

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การรับรู้ของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อภาพลักษณ์ตราयीหือของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ได้แบ่งผลการศึกษา ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพ อาชีพ รายได้ การใช้บริการธนาคาร (ตารางที่ 2-9)

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ตราयीหือของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้แก่

**ตอนที่ 1** วัดระดับการรู้จักที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 10-11)

**ตอนที่ 2** วัดระดับความคุ้นเคยที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 12-13)

**ตอนที่ 3** วัดระดับความชื่นชอบที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 14-17)

**ตอนที่ 4** วัดระดับความชื่นชอบโดยรวมที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ใน 4 องค์ประกอบ (ตารางที่ 18)

**ตอนที่ 5** วัดระดับความคุ้นเคย และภาพลักษณ์ 4 ด้านที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา (ตารางที่ 19-36)

**ตอนที่ 6** ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 37)

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 2-9)

#### ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	191	47.75
หญิง	209	52.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.25 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.75

#### ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	19	4.75
21-30 ปี	90	22.50
31-40 ปี	105	26.25
41-50 ปี	84	21.00
51-60 ปี	66	16.50
61 ปีขึ้นไป	36	9.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.25 รองลงมาคือ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.50 และ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	222	55.50
สมรส	137	34.25
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	41	10.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมา คือมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 34.25 และมีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 10.25 ตามลำดับ

**ตารางที่ 5** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	6	1.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	44	11.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	70	17.50
ระดับอนุปริญญา/ปวส.	57	14.25
ปริญญาตรี	168	42.00
ปริญญาโท	37	9.25
ปริญญาเอก	18	4.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 17.50 และระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 14.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	20	5.00
ธุรกิจส่วนตัว	84	21.00
รับราชการ	53	13.25
พนักงานบริษัทเอกชน	158	39.50
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	4.25
รับจ้างทั่วไป	28	7.00
เกษตรกร	0	0.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	38	9.50
อื่นๆ (ไปรกระบุ.....)	2	0.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ลูกจ้าง

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมา คือประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 21.00 และรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 13.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	63	15.75
10,001 – 20,000 บาท	105	26.25
20,001 – 30,000 บาท	84	21.00
30,001 – 40,000 บาท	72	18.00
40,001 บาทขึ้นไป	76	19.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ส่วนตัวโดยเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.25 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.00 และมีรายได้ 40,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 8** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ประเภทของการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เงินฝาก	400	100.00
กองทุน/การลงทุน	178	44.50
ประกัน	144	36.00
สินเชื่อบุคคล/สินเชื่อธุรกิจ	113	28.25
บัตรเครดิต/บัตรเงินสด	195	48.75
อื่นๆ (ไปรษณีย์.....)	91	22.75

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ, n = 400

: อื่นๆ ได้แก่ Easy Net (ธนาคารออนไลน์)

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดใช้บริการเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมา คือใช้บริการบัตรเครดิต/บัตรเงินสด คิดเป็นร้อยละ 48.75 และบริการกองทุน/การลงทุน คิดเป็นร้อยละ 44.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

ใช้บริการธนาคารพาณิชย์อื่น	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ใช่	169	42.25
ใช่	231	57.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์อื่น คิดเป็นร้อยละ 57.75 และไม่ใช่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์อื่น คิดเป็นร้อยละ 42.25

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ตราห้อยของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)  
ตอนที่ 1 วัตถุประสงค์การวิจัยที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 10-11)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม  
รู้จักและนึกถึงมากที่สุด

ธนาคาร	ลำดับที่ 1 (3 คะแนน)		ลำดับที่ 2 (2 คะแนน)		ลำดับที่ 3 (1 คะแนน)		คะแนน	ลำดับ ที่
	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ		
ธ.ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	251	62.75	92	23.00	51	12.75	988	1
ธ.กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	48	12.00	111	27.75	126	31.50	492	2
ธ.กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	44	11.00	84	21.00	95	23.75	395	3
ธ.กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	43	10.75	85	21.25	69	17.25	368	4
ธ.กรุงศรี จำกัด (มหาชน)	7	1.75	11	2.75	16	4.00	59	5
ธ.ออมสิน	4	1.00	4	1.00	17	4.25	37	6
ธ.ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	3	0.75	3	0.75	6	1.50	21	7
ธ.ธนชาติ จำกัด (มหาชน)	0	0.00	8	2.00	17	4.25	33	8
ธ.ทีสโก้ จำกัด (มหาชน)	0	0.00	1	0.25	0	0.00	2	9
ธ.เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	0	0.00	1	0.25	1	0.25	3	10
ธ.เพื่อการเกษตรและสหกรณ์	0	0.00	0	0.00	2	0.50	2	11
รวม	400	100.00	400	100.00	400	100.00		

หมายเหตุ: จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 ราย (n=400)

จากตารางที่ 10 พบว่าธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่  
รู้จักและนึกถึงเป็นลำดับที่ 1 ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 62.75  
รองลงมาคือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 12.00 และธนาคารกสิกรไทย จำกัด  
(มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ ลำดับที่ 2 ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มาก  
ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.75 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 23.00

และ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 21.25 ตามลำดับ และลำดับที่ 3 ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคือธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 23.75 และ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 17.25 ตามลำดับ

โดยเมื่อทำการให้คะแนนตามลำดับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักและนึกถึงเป็นลำดับที่ 1 ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ลำดับที่ 2 ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และลำดับที่ 3 ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

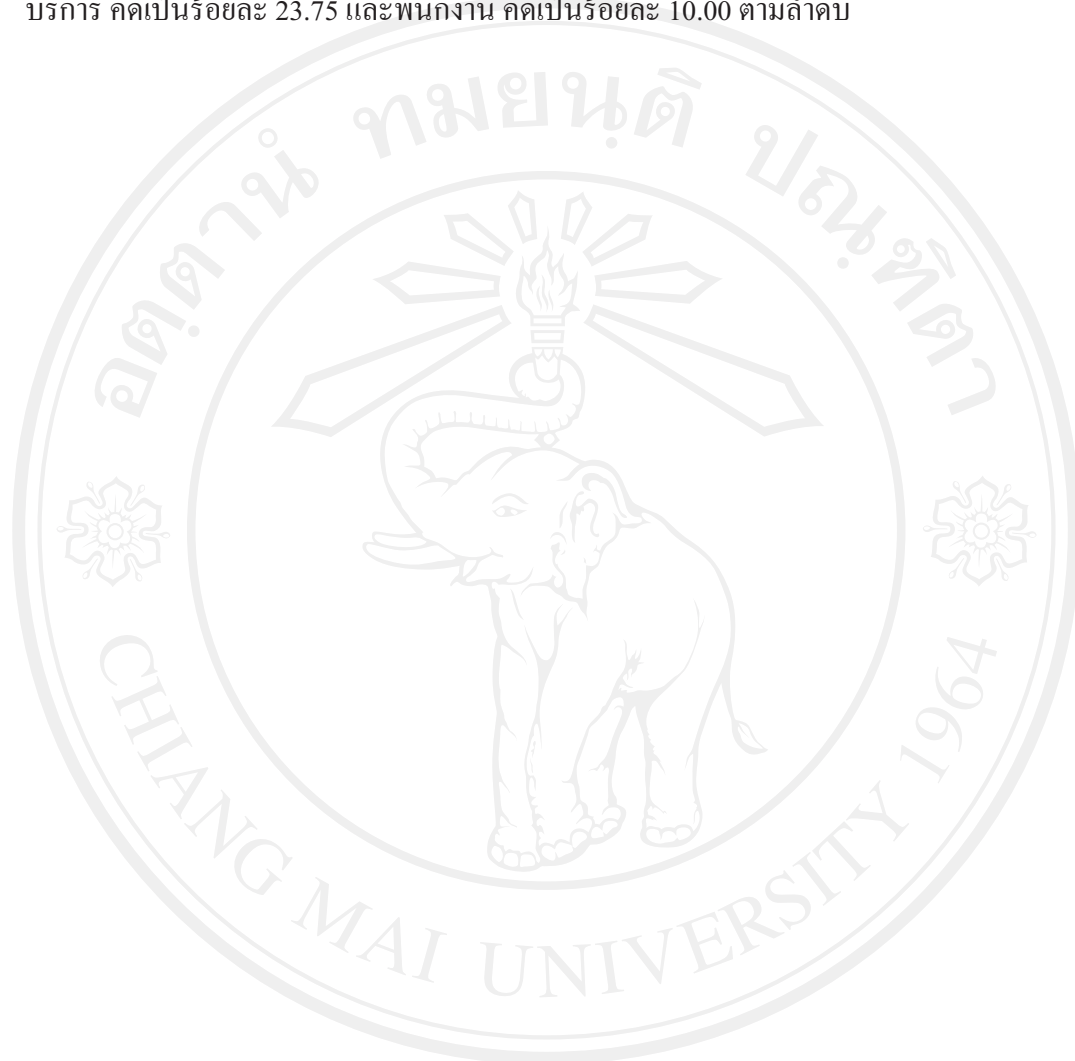
**ตารางที่ 11** แสดงจำนวน และร้อยละของสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามนึกถึงเป็นอันดับแรกหากกล่าวถึงธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่นึกถึงเมื่อกล่าวถึงธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
สีม่วง	162	40.50
การบริการ	95	23.75
พนักงาน	40	10.00
เงินฝาก	36	9.00
การขายประกัน	28	7.00
ตู้ ATM	12	3.00
ดอกเบี้ย	9	2.25
ธนาคารของในหลวง	3	0.75
ธุรกรรมทางการเงิน	3	0.75
ธนาคารแห่งแรกของประเทศไทย	2	0.50
การโฆษณา	2	0.50
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	8	2.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ธนาคารที่ทันสมัย, แป้ง อรจิรา, ความมั่นคง, ใบโพธิ์, เครื่องแบบพนักงาน, ระบบงาน, สภาอากาศไทย, ธนาคารขนาดใหญ่



จากตารางที่ 11 พบว่าเมื่อกล่าวถึงธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สิ่งผู้ตอบแบบสอบถามนึกถึงเป็นอันดับแรก คือ สีม่วง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมา คือ การบริการ คิดเป็นร้อยละ 23.75 และพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตอนที่ 2 วัดระดับความคุ้นเคยที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 12-15)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความคุ้นเคยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ระดับความคุ้นเคย					จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	คุ้นเคย อย่าง มาก	คุ้นเคย	ค่อนข้าง คุ้นเคย	ไม่ ค่อย คุ้นเคย	ไม่ คุ้นเคย		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่พร้อมจะ เคียงข้างลูกค้าทั้งยามทุกข์ ยามสุข คอยให้คำแนะนำ ช่วยส่งเสริม และแก้ปัญหาให้ลูกค้า	144 (36)	184 (46.00)	72 (18.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.18 (คุ้นเคย)
2. พนักงานของธนาคารไทย พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้บริการลูกค้าด้วยน้ำใจไมตรี ดูแลเอาใจใส่ ให้เกียรติและพร้อม ที่จะช่วยเหลือลูกค้าในทุกโอกาส	117 (29.25)	220 (55.00)	58 (14.50)	5 (1.25)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.12 (คุ้นเคย)
3. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีความ เชี่ยวชาญด้านการเงิน เข้าใจความ ต้องการลูกค้า และพร้อมให้ คำแนะนำ ลูกค้าสู่ความสำเร็จตาม เป้าหมาย	125 (31.25)	214 (53.50)	58 (14.50)	3 (0.75)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.15 (คุ้นเคย)
4. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีการ พัฒนา สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ รูปแบบใหม่ๆ เพื่อบริการที่ดียิ่งขึ้น เหนือความคาดหมาย	150 (37.50)	205 (51.25)	39 (9.75)	6 (1.50)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.25 (คุ้นเคย)

ตารางที่ 12 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความคุ้นเคยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ระดับความคุ้นเคย					จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	คุ้นเคย อย่าง มาก	คุ้นเคย	ค่อนข้าง คุ้นเคย	ไม่ ค่อย คุ้นเคย	ไม่ คุ้นเคย เลย		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าเฉลี่ยรวม							4.17 (คุ้นเคย)
ค่าความเชื่อมั่น $\alpha$ (Reliability)							0.913

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = คุ้นเคยอย่างมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = คุ้นเคย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ค่อนข้างคุ้นเคย, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่ค่อยคุ้นเคย, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่คุ้นเคยเลย

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคุ้นเคยต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับ “คุ้นเคย” มีค่าเฉลี่ยรวม 4.17 และจากการทดสอบความน่าเชื่อถือของคำถามที่ใช้ในการวัดแนวคิดภาพลักษณ์ พบว่าได้ค่า  $\alpha = 0.913$  หมายถึง คำถามที่ใช้ในการวัด สามารถวัดแนวคิดดังกล่าวได้

โดยมีระดับความคุ้นเคย ในปัจจัยต่างๆ ในระดับ “คุ้นเคย” ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีการพัฒนา สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อบริการที่ดีเยี่ยมเหนือความคาดหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.25 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่พร้อมจะเคียงข้างลูกค้าทั้งยามทุกข์ ยามสุข คอยให้คำแนะนำ ช่วยส่งเสริม และแก้ปัญหาให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.18 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน เข้าใจความต้องการลูกค้า และพร้อมให้คำแนะนำลูกค้าสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.15 และพนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้บริการลูกค้าด้วยน้ำใจไมตรี ดูแลเอาใจใส่ ให้เกียรติ และพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าในทุกโอกาส มีค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในด้านบุคลิกภาพของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ด้านบุคลิกภาพของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ระดับความเห็นด้วยต่อประโยคดังกล่าว					จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (แปร ผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	81 (20.25)	271 (67.75)	47 (11.75)	1 (0.25)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.08 (เห็น ด้วย)
2. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มี ความซื่อสัตย์ และมั่นคง	70 (17.50)	256 (64.00)	73 (18.25)	1 (0.25)	0 (0.00)	400 (100.00)	3.99 (เห็น ด้วย)
3. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่เป็น มิตร มีน้ำใจดูแลเอาใจใส่ และพร้อม จะยื่นเคียงข้าง ให้คำแนะนำ ปรึกษา	57 (14.25)	258 (64.50)	62 (15.50)	23 (5.25)	0 (0.00)	400 (100.00)	3.87 (เห็น ด้วย)
4. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มี ความเชี่ยวชาญด้านการเงิน	64 (16.00)	284 (71.00)	52 (13.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.03 (เห็น ด้วย)
5. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มี ความสดใส ทันสมัย มีความคิด สร้างสรรค์	82 (20.50)	262 (65.50)	56 (14.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.07 (เห็น ด้วย)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>4.01</b> (เห็น ด้วย)
<b>ค่าความเชื่อมั่น <math>\alpha</math> (Reliability)</b>							<b>0.808</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในด้านบุคลิกภาพ (Personality) ขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับ “เห็นด้วย” มีค่าเฉลี่ยรวม 4.01 และจากการทดสอบความน่าเชื่อถือของคำถามที่ใช้ในการวัดแนวคิดด้านบุคลิกภาพ พบว่าได้ค่า  $\alpha = 0.808$  หมายถึง คำถามที่ใช้ในการวัด สามารถวัดแนวคิดดังกล่าวได้

โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันย่อยต่างๆ ในระดับ “เห็นด้วย” ได้แก่ หากเปรียบเทียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจมีค่าเฉลี่ย 4.08 หากเปรียบเทียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความสดใส ทันสมัย มีความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ย 4.07 หากเปรียบเทียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.03 หากเปรียบเทียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์ และมั่นคง มีค่าเฉลี่ย 3.99 และหากเปรียบเทียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่เปี่ยมมิตร มีน้ำใจดูแล เอาใจใส่ และพร้อมจะยื่นเคียงข้าง ให้คำแนะนำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวัดระดับความชื่นชอบที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 14-17)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณสมบัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

องค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณสมบัติของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ระดับความชื่นชอบ					จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ชอบ มาก	ค่อนข้างชอบ	รู้สึก เฉยๆ	ไม่ค่อย ชอบ	ไม่ชอบ เลย		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ให้บริการคำแนะนำทางการเงินหรือการลงทุนที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ	63 (15.75)	208 (52.00)	125 (31.25)	4 (1.00)	0 (0.00)	400 (100.00)	3.82 (ค่อนข้างชอบ)
2. ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และการลงทุน	99 (24.75)	199 (49.75)	99 (24.75)	3 (0.75)	0 (0.00)	400 (100.00)	3.98 (ค่อนข้างชอบ)
3. ความพอเพียงของเครื่องบริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM)	155 (38.75)	199 (49.75)	43 (10.75)	3 (0.75)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.27 (ค่อนข้างชอบ)
4. ทำเลที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางไปในแต่ละสาขา	127 (31.75)	220 (55.00)	51 (12.75)	2 (0.50)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.18 (ค่อนข้างชอบ)
5. ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่อาคารของธนาคาร	152 (38.00)	200 (50.00)	48 (12.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.26 (ค่อนข้างชอบ)
6. ความพอเพียงของสาขาที่ให้บริการ	141 (35.25)	207 (51.75)	49 (12.25)	3 (0.75)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.21 (ค่อนข้างชอบ)

ตารางที่ 14 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณสมบัติของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

องค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณสมบัติของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ระดับความชื่นชอบ					จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ชอบ มาก	ค่อนข้าง ชอบ	รู้สึก เฉยๆ	ไม่ค่อย ชอบ	ไม่ชอบ เลย		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
7. พื้นที่ให้บริการ สถานที่ จอดรถ และการดูแลความ ปลอดภัยของรปภ.	82 (20.50)	208 (52.00)	76 (19.00)	14 (3.50)	20 (5.00)	400 (100.00)	3.79 (ค่อนข้าง ชอบ)
8. ความสุภาพเป็นมิตร และ ให้เกียรติลูกค้าของพนักงาน	123 (30.75)	231 (57.75)	45 (11.25)	1 (0.25)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.19 (ค่อนข้าง ชอบ)
9. ความรวดเร็ว แม่นยำ และ ถูกต้องในการให้บริการของ พนักงาน	101 (25.25)	222 (55.50)	70 (17.50)	7 (1.75)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.04 (ค่อนข้าง ชอบ)
10. รูปลักษณ์ของสาขามี ความทันสมัย และ โดดเด่น เป็นเอกลักษณ์	161 (40.25)	176 (44.00)	62 (15.50)	1 (0.25)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.24 (ค่อนข้าง ชอบ)
11. ความสม่ำเสมอในการ ให้บริการของพนักงาน	90 (22.50)	228 (57.00)	81 (20.25)	1 (0.25)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.02 (ค่อนข้าง ชอบ)
12. ทักษะความรู้ ความสามารถของพนักงานใน การทำงาน	76 (19.00)	227 (56.75)	97 (24.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)	3.95 (ค่อนข้าง ชอบ)
13. ความมีน้ำใจ เต็มใจในการ ให้ความช่วยเหลือ และเอาใจ ใส่ลูกค้าของพนักงาน	105 (26.25)	240 (60.00)	55 (13.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.13 (ค่อนข้าง ชอบ)

ตารางที่ 14 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณสมบัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

องค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณสมบัติของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ระดับความชื่นชอบ					จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ชอบ มาก	ค่อนข้าง ชอบ	รู้สึก เฉยๆ	ไม่ค่อย ชอบ	ไม่ชอบ เลย		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
14. ความกระตือรือร้นในการ ให้บริการลูกค้าของพนักงาน	102 (25.50)	246 (61.50)	50 (12.50)	2 (0.50)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.12 (ค่อนข้าง ชอบ)
15. เครื่องแบบพนักงานมี ความเหมาะสม เป็น เอกลักษณ์เฉพาะ	168 (42.00)	186 (46.50)	45 (11.25)	1 (0.25)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.30 (ค่อนข้าง ชอบ)
16. ระบบเทคโนโลยีมีความ ทันสมัย ครบคลุมทุกความ ต้องการ	121 (30.25)	245 (61.25)	34 (8.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.22 (ค่อนข้าง ชอบ)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>4.11</b> (ค่อนข้าง ชอบ)
<b>ค่าความเชื่อมั่น <math>\alpha</math> (Reliability)</b>							<b>0.928</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ชอบมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ค่อนข้างชอบ, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = รู้สึกเฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่ค่อยชอบ, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ชอบเลย

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบด้านคุณสมบัติ (Attributes) ขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับ “ค่อนข้างชอบ” มีค่าเฉลี่ยรวม 4.11 และจากการทดสอบความน่าเชื่อถือของคำถามที่ใช้ในการวัดแนวคิดภาพลักษณ์ขององค์ประกอบด้านคุณสมบัติ พบว่าได้ค่า  $\alpha = 0.928$  หมายถึง คำถามที่ใช้ในการวัด สามารถวัดแนวคิดดังกล่าวได้



โดยมีระดับความชื่นชอบในปัจจัยย่อยต่างๆ ในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ เครื่องแบบพนักงานมีความเหมาะสม เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ มีค่าเฉลี่ย 4.30 ความพอเพียงของเครื่องบริการฝากถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) มีค่าเฉลี่ย 4.27 ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่อาคารของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.26 รูปลักษณ์ของสาขามีความทันสมัย และโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.24 ระบบเทคโนโลยีมีความทันสมัย ครอบคลุมทุกความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.22 ความพอเพียงของสาขาที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.21 ความสุภาพเป็นมิตร และให้เกียรติลูกค้าของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.19 ท่าเลที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางไปในแต่ละสาขา มีค่าเฉลี่ย 4.18 ความมีน้ำใจเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ และเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.13 ความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้าของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.12 ความรวดเร็ว แม่นยำ และถูกต้องในการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.04 ความสม่ำเสมอในการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.02 ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และการลงทุน มีค่าเฉลี่ย 3.98 ทักษะความรู้ความสามารถของพนักงานในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.95 ให้บริการคำแนะนำทางการเงินหรือการลงทุนที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.82 และพื้นที่ให้บริการ สถานที่จอดรถ และการดูแลความปลอดภัยของรปภ. มีค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

องค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณประโยชน์ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ระดับความชื่นชอบ					จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ชอบ มาก	ค่อนข้าง ชอบ	รู้สึก เฉยๆ	ไม่ค่อย ชอบ	ไม่ชอบ เลย		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. สถานะทางการเงินที่มั่นคง น่าเชื่อถือ	136 (34.00)	231 (57.75)	33 (8.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.26 (ค่อนข้าง ชอบ)
2. ให้บริการทางการเงิน ครบ วงจรชั้นนำของประเทศ	114 (28.50)	208 (52.00)	78 (19.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.09 (ค่อนข้าง ชอบ)
3. รู้สึกอบอุ่น และปลอดภัย ในทุกครั้งที่มาใช้บริการ	97 (24.25)	245 (61.25)	58 (14.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.10 (ค่อนข้าง ชอบ)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>4.15</b> (ค่อนข้าง ชอบ)
<b>ค่าความเชื่อมั่น <math>\alpha</math> (Reliability)</b>							<b>0.798</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ชอบมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ค่อนข้างชอบ, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = รู้สึกเฉยๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่ค่อยชอบ, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ชอบเลย

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบด้านคุณประโยชน์ (Benefits) ขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับ “ค่อนข้างชอบ” มีค่าเฉลี่ยรวม 4.15 และจากการทดสอบความน่าเชื่อถือของคำถามที่ใช้ในการวัดแนวคิดภาพลักษณ์ขององค์ประกอบด้านคุณประโยชน์ พบว่าได้ค่า  $\alpha = 0.798$  หมายถึง คำถามที่ใช้ในการวัด สามารถวัดแนวคิดดังกล่าวได้

โดยมีระดับความชื่นชอบในปัจจุบันต่างๆ ในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีสถานะทางการเงินที่มั่นคง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.26 ฐิติกอบอุ้น และปลอดภัยในทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 และให้บริการทางการเงิน ครบวงจรชั้นนำของประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

**ตารางที่ 16** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

องค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณค่าของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ระดับความชื่นชอบ					จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ชอบ มาก	ค่อนข้าง ชอบ	รู้สึก เฉยๆ	ไม่ค่อย ชอบ	ไม่ชอบ เลย		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับ จากสถาบันจัดอันดับความ น่าเชื่อถือชั้นนำระดับประเทศ	94 (23.50)	183 (45.25)	121 (30.25)	2 (0.50)	0 (0.00)	400 (100.00)	3.92 (ค่อนข้าง ชอบ)
2. มีส่วนร่วมในการสร้าง ประโยชน์ให้กับสังคม เช่น กิจกรรมพัฒนาเยาวชน กิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น	74 (18.50)	156 (39.00)	168 (42.00)	2 (0.50)	0 (0.00)	400 (100.00)	3.76 (ค่อนข้าง ชอบ)
3. อยู่คู่กับคนไทยมายาวนาน กว่า 100 ปี	137 (34.25)	199 (49.75)	64 (16.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.18 (ค่อนข้าง ชอบ)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.95</b> (ค่อนข้าง ชอบ)
<b>ค่าความเชื่อมั่น <math>\alpha</math> (Reliability)</b>							<b>0.795</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ชอบมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ค่อนข้างชอบ, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = รู้สึกเฉย ๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่ค่อยชอบ, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ชอบเลย

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบด้านคุณค่า (Values) ขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับ “ค่อนข้างชอบ” มีค่าเฉลี่ยรวม 3.95 และจากการทดสอบความน่าเชื่อถือของคำถามที่ใช้ในการวัดแนวคิดภาพลักษณ์ขององค์ประกอบด้านคุณค่า พบว่าได้ค่า  $\alpha = 0.795$  หมายถึง คำถามที่ใช้ในการวัดสามารถวัดแนวคิดดังกล่าวได้

โดยมีระดับความชื่นชอบในปัจจุบันย่อยต่างๆ ในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อยู่คู่กับคนไทยมายาวนานกว่า 100 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.18 มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือชั้นนำระดับประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.92 และมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม เช่น กิจกรรมพัฒนาเยาวชน กิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านวัฒนธรรมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

องค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านวัฒนธรรมของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ระดับความชื่นชอบ					จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ชอบ มาก	ค่อนข้าง ชอบ	รู้สึก เฉยๆ	ไม่ค่อย ชอบ	ไม่ชอบ เลย		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. บริหารจัดการ โดยให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจการอย่างมีคุณธรรมจริยธรรม	90 (22.50)	224 (56.00)	86 (21.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.01 (ค่อนข้างชอบ)
2. การบริหารจัดการแบบมืออาชีพ	89 (22.25)	230 (57.50)	81 (20.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.02 (ค่อนข้างชอบ)
3. องค์การที่มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Teamwork)	80 (20.00)	187 (46.75)	133 (33.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)	3.87 (ค่อนข้างชอบ)
4. ปรับตัวเปลี่ยนแปลง และพัฒนาคุณภาพการบริการ ทั้งด้านบุคลากร ด้านการบริหารงาน ด้านการจัดการองค์กร รวมถึงการสร้างสรรค์และพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า	98 (24.50)	256 (64.00)	46 (11.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.13 (ค่อนข้างชอบ)
5. บริการโปร่งใส มีความเชื่อถือได้	102 (25.50)	249 (62.25)	49 (12.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.13 (ค่อนข้างชอบ)

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านวัฒนธรรมของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

องค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านวัฒนธรรมของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ระดับความชื่นชอบ					จำนวน ผู้ตอบ	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ชอบ มาก	ค่อนข้าง ชอบ	รู้สึก เฉย ๆ	ไม่ค่อย ชอบ	ชอบ มาก		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าเฉลี่ยรวม							4.03 (ค่อนข้าง ชอบ)
ค่าความเชื่อมั่น $\alpha$ (Reliability)							0.911

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ชอบมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ค่อนข้างชอบ, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = รู้สึกเฉย ๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่ค่อยชอบ, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ชอบเลย

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบด้านวัฒนธรรม (Culture) ขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับ “ค่อนข้างชอบ” มีค่าเฉลี่ยรวม 4.03 และจากการทดสอบความน่าเชื่อถือของคำถามที่ใช้ในการวัดแนวคิดภาพลักษณ์ขององค์ประกอบด้านวัฒนธรรม พบว่าได้ค่า  $\alpha = 0.911$  หมายถึง คำถามที่ใช้ในการวัด สามารถวัดแนวคิดดังกล่าวได้

โดยมีระดับความชื่นชอบในปีจ้อย่อยต่างๆ ในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีการปรับเปลี่ยนแปลง และพัฒนาคุณภาพการบริการ ทั้งด้านบุคลากร ด้านการบริหารงาน ด้านการจัดการองค์กรร่วมถึงการสร้างสรรค์และพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และบริการ โปร่งใส มีความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน 4.13 การบริหารจัดการแบบมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 4.02 บริหารจัดการโดยให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจการอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.01 องค์กรที่มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Teamwork) มีค่าเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 วัดระดับความชื่นชอบโดยรวมที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความชื่นชอบที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ระดับความชื่นชอบโดยรวมที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
ชอบมาก	107	26.75	4.15 (ค่อนข้างชอบ)
ค่อนข้างชอบ	245	61.25	
รู้สึกเฉยๆ	48	12.00	
ไม่ค่อยชอบ	0	0.00	
ไม่ชอบเลย	0	0.00	
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>	

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกชื่นชอบจากการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับค่อนข้างชอบ คิดเป็นร้อยละ 61.25 รองลงมาคือชอบมาก และ รู้สึกเฉยๆ คิดเป็นร้อยละ 26.75 และ 12.00 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความชื่นชอบต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับ “ค่อนข้างชอบ” มีค่าเฉลี่ยรวม 4.15

ตอนที่ 5 วัดระดับความคุ้นเคย และภาพลักษณ์ 4 ด้านที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา (ตารางที่ 19-36)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคุ้นเคยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ชาย (n=191)	หญิง (n=209)	
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	
1. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์การที่พร้อมจะเคียงข้างลูกค้าทั้งยามทุกข์ ยามสุข คอยให้คำแนะนำ ช่วยส่งเสริม และแก้ปัญหาให้ลูกค้า	4.19 (คุ้นเคย)	4.17 (คุ้นเคย)	4.18 (คุ้นเคย)
2. พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้บริการลูกค้าด้วยน้ำใจไมตรี ดูแลเอาใจใส่ ให้เกียรติ และพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าในทุกโอกาส	4.10 (คุ้นเคย)	4.14 (คุ้นเคย)	4.12 (คุ้นเคย)
3. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์การที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน เข้าใจความต้องการลูกค้า และพร้อมให้คำแนะนำ ลูกค้าสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย	4.14 (คุ้นเคย)	4.17 (คุ้นเคย)	4.15 (คุ้นเคย)
4. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์การที่มีการพัฒนา สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อบริการที่ดีเยี่ยมเหนือความคาดหมาย	4.21 (คุ้นเคย)	4.28 (คุ้นเคย)	4.25 (คุ้นเคย)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16 (คุ้นเคย)	4.19 (คุ้นเคย)	4.17 (คุ้นเคย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = คุ้นเคยอย่างมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = คุ้นเคย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ค่อนข้างคุ้นเคย, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่ค่อยคุ้นเคย, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่คุ้นเคยเลย

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคุ้นเคยต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับ “คุ้นเคย” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัย



แรก ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีการพัฒนา สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อบริการที่ดีเยี่ยมเหนือความคาดหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.21 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่พร้อมจะเคียงข้างลูกค้าทั้งยามทุกข์ ยามสุข คอยให้คำแนะนำ ช่วยส่งเสริม และแก้ปัญหาให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.19 และ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน เข้าใจความต้องการลูกค้า และพร้อมให้คำแนะนำ ลูกค้าสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.14 ตามลำดับ

เพศหญิง มีความคุ้นเคยต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อย ทุกปัจจัยในระดับ “คุ้นเคย” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีการพัฒนา สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อบริการที่ดีเยี่ยมเหนือความคาดหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.28 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่พร้อมจะเคียงข้างลูกค้าทั้งยามทุกข์ ยามสุข คอยให้คำแนะนำ ช่วยส่งเสริม และแก้ปัญหาให้ลูกค้า และ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน เข้าใจความต้องการลูกค้า และพร้อมให้คำแนะนำ ลูกค้าสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในด้านบุคลิกภาพจำแนกตามเพศ

ด้านบุคลิกภาพของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ชาย (n=191)	หญิง (n=209)	
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	
1. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.13 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)
2. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์ และมั่นคง	4.01 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)	3.99 (เห็นด้วย)
3. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่เป็มิตร มีน้ำใจดูแลเอาใจใส่ และพร้อมจะยื่นเคียงข้าง ให้คำแนะนำปรึกษา	3.91 (เห็นด้วย)	3.84 (เห็นด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)
4. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน	4.02 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)
5. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความสดใส ทันสมัย มีความคิดสร้างสรรค์	4.05 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.01 (เห็นด้วย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคิดเห็นต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยด้านบุคลิกภาพ ทุกปัจจัยในระดับ “เห็นด้วย” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ย 4.13 หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความสดใส ทันสมัย มีความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ย 4.05 และ หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับ

เพศหญิง มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยด้านบุคลิกภาพ ทุกปัจจัยในระดับ “เห็นด้วย” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความสดใส ทันสมัย มีความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ย 4.08 หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.04 และ หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ย 4.03 ตามลำดับ

**ตารางที่ 21** แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณสมบัติจำแนกตามเพศ

องค์ประกอบภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ชาย (n=191)	หญิง (n=209)	
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	
1. ให้บริการคำแนะนำทางการเงินหรือการลงทุนที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ	3.83 (ค่อนข้างชอบ)	3.82 (ค่อนข้างชอบ)	3.82 (ค่อนข้างชอบ)
2. ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และการลงทุน	3.98 (ค่อนข้างชอบ)	3.99 (ค่อนข้างชอบ)	3.98 (ค่อนข้างชอบ)
3. ความพอเพียงของเครื่องบริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM)	4.26 (ค่อนข้างชอบ)	4.27 (ค่อนข้างชอบ)	4.27 (ค่อนข้างชอบ)
4. ทำเลที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางไปในแต่ละสาขา	4.16 (ค่อนข้างชอบ)	4.20 (ค่อนข้างชอบ)	4.18 (ค่อนข้างชอบ)
5. ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ อาคารของธนาคาร	4.28 (ค่อนข้างชอบ)	4.24 (ค่อนข้างชอบ)	4.26 (ค่อนข้างชอบ)
6. ความพอเพียงของสาขาที่ให้บริการ	4.23 (ค่อนข้างชอบ)	4.21 (ค่อนข้างชอบ)	4.21 (ค่อนข้างชอบ)
7. พื้นที่ให้บริการ สถานที่จอดรถ และการดูแลความปลอดภัยของรถ.	3.82 (ค่อนข้างชอบ)	3.78 (ค่อนข้างชอบ)	3.79 (ค่อนข้างชอบ)
8. ความสุภาพเป็นมิตร และให้เกียรติลูกค้าของพนักงาน	4.25 (ค่อนข้างชอบ)	4.14 (ค่อนข้างชอบ)	4.19 (ค่อนข้างชอบ)
9. ความรวดเร็ว แม่นยำ และถูกต้องในการให้บริการของพนักงาน	4.14 (ค่อนข้างชอบ)	3.96 (ค่อนข้างชอบ)	4.04 (ค่อนข้างชอบ)

ตารางที่ 21 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณสมบัติจำแนกตามเพศ

องค์ประกอบภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ชาย (n=191)	หญิง (n=209)	
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	
10. รูปลักษณ์ของสาขามีความทันสมัย และ โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์	4.24 (ค่อนข้างชอบ)	4.25 (ค่อนข้างชอบ)	4.24 (ค่อนข้างชอบ)
11. ความสม่ำเสมอในการให้บริการของพนักงาน	4.06 (ค่อนข้างชอบ)	3.98 (ค่อนข้างชอบ)	4.02 (ค่อนข้างชอบ)
12. ทักษะความรู้ ความสามารถของพนักงานในการทำงาน	3.97 (ค่อนข้างชอบ)	3.93 (ค่อนข้างชอบ)	3.95 (ค่อนข้างชอบ)
13. ความมีน้ำใจ เต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ และเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน	4.21 (ค่อนข้างชอบ)	4.04 (ค่อนข้างชอบ)	4.13 (ค่อนข้างชอบ)
14. ความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้าของพนักงาน	4.17 (ค่อนข้างชอบ)	4.07 (ค่อนข้างชอบ)	4.12 (ค่อนข้างชอบ)
15. เครื่องแบบพนักงานมีความเหมาะสม เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ	4.35 (ค่อนข้างชอบ)	4.26 (ค่อนข้างชอบ)	4.30 (ค่อนข้างชอบ)
16. ระบบเทคโนโลยีมีความทันสมัย ครอบคลุมทุกความต้องการ	4.23 (ค่อนข้างชอบ)	4.21 (ค่อนข้างชอบ)	4.22 (ค่อนข้างชอบ)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14 (ค่อนข้างชอบ)	4.08 (ค่อนข้างชอบ)	4.11 (ค่อนข้างชอบ)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ชอบมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ค่อนข้างชอบ, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = รู้สึกเฉย ๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่ค่อยชอบ, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ชอบเลย

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณสมบัติ ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ เครื่องแบบพนักงานมีความเหมาะสม เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ มีค่าเฉลี่ย 4.35 ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ของสถานที่ อาคารของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.28 และ ความพอใจของเครื่องบริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) มีค่าเฉลี่ย 4.26 ตามลำดับ

เพศหญิง มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณสมบัติ ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความพอใจของเครื่องบริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) มีค่าเฉลี่ย 4.27 เครื่องแบบพนักงานมีความเหมาะสม เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ มีค่าเฉลี่ย 4.26 และ รูปลักษณ์ของสาขาที่มีความทันสมัย และ โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณประโยชน์จำแนกตามเพศ

องค์ประกอบภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ชาย (n=191)	หญิง (n=209)	
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	
1. สถานะทางการเงินที่มั่นคง น่าเชื่อถือ	4.29 (ค่อนข้างชอบ)	4.23 (ค่อนข้างชอบ)	4.26 (ค่อนข้างชอบ)
2. ให้บริการทางการเงิน ครบวงจรชั้นนำของ ประเทศ	4.09 (ค่อนข้างชอบ)	4.09 (ค่อนข้างชอบ)	4.09 (ค่อนข้างชอบ)
3. รู้สึกอบอุ่น และปลอดภัยในทุกครั้งที่มาใช้ บริการ	4.14 (ค่อนข้างชอบ)	4.06 (ค่อนข้างชอบ)	4.10 (ค่อนข้างชอบ)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17 (ค่อนข้างชอบ)	4.13 (ค่อนข้างชอบ)	4.15 (ค่อนข้างชอบ)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ชอบมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ค่อนข้างชอบ, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = รู้สึกเฉย ๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่ค่อยชอบ, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ชอบเลย

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณประโยชน์ ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ สถานะทางการเงินที่มั่นคง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.29 รู้สึกอบอุ่น และ

ปลอดภัยในทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.14 และ ให้บริการทางการเงิน ครบวงจรชั้นนำของประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

เพศหญิง มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณประโยชน์ ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ สถานะทางการเงินที่มั่นคง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.23 ให้บริการทางการเงิน ครบวงจรชั้นนำของประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 4.09 และ รู้สึกอบอุ่นและปลอดภัยในทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณค่าจำแนกตามเพศ

องค์ประกอบภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ชาย (n=191)	หญิง (n=209)	
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	
1. มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากสถาบันจัดอันดับ ความน่าเชื่อถือชั้นนำระดับประเทศ	3.91 (ค่อนข้างชอบ)	3.93 (ค่อนข้างชอบ)	3.92 (ค่อนข้างชอบ)
2. มีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม เช่น กิจกรรมพัฒนาเยาวชน กิจกรรมอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม เป็นต้น	3.74 (ค่อนข้างชอบ)	3.77 (ค่อนข้างชอบ)	3.76 (ค่อนข้างชอบ)
3. อยู่คู่กับคนไทยมายาวนานกว่า 100 ปี	4.21 (ค่อนข้างชอบ)	4.16 (ค่อนข้างชอบ)	4.18 (ค่อนข้างชอบ)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 (ค่อนข้างชอบ)	3.95 (ค่อนข้างชอบ)	3.95 (ค่อนข้างชอบ)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ชอบมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ค่อนข้างชอบ, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = รู้สึกเฉย ๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่ค่อยชอบ, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ชอบเลย

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณค่า ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ อยู่คู่กับคนไทยมายาวนานกว่า 100 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.21 มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือชั้นนำระดับประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.91 และ มีส่วนร่วมใน

การสร้างประโยชน์ให้กับสังคม เช่น กิจกรรมพัฒนาเยาวชน กิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.74 ตามลำดับ

เพศหญิง มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณค่า ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ อยู่คู่กับคนไทยมายาวนานกว่า 100 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.16 มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือชั้นนำระดับประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.93 และ มีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม เช่น กิจกรรมพัฒนาเยาวชน กิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านวัฒนธรรมจำแนกตามเพศ

องค์ประกอบภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
	ชาย (n=191)	หญิง (n=209)	
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	
1. บริหารจัดการ โดยให้ความสำคัญกับการดำเนิน กิจการอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม	4.04 (ค่อนข้างชอบ)	3.98 (ค่อนข้างชอบ)	4.01 (ค่อนข้างชอบ)
2. การบริหารจัดการแบบมืออาชีพ	4.02 (ค่อนข้างชอบ)	4.02 (ค่อนข้างชอบ)	4.02 (ค่อนข้างชอบ)
3. องค์การที่มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Teamwork)	3.84 (ค่อนข้างชอบ)	3.89 (ค่อนข้างชอบ)	3.87 (ค่อนข้างชอบ)
4. ปรับตัวเปลี่ยนแปลง และพัฒนาคุณภาพการ บริการ ทั้งด้านบุคลากร ด้านการบริหารงาน ด้าน การจัดการองค์กร รวมถึงการสร้างสรรค์และพัฒนา ผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า	4.13 (ค่อนข้างชอบ)	4.13 (ค่อนข้างชอบ)	4.13 (ค่อนข้างชอบ)
5. บริการ โปร่งใส มีความเชื่อถือได้	4.16 (ค่อนข้างชอบ)	4.11 (ค่อนข้างชอบ)	4.13 (ค่อนข้างชอบ)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04 (ค่อนข้างชอบ)	4.05 (ค่อนข้างชอบ)	4.03 (ค่อนข้างชอบ)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ชอบมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ค่อนข้างชอบ, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = รู้สึกเฉย ๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่ค่อยชอบ, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ชอบเลย

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านวัฒนธรรม ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ บริการโปร่งใส มีความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ปรับตัวเปลี่ยนแปลง และพัฒนาคุณภาพการบริการ ทั้งด้านบุคลากร ด้านการบริหารงาน ด้านการจัดการองค์กร รวมถึงการสร้างสรรค์และพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.13 และ บริหารจัดการโดยให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจการอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ

เพศหญิง มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านวัฒนธรรม ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ปรับตัวเปลี่ยนแปลง และพัฒนาคุณภาพการบริการ ทั้งด้านบุคลากร ด้านการบริหารงาน ด้านการจัดการองค์กร รวมถึงการสร้างสรรค์และพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.13 บริการโปร่งใส มีความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.11 และการบริหารจัดการแบบมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับ



**ตารางที่ 25** แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคุ้นเคยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี (n=109)	31-40 ปี (n=105)	41-50 ปี (n=84)	51-60 ปี (n=66)	61 ปี ขึ้นไป (n=36)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่พร้อมจะเคียงข้างลูกค้าทั้งยามทุกข์ ยามสุข คอยให้คำแนะนำ ช่วยส่งเสริม และแก้ปัญหาให้ลูกค้า	4.19 (คุ้นเคย)	3.94 (คุ้นเคย)	3.86 (คุ้นเคย)	4.88  อย่าง มาก)	4.31 (คุ้นเคย)	4.18 (คุ้นเคย)
2. พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้บริการลูกค้าด้วยน้ำใจไมตรี ดูแลเอาใจใส่ ให้เกียรติ และพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าในทุกโอกาส	3.92 (คุ้นเคย)	3.88 (คุ้นเคย)	4.02 (คุ้นเคย)	4.88  อย่าง มาก)	4.31 (คุ้นเคย)	4.12 (คุ้นเคย)
3. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน เข้าใจความต้องการลูกค้า และพร้อมให้คำแนะนำ ลูกค้าสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย	3.95 (คุ้นเคย)	3.87 (คุ้นเคย)	4.13 (คุ้นเคย)	4.88  อย่าง มาก)	4.31 (คุ้นเคย)	4.15 (คุ้นเคย)
4. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีการพัฒนา สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อบริการที่ดีเยี่ยมเหนือความคาดหมาย	3.95 (คุ้นเคย)	4.02 (คุ้นเคย)	4.40 (คุ้นเคย)	4.86  อย่าง มาก)	4.31 (คุ้นเคย)	4.25 (คุ้นเคย)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (คุ้นเคย)	3.93 (คุ้นเคย)	4.10 (คุ้นเคย)	4.88  อย่าง มาก)	4.31 (คุ้นเคย)	4.17 (คุ้นเคย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00= คุ้นเคยอย่างมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = คุ้นเคย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ค่อนข้างคุ้นเคย, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่ค่อยคุ้นเคย, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่คุ้นเคยเลย

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคุ้นเคยต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับ “คุ้นเคย” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์การที่พร้อมจะเคียงข้างลูกค้า ทั้งยามทุกข์ ยามสุข คอยให้คำแนะนำ ช่วยส่งเสริม และแก้ปัญหาให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.19 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์การที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน เข้าใจความต้องการลูกค้า และพร้อมให้คำแนะนำ ลูกค้าสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์การที่มีการพัฒนา สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อบริการที่ดีเยี่ยมเหนือความคาดหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และพนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้บริการลูกค้าด้วยน้ำใจไมตรี ดูแลเอาใจใส่ ให้เกียรติ และพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าในทุกโอกาส มีค่าเฉลี่ย 3.92 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความคุ้นเคยต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับ “คุ้นเคย” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์การที่มีการพัฒนา สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อบริการที่ดีเยี่ยมเหนือความคาดหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.02 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์การที่พร้อมจะเคียงข้างลูกค้า ทั้งยามทุกข์ ยามสุข คอยให้คำแนะนำ ช่วยส่งเสริม และแก้ปัญหาให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.94 และ พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้บริการลูกค้าด้วยน้ำใจไมตรี ดูแลเอาใจใส่ ให้เกียรติ และพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าในทุกโอกาส มีค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความคุ้นเคยต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับ “คุ้นเคย” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์การที่มีการพัฒนา สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อบริการที่ดีเยี่ยมเหนือความคาดหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.40 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์การที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน เข้าใจความต้องการลูกค้า และพร้อมให้คำแนะนำ ลูกค้าสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.13 และ พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้บริการลูกค้าด้วยน้ำใจไมตรี ดูแลเอาใจใส่ ให้เกียรติ และพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าในทุกโอกาส มีค่าเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความคุ้นเคยต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับ “คุ้นเคยอย่างมาก” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์การที่พร้อมจะเคียงข้างลูกค้า ทั้งยามทุกข์ ยามสุข คอยให้คำแนะนำ ช่วยส่งเสริม และแก้ปัญหาให้ลูกค้า พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์

จำกัด (มหาชน) ให้บริการลูกค้าด้วยน้ำใจไมตรี ดูแลเอาใจใส่ ให้เกียรติ และพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าในทุกโอกาส และ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน เข้าใจความต้องการลูกค้า และพร้อมให้คำแนะนำ ลูกค้าสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีการพัฒนา สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อบริการที่ดียิ่งขึ้นเหนือความคาดหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.86 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความคุ้นเคยต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับ “คุ้นเคย” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ในทุกปัจจัย

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk-like element above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964". There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในด้านบุคลิกภาพจำแนกตามอายุ

ด้านบุคลิกภาพของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี (n=109)	31-40 ปี (n=105)	41-50 ปี (n=84)	51-60 ปี (n=66)	61 ปี ขึ้นไป (n=36)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความ น่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.05 (เห็น ด้วย)	4.03 (เห็น ด้วย)	4.08 (เห็น ด้วย)	4.11 (เห็น ด้วย)	4.28 (เห็น ด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)
2. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความ ซื่อสัตย์ และมั่นคง	4.00 (เห็น ด้วย)	3.81 (เห็น ด้วย)	3.98 (เห็น ด้วย)	4.06 (เห็น ด้วย)	4.36 (เห็น ด้วย)	3.99 (เห็นด้วย)
3. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่เป็นมิตร มีน้ำใจดูแลเอาใจใส่ และพร้อมจะยื่น เคียงข้าง ให้คำแนะนำปรึกษา	3.87 (เห็น ด้วย)	3.70 (เห็น ด้วย)	3.96 (เห็น ด้วย)	3.98 (เห็น ด้วย)	3.97 (เห็น ด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)
4. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความ เชี่ยวชาญด้านการเงิน	4.05 (เห็น ด้วย)	4.01 (เห็น ด้วย)	3.98 (เห็น ด้วย)	4.20 (เห็น ด้วย)	3.86 (เห็น ด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)
5. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความ สดใส ทันสมัย มีความคิดสร้างสรรค์	4.08 (เห็น ด้วย)	4.12 (เห็น ด้วย)	3.98 (เห็น ด้วย)	4.15 (เห็น ด้วย)	3.89 (เห็น ด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01 (เห็น ด้วย)	3.93 (เห็น ด้วย)	3.99 (เห็น ด้วย)	4.10 (เห็น ด้วย)	4.07 (เห็น ด้วย)	4.01 (เห็นด้วย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคิดเห็นต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยด้านบุคลิกภาพ ทุกปัจจัยในระดับ “เห็นด้วย” โดยปัจจัย



ไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ย 4.28 และ หากเปรียบเทียบการไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่เป็นมิตร มีน้ำใจ ดูแลเอาใจใส่ และพร้อมจะยื่นเคียงข้าง ให้คำแนะนำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณสมบัติจำแนกตามอายุ

องค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณสมบัติของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี (n=109)	31-40 ปี (n=105)	41-50 ปี (n=84)	51-60 ปี (n=66)	61 ปี ขึ้น ไป (n=36)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ให้บริการคำแนะนำทางการเงินหรือการลงทุนที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ	3.85 (ค่อนข้างชอบ)	3.76 (ค่อนข้างชอบ)	3.80 (ค่อนข้างชอบ)	3.86 (ค่อนข้างชอบ)	3.92 (ค่อนข้างชอบ)	3.82 (ค่อนข้างชอบ)
2. ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และการลงทุน	3.98 (ค่อนข้างชอบ)	3.94 (ค่อนข้างชอบ)	4.02 (ค่อนข้างชอบ)	3.95 (ค่อนข้างชอบ)	4.08 (ค่อนข้างชอบ)	3.98 (ค่อนข้างชอบ)
3. ความพอเพียงของเครื่องบริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM)	4.17 (ค่อนข้างชอบ)	4.29 (ค่อนข้างชอบ)	4.36 (ค่อนข้างชอบ)	4.35 (ค่อนข้างชอบ)	4.14 (ค่อนข้างชอบ)	4.27 (ค่อนข้างชอบ)
4. ทำเลที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางไปในแต่ละสาขา	4.14 (ค่อนข้างชอบ)	4.17 (ค่อนข้างชอบ)	4.23 (ค่อนข้างชอบ)	4.27 (ค่อนข้างชอบ)	4.06 (ค่อนข้างชอบ)	4.18 (ค่อนข้างชอบ)
5. ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่อาคารของธนาคาร	4.17 (ค่อนข้างชอบ)	4.19 (ค่อนข้างชอบ)	4.32 (ค่อนข้างชอบ)	4.42 (ค่อนข้างชอบ)	4.28 (ค่อนข้างชอบ)	4.26 (ค่อนข้างชอบ)
6. ความพอเพียงของสาขาที่ให้บริการ	4.22 (ค่อนข้างชอบ)	4.09 (ค่อนข้างชอบ)	4.20 (ค่อนข้างชอบ)	4.47 (ค่อนข้างชอบ)	4.14 (ค่อนข้างชอบ)	4.21 (ค่อนข้างชอบ)

ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณสมบัติจำแนกตามอายุ

องค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณสมบัติของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี (n=90)	31-40 ปี (n=105)	41-50 ปี (n=84)	51-60 ปี (n=66)	61 ปี ขึ้น ไป (n=36)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
7. พื้นที่ให้บริการ สถานที่ จอดรถ และการดูแลความ ปลอดภัยของรปภ.	3.77 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.67 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.87 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.97 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.75 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.79 (ค่อนข้าง ชอบ)
8. ความสุภาพเป็นมิตร และ ให้เกียรติลูกค้าของพนักงาน	4.27 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.01 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.19 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.38 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.14 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.19 (ค่อนข้าง ชอบ)
9. ความรวดเร็ว แม่นยำ และ ถูกต้องในการให้บริการของ พนักงาน	4.12 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.76 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.10 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.21 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.19 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.04 (ค่อนข้าง ชอบ)
10. รูปลักษณ์ของสาขามี ความทันสมัย และ โดดเด่น เป็นเอกลักษณ์	4.22 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.01 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.25 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.32 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.83 (ชอบ มาก)	4.24 (ค่อนข้าง ชอบ)
11. ความสม่ำเสมอในการ ให้บริการของพนักงาน	4.04 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.89 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.02 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.17 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.06 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.02 (ค่อนข้าง ชอบ)
12. ทักษะความรู้ ความสามารถของพนักงาน ในการทำงาน	3.99 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.78 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.88 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.18 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.03 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.95 (ค่อนข้าง ชอบ)
13. ความมีน้ำใจ เต็มใจใน การให้ความช่วยเหลือ และ เอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน	4.14 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.04 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.07 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.29 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.17 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.13 (ค่อนข้าง ชอบ)
14. ความกระตือรือร้นในการ ให้บริการลูกค้าของพนักงาน	4.07 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.11 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.08 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.23 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.17 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.12 (ค่อนข้าง ชอบ)

ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณสมบัติจำแนกตามอายุ

องค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณสมบัติของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี (n=90)	31-40 ปี (n=105)	41-50 ปี (n=84)	51-60 ปี (n=66)	61 ปี ขึ้น ไป (n=36)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
15. เครื่องแบบพนักงานมี ความเหมาะสม เป็น เอกลักษณ์เฉพาะ	4.22 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.26 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.23 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.35 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.78 (ชอบ มาก)	4.30 (ค่อนข้าง ชอบ)
16. ระบบเทคโนโลยีมีความ ทันสมัย ครอบคลุมทุกความ ต้องการ	4.22 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.17 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.23 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.32 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.14 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.22 (ค่อนข้าง ชอบ)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.08 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.10 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.17 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.15 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.11 (ค่อนข้าง ชอบ)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ชอบมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ค่อนข้างชอบ, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = รู้สึกเฉย ๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่ค่อยชอบ, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ชอบเลย

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณสมบัติทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความสุภาพเป็นมิตร และให้เกียรติลูกค้าของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.27 เครื่องแบบพนักงานมีความเหมาะสม เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ ระบบเทคโนโลยีมีความทันสมัย ครอบคลุมทุกความต้องการ รูปลักษณ์ของสาขา มีความทันสมัย และโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ ความพอเพียงของสาขาที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.22 และความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ อาคารของธนาคาร ความพอเพียงของเครื่องบริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) มีค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณสมบัติ ทุกปัจจัยในระดับ



“ค่อนข้างชอบ” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความพอเพียงของเครื่องบริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) มีค่าเฉลี่ย 4.29 เครื่องแบบพนักงานมีความเหมาะสม เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ มีค่าเฉลี่ย 4.26 และความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ อาคารของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.19 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณสมบัติ ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความพอเพียงของเครื่องบริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) มีค่าเฉลี่ย 4.36 ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ อาคารของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.32 และรูปลักษณ์ของสาขามีความทันสมัย และโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณสมบัติ ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความพอเพียงของสาขาที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.47 ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ อาคารของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.42 และความสัมพันธ์กับพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.38 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณสมบัติ เกือบทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องของ รูปลักษณ์ของสาขามีความทันสมัย โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ และ เครื่องแบบพนักงานมีความเหมาะสม เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ ที่ให้ความชื่นชอบในระดับ “ชอบมาก” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ อาคารของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.28 ความรวดเร็ว แม่นยำ และถูกต้องในการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.19 และ ความมีน้ำใจ เติมน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือ เอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน และความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้าของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน 4.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณประโยชน์จำแนกตามอายุ

องค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณประโยชน์ของ ธนาคารไทยพาณิชย์	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี (n=109)	31-40 ปี (n=105)	41-50 ปี (n=84)	51-60 ปี (n=66)	61 ปี ขึ้น ไป(n=36)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สถานะทางการเงินที่มั่นคง น่าเชื่อถือ	4.27 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.16 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.23 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.41 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.31 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.26 (ค่อนข้าง ชอบ)
2. ให้บริการทางการเงิน ครบ วงจรชั้นนำของประเทศ	4.17 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.90 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.07 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.23 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.17 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.09 (ค่อนข้าง ชอบ)
3. รู้สึกอบอุ่น และปลอดภัย ในทุกครั้งที่มาใช้บริการ	4.07 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.03 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.11 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.18 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.19 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.10 (ค่อนข้าง ชอบ)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.03 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.13 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.27 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.22 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.15 (ค่อนข้าง ชอบ)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ชอบมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ค่อนข้างชอบ, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = รู้สึกเฉย ๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่ค่อยชอบ, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ชอบเลย

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณประโยชน์ ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ สถานะทางการเงินที่มั่นคง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.27 ให้บริการทางการเงิน ครบวงจรชั้นนำของประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.17 และ รู้สึกอบอุ่นปลอดภัยในทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณประโยชน์ ทุกปัจจัยในระดับ

“ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ สถานะทางการเงินที่มั่นคง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.16 รู้สึกอบอุ่น ปลอดภัยใน ทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.03 และ ให้บริการทางการเงิน ครบวงจรชั้นนำของประเทศ มี ค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณประโยชน์ ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ สถานะทางการเงินที่มั่นคง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.23 รู้สึกอบอุ่น ปลอดภัยใน ทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.11 และ ให้บริการทางการเงิน ครบวงจรชั้นนำของประเทศ มี ค่าเฉลี่ย 4.07 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณประโยชน์ ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ สถานะทางการเงินที่มั่นคง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.41 ให้บริการทางการเงิน ครบวงจรชั้นนำของประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.23 และ รู้สึกอบอุ่น ปลอดภัยในทุกครั้งที่มาใช้บริการ มี ค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทย พาณิชย จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณประโยชน์ ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ สถานะทางการเงินที่มั่นคง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.31 รู้สึกอบอุ่น ปลอดภัยใน ทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.19 ให้บริการทางการเงิน ครบวงจรชั้นนำของประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณค่าจำแนกตามอายุ

องค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณค่าของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี (n=109)	31-40 ปี (n=105)	41-50 ปี (n=84)	51-60 ปี (n=66)	61 ปี ขึ้นไป (n=36)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับ จากสถาบันจัดอันดับความ น่าเชื่อถือชั้นนำระดับประเทศ	3.98 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.78 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.83 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.06 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.11 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.92 (ค่อนข้าง ชอบ)
2. มีส่วนร่วมในการสร้าง ประโยชน์ให้กับสังคม เช่น กิจกรรมพัฒนาเยาวชน กิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น	3.88 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.68 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.62 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.97 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.53 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.76 (ค่อนข้าง ชอบ)
3. อยู่คู่กับคนไทยมายาวนาน กว่า 100 ปี	4.17 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.13 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.17 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.20 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.36 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.18 (ค่อนข้าง ชอบ)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.86 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.87 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.07 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.00 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.95 (ค่อนข้าง ชอบ)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ชอบมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ค่อนข้างชอบ, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = รู้สึกเฉย ๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่ค่อยชอบ, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ชอบเลย

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณค่า ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ อยู่คู่กับคนไทยมายาวนานกว่า 100 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.17 มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือชั้นนำระดับประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.98 และ มีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม เช่น กิจกรรมพัฒนาเยาวชน กิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณค่า ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ อยู่คู่กับคนไทยมายาวนานกว่า 100 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.13 มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือชั้นนำระดับประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.78 และมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม เช่น กิจกรรมพัฒนาเยาวชน กิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณค่า ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ อยู่คู่กับคนไทยมายาวนานกว่า 100 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.17 มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือชั้นนำระดับประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.83 และมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม เช่น กิจกรรมพัฒนาเยาวชน กิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณค่า ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ อยู่คู่กับคนไทยมายาวนานกว่า 100 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.20 มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือชั้นนำระดับประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.06 และมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม เช่น กิจกรรมพัฒนาเยาวชน กิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.97 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณค่า ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ อยู่คู่กับคนไทยมายาวนานกว่า 100 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.36 มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือชั้นนำระดับประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.11 และมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม เช่น กิจกรรมพัฒนาเยาวชน กิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านวัฒนธรรมจำแนกตามอายุ

องค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านวัฒนธรรมของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี (n=109)	31-40 ปี (n=105)	41-50 ปี (n=84)	51-60 ปี (n=66)	61 ปี ขึ้นไป (n=36)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. บริหารจัดการโดยให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจการอย่างมีคุณธรรมจริยธรรม	4.01 (ค่อนข้างชอบ)	3.96 (ค่อนข้างชอบ)	3.96 (ค่อนข้างชอบ)	4.09 (ค่อนข้างชอบ)	4.11 (ค่อนข้างชอบ)	4.01 (ค่อนข้างชอบ)
2. การบริหารจัดการแบบมืออาชีพ	4.09 (ค่อนข้างชอบ)	3.94 (ค่อนข้างชอบ)	4.00 (ค่อนข้างชอบ)	4.18 (ค่อนข้างชอบ)	3.78 (ค่อนข้างชอบ)	4.02 (ค่อนข้างชอบ)
3. องค์การที่มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Teamwork)	3.89 (ค่อนข้างชอบ)	3.89 (ค่อนข้างชอบ)	3.76 (ค่อนข้างชอบ)	3.97 (ค่อนข้างชอบ)	3.81 (ค่อนข้างชอบ)	3.87 (ค่อนข้างชอบ)
4. ปรับตัวเปลี่ยนแปลง และพัฒนาคุณภาพการบริการ ทั้งด้านบุคลากร ด้านการบริหารงาน ด้านการจัดการองค์กร รวมถึงการสร้างสรรค์และพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.17 (ค่อนข้างชอบ)	4.06 (ค่อนข้างชอบ)	4.10 (ค่อนข้างชอบ)	4.24 (ค่อนข้างชอบ)	4.11 (ค่อนข้างชอบ)	4.13 (ค่อนข้างชอบ)
5. บริการโปร่งใส มีความเชื่อถือได้	4.17 (ค่อนข้างชอบ)	4.05 (ค่อนข้างชอบ)	4.08 (ค่อนข้างชอบ)	4.26 (ค่อนข้างชอบ)	4.14 (ค่อนข้างชอบ)	4.13 (ค่อนข้างชอบ)

ตารางที่ 30 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านวัฒนธรรมจำแนกตามอายุ

องค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านวัฒนธรรมของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี (n=109)	31-40 ปี (n=105)	41-50 ปี (n=84)	51-60 ปี (n=66)	61 ปี ขึ้นไป (n=36)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ค่าเฉลี่ยรวม	4.06 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.98 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.98 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.14 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.99 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.03 (ค่อนข้าง ชอบ)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ชอบมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ค่อนข้างชอบ, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = รู้สึกเฉย ๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่ค่อยชอบ, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ชอบเลย

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านวัฒนธรรมทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ บริการโปร่งใส มีความเชื่อถือได้ ปรับตัวเปลี่ยนแปลง และพัฒนาคุณภาพการบริการ ทั้งด้านบุคลากร ด้านการบริหารงาน ด้านการจัดการองค์กร รวมถึงการสร้างสรรค์และพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 การบริหารจัดการแบบมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 4.09 บริหารจัดการ โดยให้ความสำคัญกับการดำเนินงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 4.01 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านวัฒนธรรม ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ปรับตัวเปลี่ยนแปลง และพัฒนาคุณภาพการบริการ ทั้งด้านบุคลากร ด้านการบริหารงาน ด้านการจัดการองค์กร รวมถึงการสร้างสรรค์และพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.06 บริการ โปร่งใส มีความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.05 และ บริหารจัดการ โดยให้ความสำคัญกับการดำเนินงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านวัฒนธรรม ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ปรับตัวเปลี่ยนแปลง และพัฒนาคุณภาพการบริการ ทั้งด้านบุคลากร ด้านการบริหารงาน ด้านการจัดการองค์กร รวมถึงการสร้างสรรค์และพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.10 บริการโปร่งใส มีความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.08 และการบริหารจัดการแบบมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านวัฒนธรรม ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ บริการโปร่งใส มีความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.26 ปรับตัวเปลี่ยนแปลง และพัฒนาคุณภาพการบริการ ทั้งด้านบุคลากร ด้านการบริหารงาน ด้านการจัดการองค์กร รวมถึงการสร้างสรรค์และพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.24 และการบริหารจัดการแบบมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านวัฒนธรรม ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ บริการ โปร่งใส มีความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.14 บริหารจัดการ โดยให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจการอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส ปรับตัวเปลี่ยนแปลง และพัฒนาคุณภาพการบริการ ทั้งด้านบุคลากร ด้านการบริหารงาน ด้านการจัดการองค์กร รวมถึงการสร้างสรรค์และพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.11 และองค์การที่มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Teamwork) มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ



ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคุ้นเคยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ระดับการศึกษา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า ม.ต้น หรือ เทียบเท่า (n=50)	ม.ปลาย หรือ ปวช. (n=70)	อนุปริญญา หรือ ปวส. (n=57)	ปริญญาตรี (n=168)	สูงกว่าปริญญาตรี (n=55)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่พร้อมจะเคียงข้างลูกค้าทั้งยามทุกข์ยามสุข คอยให้คำแนะนำ ช่วยส่งเสริม และแก้ปัญหาให้ลูกค้า	3.82 (คุ้นเคย)	4.16 (คุ้นเคย)	4.60 (คุ้นเคยอย่างมาก)	4.10 (คุ้นเคย)	4.35 (คุ้นเคย)	4.18 (คุ้นเคย)
2. พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้บริการลูกค้าด้วยน้ำใจไมตรี ดูแลเอาใจใส่ ให้เกียรติ และพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าในทุกโอกาส	4.12 (คุ้นเคย)	4.01 (คุ้นเคย)	4.49 (คุ้นเคย)	3.98 (คุ้นเคย)	4.31 (คุ้นเคย)	4.12 (คุ้นเคย)
3. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน เข้าใจความต้องการลูกค้า และพร้อมให้คำแนะนำ ลูกค้าสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย	4.32 (คุ้นเคย)	4.06 (คุ้นเคย)	4.49 (คุ้นเคย)	3.98 (คุ้นเคย)	4.31 (คุ้นเคย)	4.15 (คุ้นเคย)
4. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีการพัฒนา สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ รูปแบบใหม่ๆ เพื่อบริการที่ดีเยี่ยมเหนือความคาดหมาย	4.34 (คุ้นเคย)	4.66 (คุ้นเคยอย่างมาก)	4.51 (คุ้นเคยอย่างมาก)	3.94 (คุ้นเคย)	4.31 (คุ้นเคย)	4.25 (คุ้นเคย)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคุ้นเคยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ระดับการศึกษา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า ม.ต้น หรือ เทียบเท่า (n=50)	ม.ปลาย หรือ ปวช. (n=70)	อนุปริญญา หรือ ปวส. (n=57)	ปริญญาตรี (n=168)	สูงกว่าปริญญาตรี (n=55)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15 (คุ้นเคย)	4.22 (คุ้นเคย)	4.52 (คุ้นเคยอย่างมาก)	4.00 (คุ้นเคย)	4.32 (คุ้นเคย)	4.17 (คุ้นเคย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = คุ้นเคยอย่างมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = คุ้นเคย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ค่อนข้างคุ้นเคย, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่ค่อยคุ้นเคย, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่คุ้นเคยเลย

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการต่ำกว่าศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า มีความคุ้นเคยต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับ “คุ้นเคย” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีการพัฒนา สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อบริการที่ดีเยี่ยมเหนือความคาดหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.34 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน เข้าใจความต้องการลูกค้า และพร้อมให้คำแนะนำ ลูกค้าสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.32 และ พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้บริการลูกค้าด้วยน้ำใจไมตรี ดูแลเอาใจใส่ ให้เกียรติ และพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าในทุกโอกาส มีค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคุ้นเคยต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อย เกือบทุกปัจจัยในระดับ “คุ้นเคย” ยกเว้นปัจจัยเรื่องธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีการพัฒนา สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อบริการที่ดีเยี่ยมเหนือความคาดหมาย ที่ให้ความคุ้นเคย และการรับรู้ในระดับ “คุ้นเคยอย่างมาก” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่พร้อมจะเคียงข้างลูกค้าทั้งยามทุกข์ ยามสุข คอยให้คำแนะนำ ช่วยส่งเสริม และ

แก้ปัญหาให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.16 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน เข้าใจความต้องการลูกค้า และพร้อมให้คำแนะนำ ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.06 และพนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้บริการลูกค้าด้วยน้ำใจไมตรี ดูแลเอาใจใส่ ให้เกียรติ และพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าในทุกโอกาส มีค่าเฉลี่ย 4.01 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความคุ้นเคยต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยในระดับ “คุ้นเคยอย่างมาก” ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่พร้อมจะเคียงข้างลูกค้าทั้งยามทุกข์ ยามสุข คอยให้คำแนะนำ ช่วยส่งเสริม และแก้ปัญหาให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.60 และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีการพัฒนา สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อบริการที่ดีเยี่ยมเหนือความคาดหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.51 โดยปัจจัยย่อยในระดับ “คุ้นเคย” ได้แก่ พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้บริการลูกค้าด้วยน้ำใจไมตรี ดูแลเอาใจใส่ ให้เกียรติ และพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าในทุกโอกาส และ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน เข้าใจความต้องการลูกค้า และพร้อมให้คำแนะนำ ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคุ้นเคยต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับ “คุ้นเคย” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่พร้อมจะเคียงข้างลูกค้าทั้งยามทุกข์ ยามสุข คอยให้คำแนะนำ ช่วยส่งเสริม และแก้ปัญหาให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.10 พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้บริการลูกค้าด้วยน้ำใจไมตรี ดูแลเอาใจใส่ ให้เกียรติ และพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าในทุกโอกาส ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน เข้าใจความต้องการลูกค้า และพร้อมให้คำแนะนำ ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีการพัฒนา สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อบริการที่ดีเยี่ยมเหนือความคาดหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคุ้นเคยต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับ “คุ้นเคย” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่พร้อมจะเคียงข้างลูกค้าทั้งยามทุกข์ ยามสุข คอยให้คำแนะนำ ช่วยส่งเสริม และแก้ปัญหาให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.35 พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้บริการลูกค้าด้วยน้ำใจไมตรี ดูแลเอาใจใส่ ให้เกียรติ และพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าในทุกโอกาส ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน เข้าใจความต้องการลูกค้า และพร้อมให้คำแนะนำ ลูกค้าประสบความสำเร็จตาม

เป้าหมาย และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีการพัฒนา สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ รูปแบบใหม่ๆ เพื่อบริการที่ดีเยี่ยมเหนือความคาดหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในด้านบุคลิกภาพจำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านบุคลิกภาพของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ระดับการศึกษา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า ม.ต้น หรือเทียบ เท่า (n=50)	ม.ปลาย หรือ ปวช. (n=70)	อนุปริญญา หรือ ปวส. (n=57)	ปริญญา ตรี (n=168)	สูงกว่า ปริญญา ตรี (n=55)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.02 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)
2. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์และมั่นคง	3.96 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)	3.99 (เห็นด้วย)
3. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่เป็มิตร มีน้ำใจดูแลเอาใจใส่ และพร้อมจะยื่นเคียงข้าง ให้คำแนะนำปรึกษา	3.98 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)	3.79 (เห็นด้วย)	3.78 (เห็นด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)
4. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน	3.98 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในด้านบุคลิกภาพจำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านบุคลิกภาพของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ระดับการศึกษา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า ม.ต้น หรือเทียบ เท่า (n=50)	ม.ปลาย หรือ ปวช. (n=70)	อนุปริญา หรือ ปวส. (n=57)	ปริญญา ตรี (n=168)	สูงกว่า ปริญญา ตรี (n=55)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
5. หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความสดใสทันสมัย มีความคิดสร้างสรรค์	3.90 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)	3.95 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ไม่แน่ใจ, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาดำรงต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยด้านบุคลิกภาพทุกปัจจัยในระดับ “เห็นด้วย” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ย 4.02 หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่เปี่ยมมิตร มีน้ำใจ ดูแลเอาใจใส่ และพร้อมจะยื่นเคียงข้าง ให้คำแนะนำปรึกษา หากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และหากเปรียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์ และมั่นคง มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคิดเห็นต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยด้านบุคลิกภาพ ทุกปัจจัยในระดับ “เห็นด้วย” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ หากเปรียบเทียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความสดใส ทันสมัย มีความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ย 4.17 หากเปรียบเทียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ย 4.14 และหากเปรียบเทียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความคิดเห็นต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยด้านบุคลิกภาพ ทุกปัจจัยในระดับ “เห็นด้วย” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ หากเปรียบเทียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.19 หากเปรียบเทียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความสดใส ทันสมัย มีความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ย 4.16 และหากเปรียบเทียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยด้านบุคลิกภาพ ทุกปัจจัยในระดับ “เห็นด้วย” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ หากเปรียบเทียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ย 4.10 หากเปรียบเทียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความสดใส ทันสมัย มีความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ย 4.03 และหากเปรียบเทียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์ และมั่นคง หากเปรียบเทียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยด้านบุคลิกภาพ ทุกปัจจัยในระดับ “เห็นด้วย” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ หากเปรียบเทียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความสดใส ทันสมัย มีความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ย 4.09 หากเปรียบเทียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.00 และหากเปรียบเทียบธนาคารไทยพาณิชย์เป็นคนหนึ่งคนจะเป็นคนที่มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณสมบัติจำแนกตามระดับการศึกษา

องค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณสมบัติของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ระดับการศึกษา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า ม.ต้น หรือ เทียบเท่า (n=50)	ม.ปลาย หรือ ปวช. (n=70)	อนุปริญา หรือ ปวส. (n=57)	ปริญญา ตรี (n=168)	สูงกว่า ปริญญา ตรี (n=55)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ให้บริการคำแนะนำทางการเงินหรือการลงทุนที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ	3.88 (ค่อนข้างชอบ)	3.87 (ค่อนข้างชอบ)	4.11 (ค่อนข้างชอบ)	3.75 (ค่อนข้างชอบ)	3.65 (ค่อนข้างชอบ)	3.82 (ค่อนข้างชอบ)
2. ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และการลงทุน	3.96 (ค่อนข้างชอบ)	3.91 (ค่อนข้างชอบ)	4.14 (ค่อนข้างชอบ)	3.98 (ค่อนข้างชอบ)	3.95 (ค่อนข้างชอบ)	3.98 (ค่อนข้างชอบ)
3. ความพอเพียงของเครื่องบริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM)	4.44 (ค่อนข้างชอบ)	4.34 (ค่อนข้างชอบ)	4.42 (ค่อนข้างชอบ)	4.14 (ค่อนข้างชอบ)	4.22 (ค่อนข้างชอบ)	4.27 (ค่อนข้างชอบ)
4. ทำเลที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางไปในแต่ละสาขา	4.20 (ค่อนข้างชอบ)	4.24 (ค่อนข้างชอบ)	4.28 (ค่อนข้างชอบ)	4.10 (ค่อนข้างชอบ)	4.22 (ค่อนข้างชอบ)	4.18 (ค่อนข้างชอบ)
5. ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่อาคารของธนาคาร	4.30 (ค่อนข้างชอบ)	4.40 (ค่อนข้างชอบ)	4.33 (ค่อนข้างชอบ)	4.19 (ค่อนข้างชอบ)	4.18 (ค่อนข้างชอบ)	4.26 (ค่อนข้างชอบ)
6. ความพอเพียงของสาขาที่ให้บริการ	4.28 (ค่อนข้างชอบ)	4.27 (ค่อนข้างชอบ)	4.35 (ค่อนข้างชอบ)	4.14 (ค่อนข้างชอบ)	4.18 (ค่อนข้างชอบ)	4.21 (ค่อนข้างชอบ)
7. พื้นที่ให้บริการ สถานที่จอดรถ และการดูแลความปลอดภัยของรปภ.	4.02 (ค่อนข้างชอบ)	3.80 (ค่อนข้างชอบ)	4.05 (ค่อนข้างชอบ)	3.71 (ค่อนข้างชอบ)	3.56 (ค่อนข้างชอบ)	3.79 (ค่อนข้างชอบ)

ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณสมบัติจำแนกตามระดับการศึกษา

องค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณสมบัติของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ระดับการศึกษา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า ม.ต้น หรือ เทียบเท่า (n=50)	ม.ปลาย หรือ ปวช. (n=70)	อนุปริญญา หรือ ปวส. (n=57)	ปริญญา ตรี (n=168)	สูงกว่า ปริญญา ตรี (n=55)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
8. ความสุภาพเป็นมิตร และ ให้เกียรติลูกค้าของพนักงาน	4.28 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.30 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.37 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.11 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.04 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.19 (ค่อนข้าง ชอบ)
9. ความรวดเร็ว แม่นยำ และ ถูกต้องในการให้บริการของ พนักงาน	4.28 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.09 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.37 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.90 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.87 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.04 (ค่อนข้าง ชอบ)
10. รูปลักษณ์ของสาขามี ความทันสมัย และ โดดเด่น เป็นเอกลักษณ์	4.48 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.17 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.39 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.17 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.18 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.24 (ค่อนข้าง ชอบ)
11. ความสม่ำเสมอในการ ให้บริการของพนักงาน	4.10 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.13 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.25 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.89 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.96 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.02 (ค่อนข้าง ชอบ)
12. ทักษะความรู้ ความสามารถของพนักงาน ในการทำงาน	4.02 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.04 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.25 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.80 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.91 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.95 (ค่อนข้าง ชอบ)
13. ความมีน้ำใจ เต็มใจใน การให้ความช่วยเหลือ และ เอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน	4.18 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.17 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.33 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.04 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.05 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.13 (ค่อนข้าง ชอบ)
14. ความกระตือรือร้นในการ ให้บริการลูกค้าของพนักงาน	4.18 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.23 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.32 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.03 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.00 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.12 (ค่อนข้าง ชอบ)



ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณสมบัติจำแนกตามระดับการศึกษา

องค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณสมบัติของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ระดับการศึกษา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า ม.ต้น หรือ เทียบเท่า (n=50)	ม.ปลาย หรือ ปวช. (n=70)	อนุปริญญา หรือ ปวส. (n=57)	ปริญญา ตรี (n=168)	สูงกว่า ปริญญา ตรี (n=55)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
15. เครื่องแบบพนักงานมี ความเหมาะสม เป็น เอกลักษณ์เฉพาะ	4.36 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.33 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.44 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.24 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.27 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.30 (ค่อนข้าง ชอบ)
16. ระบบเทคโนโลยีมีความ ทันสมัย ครบคลุมทุกความ ต้องการ	4.34 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.27 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.32 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.13 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.20 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.22 (ค่อนข้าง ชอบ)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.21 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.16 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.30 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.02 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.03 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.11 (ค่อนข้าง ชอบ)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ชอบมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ค่อนข้างชอบ, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = รู้สึกเฉย ๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่ค่อยชอบ, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ชอบเลย

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณสมบัติทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ รูปลักษณ์ของสาขามีความทันสมัย และโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.48 ความพอเพียงของเครื่องบริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) มีค่าเฉลี่ย 4.44 และเครื่องแบบพนักงานมีความเหมาะสม เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณสมบัติ ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ อาคารของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.40 ความพอเพียงของเครื่องบริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) มีค่าเฉลี่ย 4.34 และเครื่องแบบพนักงานมีความเหมาะสม เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณสมบัติ ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ เครื่องแบบพนักงานมีความเหมาะสม เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ มีค่าเฉลี่ย 4.44 ความพอเพียงของเครื่องบริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) มีค่าเฉลี่ย 4.42 และรูปลักษณ์ของสาขามีความทันสมัย โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.39 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณสมบัติ ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ เครื่องแบบพนักงานมีความเหมาะสม เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ มีค่าเฉลี่ย 4.24 ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ อาคารของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.19 และ รูปลักษณ์ของสาขามีความทันสมัย และโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณสมบัติ ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ เครื่องแบบพนักงานมีความเหมาะสม เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ มีค่าเฉลี่ย 4.27 ความพอเพียงของเครื่องบริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ทำเลที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางไปในแต่ละสาขา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.22 และระบบเทคโนโลยีมีความทันสมัย ครอบคลุมทุกความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณประโยชน์จำแนกตามระดับการศึกษา

องค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณประโยชน์ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ระดับการศึกษา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า ม.ต้น หรือ เทียบเท่า (n=50)	ม.ปลาย หรือ ปวช. (n=70)	อนุปริญญา หรือ ปวส. (n=57)	ปริญญา ตรี (n=168)	สูงกว่า ปริญญา ตรี (n=55)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สถานะทางการเงินที่มั่นคง น่าเชื่อถือ	4.22 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.44 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.37 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.16 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.24 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.26 (ค่อนข้าง ชอบ)
2. ให้บริการทางการเงิน ครบ วงจรชั้นนำของประเทศ	4.12 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.21 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.18 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.99 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.11 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.09 (ค่อนข้าง ชอบ)
3. รู้สึกอบอุ่น และปลอดภัย ในทุกครั้งที่มาใช้บริการ	4.18 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.17 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.35 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.00 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.96 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.10 (ค่อนข้าง ชอบ)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.27 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.30 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.05 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.10 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.15 (ค่อนข้าง ชอบ)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ชอบมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ค่อนข้างชอบ, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = รู้สึกเฉย ๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่ค่อยชอบ, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ชอบเลย

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณประโยชน์ ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ สถานะทางการเงินที่มั่นคง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.22 รู้สึกอบอุ่นและปลอดภัยในทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.18 และ ให้บริการทางการเงิน ครบวงจรชั้นนำของประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณประโยชน์ ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ สถานะทางการเงินที่มั่นคง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.44 ให้บริการทางการเงิน ครบวงจรชั้นนำของประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.21 และรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัยในทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณประโยชน์ ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ สถานะทางการเงินที่มั่นคง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.37 รู้สึกอบอุ่น และปลอดภัยในทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.35 และให้บริการทางการเงิน ครบวงจรชั้นนำของประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณประโยชน์ ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ สถานะทางการเงินที่มั่นคง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.16 รู้สึกอบอุ่น และปลอดภัยในทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และให้บริการทางการเงิน ครบวงจรชั้นนำของประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.99 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณประโยชน์ ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ สถานะทางการเงินที่มั่นคง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.24 ให้บริการทางการเงิน ครบวงจรชั้นนำของประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.11 และรู้สึกอบอุ่น และปลอดภัยในทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ด้านคุณค่าจำแนกตามระดับการศึกษา

องค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านคุณค่าของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ระดับการศึกษา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า ม.ต้น หรือ เทียบเท่า (n=50)	ม.ปลาย หรือ ปวช. (n=70)	อนุปริญา หรือ ปวส. (n=57)	ปริญญา ตรี (n=168)	สูงกว่า ปริญญา ตรี (n=55)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับ จากสถาบันจัดอันดับความ น่าเชื่อถือชั้นนำระดับประเทศ	3.90 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.99 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.09 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.83 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.96 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.92 (ค่อนข้าง ชอบ)
2. มีส่วนร่วมในการสร้าง ประโยชน์ให้กับสังคม เช่น กิจกรรมพัฒนาเยาวชน กิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น	3.54 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.90 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.00 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.68 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.73 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.76 (ค่อนข้าง ชอบ)
3. อยู่คู่กับคนไทยมายาวนาน กว่า 100 ปี	4.24 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.17 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.30 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.14 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.16 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.18 (ค่อนข้าง ชอบ)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.02 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.13 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.88 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.95 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.95 (ค่อนข้าง ชอบ)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ชอบมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ค่อนข้างชอบ, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = รู้สึกเฉย ๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่ค่อยชอบ, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ชอบเลย

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาดำรงมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณค่า ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ อยู่คู่กับคนไทยมายาวนานกว่า 100 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.24 มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือชั้นนำ

ระดับประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.90 และมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม เช่น กิจกรรมพัฒนาเยาวชน กิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณค่า ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ อยู่คู่กับคนไทยมายาวนานกว่า 100 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.17 มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือชั้นนำระดับประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.99 และมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม เช่น กิจกรรมพัฒนาเยาวชน กิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณค่า ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ อยู่คู่กับคนไทยมายาวนานกว่า 100 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.30 มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือชั้นนำระดับประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.09 และมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม เช่น กิจกรรมพัฒนาเยาวชน กิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณค่า ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ อยู่คู่กับคนไทยมายาวนานกว่า 100 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.14 มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือชั้นนำระดับประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.83 และมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม เช่น กิจกรรมพัฒนาเยาวชน กิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านคุณค่า ทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” ได้แก่ อยู่คู่กับคนไทยมายาวนานกว่า 100 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.16 มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือชั้นนำระดับประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.96 และมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม เช่น กิจกรรมพัฒนาเยาวชน กิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านวัฒนธรรมจำแนกตามระดับการศึกษา

องค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านวัฒนธรรมของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ระดับการศึกษา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า ม.ต้น หรือ เทียบเท่า (n=50)	ม.ปลาย หรือ ปวช. (n=70)	อนุปริญา หรือ ปวส. (n=57)	ปริญญา ตรี (n=168)	สูงกว่า ปริญญา ตรี (n=55)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. บริหารจัดการโดยให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจการอย่างมีคุณธรรมจริยธรรม	4.02 (ค่อนข้างชอบ)	4.03 (ค่อนข้างชอบ)	4.23 (ค่อนข้างชอบ)	3.96 (ค่อนข้างชอบ)	3.91 (ค่อนข้างชอบ)	4.01 (ค่อนข้างชอบ)
2. การบริหารจัดการแบบมืออาชีพ	3.98 (ค่อนข้างชอบ)	4.16 (ค่อนข้างชอบ)	4.21 (ค่อนข้างชอบ)	3.93 (ค่อนข้างชอบ)	3.96 (ค่อนข้างชอบ)	4.02 (ค่อนข้างชอบ)
3. องค์การที่มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Teamwork)	3.84 (ค่อนข้างชอบ)	3.93 (ค่อนข้างชอบ)	4.00 (ค่อนข้างชอบ)	3.82 (ค่อนข้างชอบ)	3.82 (ค่อนข้างชอบ)	3.87 (ค่อนข้างชอบ)
4. ปรับตัวเปลี่ยนแปลงพัฒนาคุณภาพการบริการ ทั้งด้านบุคลากร ด้านการบริหารงานด้านการจัดการองค์กร รวมถึงการสร้างสรรค์และพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.14 (ค่อนข้างชอบ)	4.21 (ค่อนข้างชอบ)	4.30 (ค่อนข้างชอบ)	4.06 (ค่อนข้างชอบ)	4.05 (ค่อนข้างชอบ)	4.13 (ค่อนข้างชอบ)
5. บริการโปร่งใส มีความเชื่อถือได้	4.16 (ค่อนข้างชอบ)	4.13 (ค่อนข้างชอบ)	4.32 (ค่อนข้างชอบ)	4.10 (ค่อนข้างชอบ)	4.02 (ค่อนข้างชอบ)	4.13 (ค่อนข้างชอบ)

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความชื่นชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านวัฒนธรรมจำแนกตาม ระดับการศึกษา

องค์ประกอบภาพลักษณ์ ด้านวัฒนธรรมของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ระดับการศึกษา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า ม.ต้น หรือ เทียบเท่า (n=50)	ม.ปลาย หรือ ปวช. (n=70)	อนุปริญญา หรือ ปวส. (n=57)	ปริญญา ตรี (n=168)	สูงกว่า ปริญญา ตรี (n=55)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.09 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.21 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.97 (ค่อนข้าง ชอบ)	3.95 (ค่อนข้าง ชอบ)	4.03 (ค่อนข้าง ชอบ)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ชอบมาก, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ค่อนข้างชอบ, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = รู้สึกเฉย ๆ, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ไม่ค่อยชอบ, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ไม่ชอบเลย

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านวัฒนธรรมทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ บริการโปร่งใส มีความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ปรับตัวเปลี่ยนแปลง และพัฒนาคุณภาพการบริการ ทั้งด้านบุคลากร ด้านการบริหารงาน ด้านการจัดการองค์กร รวมถึงการสร้างสรรคและพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.14 และบริหารจัดการ โดยให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจการอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.02

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านวัฒนธรรมทุกปัจจัยในระดับ “ค่อนข้างชอบ” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ปรับตัวเปลี่ยนแปลง และพัฒนาคุณภาพการบริการ ทั้งด้านบุคลากร ด้านการบริหารงาน ด้านการจัดการองค์กร รวมถึงการสร้างสรรคและพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความ



ต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.21 การบริหารจัดการแบบมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 4.16 และบริการ  
โปร่งใส มีความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์  
ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านวัฒนธรรม ทุกปัจจัยใน  
ระดับ “ค่อนข้างชอบ” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ บริการโปร่งใส มีความ  
เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.32 ปรับตัวเปลี่ยนแปลง และพัฒนาคุณภาพการบริการ ทั้งด้านบุคลากร ด้าน  
การบริหารงาน ด้านการจัดการองค์กร รวมถึงการสร้างสรรค์และพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ  
เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.30 และบริหารจัดการโดยให้  
ความสำคัญกับการดำเนินกิจการอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 4.23  
ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์ของ  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านวัฒนธรรม ทุกปัจจัยใน  
ระดับ “ค่อนข้างชอบ” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ บริการโปร่งใส มีความ  
เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.10 ปรับตัวเปลี่ยนแปลง และพัฒนาคุณภาพการบริการ ทั้งด้านบุคลากร ด้าน  
การบริหารงาน ด้านการจัดการองค์กร รวมถึงการสร้างสรรค์และพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ  
เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.06 และบริหารจัดการโดยให้  
ความสำคัญกับการดำเนินกิจการอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 3.96  
ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความชื่นชอบต่อภาพลักษณ์  
ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยย่อยขององค์ประกอบด้านวัฒนธรรมทุกปัจจัยใน  
ระดับ “ค่อนข้างชอบ” โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ปรับตัวเปลี่ยนแปลง และ  
พัฒนาคุณภาพการบริการ ทั้งด้านบุคลากร ด้านการบริหารงาน ด้านการจัดการองค์กร รวมถึงการ  
สร้างสรรค์และพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า มี  
ค่าเฉลี่ย 4.05 บริการโปร่งใส มีความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.02 และการบริหารจัดการแบบมืออาชีพ  
มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ  
ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 37)**

**ตารางที่ 37 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่ควรเน้นการขายประกันมากเกินไปเพราะอาจทำให้เกิดความผิดพลาด และล่าช้าในการให้บริการ	15	3.75
2. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ควรจัดสรรให้มีพื้นที่สำหรับการจอดรถให้มากขึ้นในบางสาขา เพื่อสะดวกในการมาติดต่อทำธุรกรรม	13	3.25
3. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ควรจัดให้มีการกบฏบัตรคิว และที่นั่งเพื่อรอรับบริการ	10	2.50
4. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ควรจัดให้มีตู้รับฝากเงินอัตโนมัติเพิ่มมากขึ้น	7	1.75
5. ต้องการให้ขยายเวลาเปิด-ปิดทำการเป็น 8:30 – 17:30 น. สำหรับสาขาที่ไม่ได้อยู่ในห้างสรรพสินค้า	1	0.25
6. ไม่มีข้อเสนอแนะ	354	88.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ให้ข้อเสนอแนะ คิดเป็นร้อยละ 88.50 รองลงมาให้ข้อเสนอแนะว่า “พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่ควรเน้นการขายประกันมากเกินไปเพราะอาจทำให้เกิดความผิดพลาด และล่าช้าในการให้บริการ” คิดเป็นร้อยละ 3.75 และ “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ควรจัดสรรให้มีพื้นที่สำหรับการจอดรถให้มากขึ้นในบางสาขา เพื่อสะดวกในการมาติดต่อทำธุรกรรม” คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ