

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ข้อมูลการกำหนดตำแหน่งภาพลักษณ์ของธนาคารนครหลวงไทย	7
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
ขอบเขตการศึกษา	13
วิธีการศึกษา	14
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
การวิเคราะห์ข้อมูล	15
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	16
บทที่ 4 ผลการศึกษา	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของตราสินค้าธนาคารนครหลวง ไทย จำกัด (มหาชน) ใน มุมมองของลูกค้า อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร	24
ส่วนที่ 3 ข้อมูลภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของตราสินค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ใน มุมมองของลูกค้า อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัด สมุทรสาคร จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และ ระยะเวลาที่รู้จักธนาคาร	30
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	84
สรุปผลการศึกษา	84
อภิปรายผล	107
ข้อค้นพบ	109
ข้อเสนอแนะ	111
บรรณานุกรม	113
ภาคผนวก	116
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	117
ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต	123
ประวัติผู้เขียน	124

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	18
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	18
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	19
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	19
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	20
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่รู้จัก ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ยในหนึ่งเดือน	21
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่มาใช้ บริการจากธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) บ่อยที่สุด	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ ทราบบริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอกระทุ่ม แบน จังหวัดสมุทรสาคร	22
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยใช้ บริการกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นใน ในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัด สมุทรสาคร	22
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารหรือ สถาบันการเงินอื่นที่เคยใช้บริการในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร	23
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึง บุคลิกภาพด้านความจริงใจของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	24
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อด้านการรับรู้ถึง บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้นของตราสินค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	26
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อด้านการรับรู้ถึง บุคลิกภาพด้านความสามารถของตราสินค้า ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึง บุคลิกภาพด้านความหรรษาของตราสินค้าของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	28
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึง บุคลิกภาพด้านความห้าวหาญของตราสินค้าของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	29
17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพด้านความ จริงใจของตราสินค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ	30
18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพด้านความ กระตือรือร้นของตราสินค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนก ตามเพศ	33
19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพด้าน ความสามารถของตราสินค้า ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ	35
20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพ ด้านความ หรรษาของตราสินค้าของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนก ตามเพศ	36
21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพด้านความห้าว หาญของตราสินค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ	37
22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพด้านความ จริงใจของตราสินค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ	39
23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพด้านความ กระตือรือร้น ของตราสินค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนก ตามอายุ	42
24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพด้าน ความสามารถของตราสินค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนก ตามอายุ	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพ ด้านความ หรรษาของตราสินค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ	47
26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพ ด้านความ ห้าวหาญของตราสินค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ	49
27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพด้านความ จริงใจของตราสินค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ	51
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพด้านความ กระตือรือร้น ของตราสินค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนก ตามอาชีพ	54
29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพด้าน ความสามารถของตราสินค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนก ตามอาชีพ	57
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพ ด้านความ หรรษาของตราสินค้าของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม อาชีพ	59
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพ ด้านความ ห้าวหาญของตราสินค้าของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนก ตามอาชีพ	61
32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพด้าน ความจริงใจของตราสินค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนก ตามระดับการศึกษา	63
33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพด้านความ กระตือรือร้นของตราสินค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ระดับการศึกษา	66
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพด้าน ความสามารถของตราสินค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนก ตามระดับการศึกษา	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพด้านความ หรรษาของตราสินค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม การศึกษา	70
36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพด้านความ ห้าวหาญของตราสินค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ระดับการศึกษา	72
37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพด้านความ จริงใจของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการรู้จัก ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	74
38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพด้านความ กระตือรือร้นของตราสินค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนก ตามการรู้จักธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	77
39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพด้าน ความสามารถของตราสินค้า ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการรู้จักธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	79
40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพด้านความ หรรษาของตราสินค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม การรู้จักธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	80
41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ถึงบุคลิกภาพด้านความ ห้าวหาญของตราสินค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนก ตามการรู้จักธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	82
42	แสดงระดับความคิดเห็นการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของตราสินค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยในแต่ละ ด้าน	87
43	แสดงการจำแนกตามกลุ่มบุคลิกภาพ	108