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	90
สมมุติฐานของการวิจัย	91
วิธีการดำเนินการวิจัย	91
สรุปผลการวิจัย	93
อภิปรายผลการวิจัย	98
ข้อเสนอแนะ	101
บรรณานุกรม	103
ภาคผนวก	108
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	108
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ	116
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์	122
ประวัติผู้วิจัย	127

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทธุรกิจ	52
2 จำนวน ร้อยละ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ อาชีพ และระยะเวลาในการ ใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาภูธินารายณ์	62
3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ภาพลักษณ์องค์กร เป็นภาพรวมและรายด้าน	63
4 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ภาพลักษณ์องค์กร เป็นรายด้านบุคลากร	65
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ภาพลักษณ์องค์กร เป็นรายด้านสถานที่	67
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ภาพลักษณ์องค์กร เป็นรายด้านนโยบายการดำเนินการของธนาคาร	68
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับ โครงสร้าง การให้บริการธุรกิจเงินฝาก เป็นภาพรวมและรายด้าน	70
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับ โครงสร้าง การให้บริการธุรกิจเงินฝาก เป็นรายด้านบริการอย่างเสมอภาค	71
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับ โครงสร้าง การให้บริการธุรกิจเงินฝาก เป็นรายด้านบริการอย่างทันเวลา	72
10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับ โครงสร้าง การให้บริการธุรกิจเงินฝาก เป็นรายด้านบริการอย่างเพียงพอ	73
11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับ โครงสร้าง การให้บริการธุรกิจเงินฝาก เป็นรายด้านบริการอย่างต่อเนื่อง	74
12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับ โครงสร้าง การให้บริการธุรกิจเงินฝากเป็นรายด้านบริการที่มีความก้าวหน้า	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร กับ ความพึงพอใจโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาภูธินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	76
14 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร (X) กับความพึงพอใจโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก (Y) ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาภูธินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	77
15 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร (X) ด้านบุคลากร (X_1) กับความพึงพอใจโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก (Y) ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (Y_1) ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาภูธินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	79
16 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร (X) ด้านบุคลากร (X_1) กับความพึงพอใจโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก (Y) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (Y_2) ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาภูธินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	80
17 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร (X) ด้านบุคลากร(X_1) กับความพึงพอใจโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก (Y) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Y_3) ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาภูธินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	80
18 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร (X) ด้านบุคลากร(X_1) กับความพึงพอใจโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก (Y) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Y_4) ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาภูธินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	81
19 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร (X) ด้านบุคลากร(X_1) กับความพึงพอใจโครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก (Y) ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Y_5) ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาภูธินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
20 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร(X) ด้านสถานที่ (X ₂) กับความพึงพอใจ โครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก (Y) ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (Y ₁) ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาภูธินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	83
21 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร (X) ด้านสถานที่ (X ₂) กับความพึงพอใจ โครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก (Y) ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (Y ₁) ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาภูธินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	83
22 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร(X) ด้านสถานที่ (X ₂) กับความพึงพอใจ โครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก (Y) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ(Y ₃) ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาภูธินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	84
23 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร(X) ด้านสถานที่ (X ₂) กับความพึงพอใจ โครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก (Y) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Y ₄) ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาภูธินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	85
24 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร(X) ด้านสถานที่ (X ₂) กับความพึงพอใจ โครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก (Y) ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Y ₅) ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาภูธินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	85
25 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร (X) ด้านนโยบายการดำเนินงาน (X ₃) กับความพึงพอใจ โครงสร้างการให้บริการธุรกิจเงินฝาก (Y) ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ(Y ₁) ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาภูธินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	86

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
26 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร (X) ด้านนโยบายการดำเนินงาน (X_1) กับการพึงพอใจโครงสร้างการให้บริการธุรกิจ เงินฝาก (Y) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (Y_2) ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	87
27 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร (X) ด้านนโยบายการดำเนินงาน (X_1) กับการพึงพอใจโครงสร้างการให้บริการธุรกิจ เงินฝาก (Y) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Y_3) ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	87
28 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร (X) ด้านนโยบายการดำเนินงาน (X_1) กับการพึงพอใจโครงสร้างการให้บริการธุรกิจ เงินฝาก (Y) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Y_4) ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	88
29 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กร (X) ด้านนโยบายการดำเนินงาน (X_1) กับการพึงพอใจโครงสร้างการให้บริการธุรกิจ เงินฝาก (Y) ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Y_5) ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	89

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	50
---	----------------------------	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY