

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	5
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎี	6
การประยุกต์ใช้แนวคิด ทฤษฎี กับภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย	8
ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ฝั่งธนบุรี	
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการศึกษา	15
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	15
การวิเคราะห์ข้อมูล	16
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	17
บทที่ 4 ผลการศึกษา	18
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของ ลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี	24
ส่วนที่ 3 ข้อมูลภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ฝั่งธนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับ การศึกษา และรายได้	34
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	117
สรุปผลการศึกษา	117
อภิปรายผล	197
ข้อค้นพบ	204
ข้อเสนอแนะ	205
บรรณานุกรม	208
ภาคผนวก	210
แบบสอบถาม	211
ประวัติผู้เขียน	217

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนสาขาในเขต 14 มีจำนวน 18 สาขา	13
2	แสดงจำนวนสาขาในเขต 15 มีจำนวน 18 สาขา	13
3	แสดงจำนวนสาขาในเขต 16 มีจำนวน 16 สาขา	14
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	19
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	19
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	20
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	20
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	21
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	21
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ ได้รับข่าวสารผลิตภัณฑ์/บริการ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	22
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้ ผลิตภัณฑ์/บริการ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	22
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ด้าน คุณสมบัติ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	24
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ด้าน คุณประโยชน์ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	26
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ด้าน คุณค่า ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	28
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ด้าน วัฒนธรรม ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	29
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ด้าน บุคลิกภาพ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	31
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ด้าน ผู้ให้บริการ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
18	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณสมบัติ จำแนก ตามเพศ	34
19	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณประโยชน์ จำแนกตามเพศ	36
20	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณค่า จำแนกตาม เพศ	38
21	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านวัฒนธรรม จำแนก ตามเพศ	39
22	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านบุคลิกภาพ จำแนก ตามเพศ	41
23	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านผู้ใช้บริการ จำแนก ตามเพศ	43
24	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณสมบัติ จำแนก ตามอายุ	45
25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณประโยชน์ จำแนกตามอายุ	49
26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณค่าจำแนกตาม อายุ	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านวัฒนธรรม จำแนก ตามอายุ	54
28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านบุคลิกภาพ จำแนก ตามอายุ	56
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านผู้ใช้บริการ จำแนก ตามอายุ	59
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณสมบัติ จำแนก ตามการศึกษา	62
31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณประโยชน์ จำแนกตามการศึกษา	66
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณค่า จำแนกตาม การศึกษา	69
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านวัฒนธรรม จำแนก ตามการศึกษา	72
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านบุคลิกภาพ จำแนก ตามการศึกษา	74
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านผู้ใช้บริการ จำแนก ตามการศึกษา	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณสมบัติ จำแนก ตามอาชีพ	80
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณประโยชน์ จำแนกตามอาชีพ	84
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณค่า จำแนก ตามอาชีพ	87
39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณวัฒนธรรม จำแนกตามอาชีพ	89
40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณบุคลิกภาพ จำแนกตามอาชีพ	91
41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	94
42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณสมบัติ จำแนก ตามรายได้	97
43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณประโยชน์ จำแนกตามรายได้	101
44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณค่า จำแนก ตามรายได้	104

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
45	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านวัฒนธรรม จำแนกตามรายได้	107
46	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้าน บุคลิกภาพ จำแนกตามรายได้	110
47	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย ในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้	113
48	แสดงระดับผลความคิดเห็น ภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของ ลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี แต่ละด้านเรียงลำดับหัวข้อวิจัย ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย และการแปลความหมาย	117
49	แสดงระดับความเชื่อของลูกค้าต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยใน มุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี จากค่าเฉลี่ยมากไปหา น้อยในแต่ละประเด็นย่อยทั้งหมดของแต่ละด้าน	119
50	ตารางสรุปแสดงค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านของการสื่อความหมายของตราสินค้า และการแปลความหมาย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย	125
51	ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณสมบัติ จำแนกตามเพศ	128
52	ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณประโยชน์ จำแนกตามเพศ	129
53	ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณค่า จำแนกตามเพศ	130
54	ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านวัฒนธรรม จำแนกตามเพศ	131
55	ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามเพศ	132
56	ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	133
57	ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณสมบัติ จำแนกตามอายุ	135
58	ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณประโยชน์ จำแนกตามอายุ	138
59	ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณค่า จำแนกตามอายุ	140
60	ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านวัฒนธรรม จำแนกตามอายุ	142

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
61 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามอายุ	145
62 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	147
63 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณสมบัติ จำแนกตามการศึกษา	150
64 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณประโยชน์ จำแนกตามการศึกษา	153
65 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณค่า จำแนกตามการศึกษา	155
66 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านวัฒนธรรม จำแนกตามการศึกษา	157
67 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามการศึกษา	160
68 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามการศึกษา	163
69 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณสมบัติ จำแนกตามอาชีพ	166
70 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณประโยชน์ จำแนกตามอาชีพ	168
71 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณค่า จำแนกตามอาชีพ	171
72 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านวัฒนธรรม จำแนกตามอาชีพ	173
73 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามอาชีพ	176
74 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	178
75 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณสมบัติ จำแนกตามรายได้	182
76 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณประโยชน์ จำแนกตามรายได้	185
77 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณค่า จำแนกตามรายได้	187
78 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านวัฒนธรรม จำแนกตามรายได้	190
79 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามรายได้	193
80 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้	196
81 ตารางสรุปแสดงลักษณะเด่น /ลักษณะด้อยของประเด็นย่อยแต่ละด้านและ ความสอดคล้องกับองค์ประกอบอัตลักษณ์แบรนด์	199