

ภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบ
จากแผนฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน
14 สิงหาคม 2541



นายสมยศ ทัศนัย

สถาบันวิทยบริการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2541

ISBN 974-332-358-9

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**THE IMAGE OF COMMERCIAL BANKS AFFECTED
BY THE AUGUST 14, 1998
FINANCIAL RESTRUCTURING ANNOUNCEMENT**



MR. SAMAISUK THANADSON

**สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Development Communication**

Department of Public Relations

Graduate School

Chulalongkorn University

Academic Year 1998

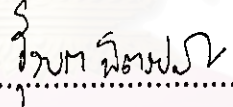
ISBN 974-332-358-9

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูระบบ
สถาบันการเงิน 14 สิงหาคม 2541
โดย นาย สมัยศึก ถนัดสอน
ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารบัณฑิต


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ ศุภวัฒน์ ชูติวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ รุ่งนภา พิตรปรีชา)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ พัชนี เรยจรรยา)

สมัยศึก ถนัดสอน : ภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน
14 สิงหาคม 2541 (THE IMAGE OF COMMERCIAL BANKS AFFECTED BY THE AUGUST 14,
1998 FINANCIAL RESTRUCTURING ANNOUNCEMENT)

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 100 หน้า ISBN 974-332-358-9

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบ
จากแผนฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน ในความคิดเห็นของลูกค้าธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาพฤติกรรมกา
รับข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูฯ ในความคิดเห็นของลูกค
าธนาคาร รวมทั้งเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกา
รับข่าวสาร กับภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ ที่
ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูฯ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าของกับธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูฯ จำนวน
ทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการห
าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ One-Way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่าง และการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะทางประชากร ซึ่งได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพ
ลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูฯ
2. การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาพลักษณ์ของธนาคารเอเชีย และธนาคารไทยท
น
3. ภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูฯ ในสายตาของลูกค้าแต่ละธนาคารไม่มี
ความแตกต่างกัน

ภาควิชาการประมวลสัมพันธ์.....
สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ.....
ปีการศึกษา 2541.....

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

4085323928 : MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD: IMAGE / COMMERCIAL BANKS / FINANCIAL RESTRUCTURING ANNOUNCEMENT

SAMAISUK THANADSON : THE IMAGE OF COMMERCIAL BANKS AFFECTED BY THE AUGUST 14, 1998 FINANCIAL RESTRUCTURING ANNOUNCEMENT. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. YUBOL BENJARONGKIJ, Ph. D. 100 PP.

ISBN 974-332-358-9

The purposes of this research were :

1. To study the image of commercial banks affected by the August 14, 1998 Financial Restructuring Announcement from the view of the three commercial bank customers in Bangkok, i.e. Krung Thai Bank, Bank of Asia and Thai Danu Bank.
2. To study media exposure of the three commercial bank customers in Bangkok.
3. To study the relationship between media exposure and the image of commercial banks affected by the August 14, 1998 Financial Restructuring Announcement.

This research studied 400 samples of the three commercial bank customers in Bangkok. Questionnaires were used for data collecting. The data was analyzed using percentage, mean, t-test and One-Way ANOVA, Pearson - product moment correlation coefficient in the SPSS program were used to compute the statistics.

The results of this research were :

1. Age, education, income, were not correlated to the image of commercial banks affected by the August 14, 1998 Financial Restructuring Announcement.
2. Media Exposure was correlated with the image of Bank of Asia and Thai Danu Bank.
3. The image of the three commercial banks affected by the August 14, 1998 Financial Restructuring Announcement from the view of banks' customers were not different.

ภาควิชา..... การประชาสัมพันธ์.....

สาขาวิชา..... นิเทศศาสตร์พัฒนาการ.....

ปีการศึกษา..... 2541.....

ลายมือชื่อนิสิต..... พุ่มงอก สักทอง.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างยิ่งของ
รองศาสตราจารย์ ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นผู้แนะนำและให้
ความรู้ในการทำวิจัยครั้งนี้ และการทำวิทยานิพนธ์ ยังได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือเป็น
อย่างดีจากรองศาสตราจารย์ ดร.รุ่งนภา พิตรปรีชา ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ
รองศาสตราจารย์ พัทธนี เขยจรรยา กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านที่ได้
อบรมสั่งสอนวิชาความรู้ให้แก่ข้าพเจ้า ซึ่งทำให้ข้าพเจ้าซาบซึ้ง และขอกราบขอบพระคุณมา ณ
ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ “แม่” สำหรับกำลังใจและการสนับสนุน ที่มอบให้แก่ผู้
วิจัยตั้งแต่เริ่มต้น ขอขอบคุณ คุณอมร เอี่ยมตาล เพื่อนรัก และนางสาววินิดา พึ่งงาม หลาน
สาว ที่ร่วมเหนื่อยยาก และขอบคุณเพื่อนนิสิตทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี และ
ขอบคุณอีกหลายท่านที่มีโอกาสกล่าวไว้ ณ ที่นี้ได้หมด เพราะทุกคนคือกำลังใจที่มีค่ายิ่งที่ผู้วิจัย
มีอาจลืมได้

สมัยศึก ถนัดสอน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | จ |
| กิตติกรรมประกาศ..... | ฉ |
| สารบัญ..... | ช |
| สารบัญตาราง..... | ฅ |
| | |
| บทที่ 1 บทนำ..... | 1 |
| ที่มาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์การวิจัย..... | 10 |
| สมมติฐานในการวิจัย..... | 10 |
| ขอบเขตของการวิจัย..... | 11 |
| คำจำกัดความในการวิจัย..... | 11 |
| ข้อจำกัดของการวิจัย..... | 12 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 12 |
| | |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 13 |
| แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเปิดรับข่าวสาร..... | 13 |
| แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ..... | 17 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์..... | 23 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการรวมกิจการ..... | 31 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 35 |
| | |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย..... | 39 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 39 |
| การสุ่มตัวอย่าง..... | 39 |
| ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย..... | 41 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 42 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|-----------|
| เกณฑ์การให้คะแนน..... | 42 |
| การทดสอบเครื่องมือ..... | 44 |
| การรวบรวมข้อมูล..... | 44 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 45 |
| การทดสอบสมมติฐาน..... | 45 |
| บทที่ 4 ผลการวิจัย..... | 46 |
| บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 65 |
| รายการอ้างอิง..... | 84 |
| ภาคผนวก..... | 90 |
| ประวัติผู้เขียน..... | 97 |

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

หน้า

| | | |
|-------------|---|----|
| ตารางที่ 1 | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ..... | 47 |
| ตารางที่ 2 | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ..... | 47 |
| ตารางที่ 3 | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส..... | 48 |
| ตารางที่ 4 | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา..... | 48 |
| ตารางที่ 5 | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ..... | 49 |
| ตารางที่ 6 | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... | 49 |
| ตารางที่ 7 | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์..... | 50 |
| ตารางที่ 8 | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการทราบรายละเอียดของแผนฟื้นฟูฯ..... | 50 |
| ตารางที่ 9 | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดเห็นต่อการนำเสนอข่าวเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟู ฯ ของสื่อมวลชน..... | 51 |
| ตารางที่ 10 | แสดงร้อยละค่าเฉลี่ยของการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์จากสื่อประเภทต่าง ๆ..... | 52 |
| ตารางที่ 11 | แสดงจำนวนและร้อยละค่าเฉลี่ยของการมองภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย..... | 53 |
| ตารางที่ 12 | แสดงจำนวนและร้อยละค่าเฉลี่ยของการมองภาพลักษณ์ของธนาคารเอเชีย..... | 55 |
| ตารางที่ 13 | แสดงจำนวนและร้อยละค่าเฉลี่ยของการมองภาพลักษณ์ของธนาคารไทยทูน..... | 57 |
| ตารางที่ 14 | แสดงจำนวนและร้อยละค่าเฉลี่ยของการใช้บริการธนาคารพาณิชย์..... | 59 |
| ตารางที่ 15 | แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างอายุของผู้ใช้บริการกับภาพลักษณ์ของธนาคารที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟู ฯ | 60 |
| ตารางที่ 16 | แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการกับภาพลักษณ์ของธนาคารที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟู ฯ | 61 |
| ตารางที่ 17 | แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างรายได้ต่อเดือน ของผู้ใช้บริการกับภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย..... | 61 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

| | | |
|-------------|--|----|
| ตารางที่ 18 | แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารกับภาพลักษณ์ ของธนาคารกรุงไทย..... | 62 |
| ตารางที่ 19 | แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารกับภาพลักษณ์ ของธนาคารเอเซีย..... | 62 |
| ตารางที่ 20 | แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารกับภาพลักษณ์ ของธนาคารไทยท努..... | 62 |
| ตารางที่ 21 | แสดงผลการเปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟู ฯ ในสายตา ของลูกค้าแต่ละธนาคาร..... | 63 |



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย