

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 นิยามศัพท์	4
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์	5
2.2 การทบทวนและสรุปโครงการพัฒนาและเสริมสร้าง ภาพลักษณ์ไทยพาณิชย์	11
2.3 การประยุกต์ใช้แนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลโครงการเสริมสร้าง ภาพลักษณ์ไทยพาณิชย์ พ.ศ. 2553 (SCB Refreshing Our Brand Project)	14
2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>21</b>
3.1 ขอบเขตการศึกษา	21
3.2 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	21
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	24
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	26
3.6 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัย และรวบรวมข้อมูล	29
3.7 ระยะเวลาในการดำเนินการ	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>30</b>
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ตราหือของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	
ตอนที่ 1 วัดระดับการรู้จักที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	36
ตอนที่ 2 วัดระดับความคุ้นเคยที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	39
ตอนที่ 3 วัดระดับความชื่นชอบที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	43
ตอนที่ 4 วัดระดับความชื่นชอบโดยรวมที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	52
ตอนที่ 5 วัดระดับความคุ้นเคย และภาพลักษณ์ 4 ด้าน ที่มีผลต่อการรับรู้ ภาพลักษณ์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามข้อมูล ทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา	53
ตอนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบ สอบถามที่มีต่อการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	95
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ</b>	<b>96</b>
5.1 สรุปผลการศึกษา	96
5.2 อภิปรายผล	114
5.3 ข้อค้นพบ	116
5.4 ข้อเสนอแนะ	117
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>121</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>124</b>
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	<b>132</b>

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนประชากรในแต่ละสาขา	22
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	31
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	31
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	32
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	32
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	33
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	33
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	34
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการธนาคารพาณิชย์	35
10 แสดงจำนวนและร้อยละของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักและนึกถึงมากที่สุด	36
11 แสดงจำนวนและร้อยละของสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามนึกถึงเป็นอันดับแรกหากกล่าวถึงธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	37
12 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคุ้นเคย และการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	39
13 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในด้านบุคลิกภาพของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	41
14 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	43
15 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	47

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	48
17 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	50
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความชื่นชอบที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	52
19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคุ้นเคยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ	53
20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในด้านบุคลิกภาพจำแนกตามเพศ	55
21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติจำแนกตามเพศ	56
22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์จำแนกตามเพศ	58
23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ด้านคุณค่าจำแนกตามเพศ	59
24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมจำแนกตามเพศ	60
25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคุ้นเคยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ	62
26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในด้านบุคลิกภาพจำแนกตามอายุ	65

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ด้าน คุณสมบัติจำแนกตามอายุ	67
28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ด้าน คุณประโยชน์จำแนกตามอายุ	71
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ด้าน คุณค่าจำแนกตามอายุ	73
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ด้าน วัฒนธรรมจำแนกตามอายุ	75
31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคุ้นเคยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา	78
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในด้านบุคลิกภาพจำแนกตาม ระดับการศึกษา	81
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ด้าน คุณสมบัติจำแนกตามระดับการศึกษา	84
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ด้าน คุณประโยชน์จำแนกตามระดับการศึกษา	88
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ด้าน คุณค่าจำแนกตามระดับการศึกษา	90

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ด้าน วัฒนธรรมจำแนกตามระดับการศึกษา	92
37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะต่อ การใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	95
38 สรุประดับความคุ้นเคยของผู้ตอบแบบสอบถามต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ	100
39 สรุประดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามต่อภาพลักษณ์ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ	101
40 สรุประดับความคุ้นเคยของผู้ตอบแบบสอบถามต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ	103
41 สรุประดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามต่อภาพลักษณ์ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ	106
42 สรุประดับความคุ้นเคยของผู้ตอบแบบสอบถามต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา	109
43 สรุประดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามต่อภาพลักษณ์ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา	111