

52602366 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : ภาพลักษณ์ / ธนาคารออมสิน

อาจารย์ ภัทรวาณี : ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาดอนตูม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผศ. ดร. สุธรรม รัตนโชติ 114 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาดอนตูม จังหวัดนครปฐม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาดอนตูม กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 133 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเป็นรายกลุ่ม และรายคู่โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาดอนตูม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท

ทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารออมสิน โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทัศนคติของลูกค้าต่อธนาคารออมสินแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive) มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความรู้สึก (Affective) และน้อยที่สุดคือ พฤติกรรม (Behavioral) ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อธนาคารออมสิน โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อธนาคารออมสินแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และน้อยที่สุดคือความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาภาพลักษณ์ต่อธนาคารออมสินแต่ละด้านพบว่า องค์ประกอบเชิงการกระทำมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ องค์ประกอบเชิงความรู้สึกและน้อยที่สุดคือ องค์ประกอบเชิงความรู้

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาดอนตูม กับปัจจัยด้านส่วนบุคคล พบว่ามีความแตกต่างกัน 1 รายการได้แก่ สถานภาพสมรส เมื่อจำแนกสถานภาพสมรสเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน และกลุ่มหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความคิดเห็นภาพลักษณ์ธนาคารออมสิน ด้านองค์ประกอบเชิงความรู้ มากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพโสด

สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

52602366 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORDS : IMAGE / GOVERNMENT SAVING BANK

PAJAREE PHATTARAWANEE : AN IMAGE OF GOVERNMENT SAVING BANK,
DON TUM BRANCH, NAKHONPATHOM PROVINCE. THESIS ADVISOR : ASST. PROF.
SUDHAM RATTANACHOT, Ph.D. 114 pp.

This research had the purpose for studying factors affecting to the image of the government saving bank, Don Tum branch, Nakorn Pathom province by using the questionnaires as a tool for collecting the data from customers who come to use the services of the government saving bank. The samples were 133 people. The statistics used for analyzing the data were mean, standard deviation. The hypothesis had been tested by one-way anova It was found that customers using service of the government saving bank were mostly female 31-40 years old; bachelor degree in education an 5,001-10,000 bath of monthly salary.

The customers' attitude to the government saving bank was falling in high level. When considering the customers' attitude to the government saving bank in each side found that the sample group having the knowledge, the cognition were the highest; the secondary was the affection; the least was the behavior.

The satisfaction of customers using the service of the government saving bank generally was high. When considering the satisfaction of customers using the service of the government saving bank in each side found that the sample group satisfied the most the facility; the secondary was the satisfaction of the staffs' service; and the least was the process and the steps of the service.

The image of the government saving bank generally was very high. When considering the image to the government saving bank in each side found that the action elements was the most; the secondary was the feeling elements; the least was the knowledge element.

Comparing the difference between the image of the government saving bank and the individual factors found that there was a different thing which was the marriage status. When clarifying the marriage status in each couple found that the marriage status group/ cohabits and the widows/ divorces/ separated had more the opinion of the image of the government saving bank in the knowledge elements than the single group.

Program of Entrepreneurship Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2010

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งในการให้คำปรึกษา แนะนำ และปรับปรุงแก้ไขของ ผู้ช่วยศาสตรา คร. สุธรรม รัตนโชติ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.กฤษฎา พัชราวนิช ประธานกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.อาคม เจริญสุข กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลา เป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ รวมทั้งตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์มาตลอดระยะเวลาดำเนินการวิจัย และขอขอบคุณคณาจารย์ เจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในทุก ๆ ด้าน

ขอขอบพระคุณ ผู้จัดการสาขาธนาคารออมสิน สาขาดอนตูม (ผู้การเจี๊ยบ) ผู้ช่วยผู้จัดการ (พี่ออน) พนักงานธนาคารออมสินสาขาดอนตูมทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อความสำเร็จของงานวิจัย รวมถึงกำลังใจที่สำคัญยิ่งจาก คุณพ่อ คุณแม่ ญาติพี่น้องครอบครัว ภัทรวาณีทุกท่าน รวมทั้งเพื่อน ๆ รุ่น 2 ทุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจ ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้านต่าง ๆ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ และสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์