

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง“ภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ฟังชนบุรี” สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฟังชนบุรี ประกอบไปด้วย

1) คุณสมบัติ (Attributes) ตราสินค้าทำให้นึกถึงลักษณะทางกายภาพ คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่แน่ชัดของผลิตภัณฑ์ ด้านต่างๆ เช่น นึกถึงธนาคารที่ทันสมัย มีความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี นึกถึงธนาคารกสิกรไทย

2) คุณประโยชน์ (Benefit) คุณสมบัติต้องแปลออกมาเป็นคุณประโยชน์ที่ได้จากการใช้ตามหน้าที่และคุณประโยชน์ทางอารมณ์ เช่น มีบริการที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกความต้องการทางธุรกรรมทางการเงินนึกถึง ธนาคารกสิกรไทย

3) คุณค่า (Value) ตราสินค้าบ่งบอกบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับคุณค่าของผู้ผลิตต่อความคุ้มค่าที่ผู้บริโภคได้รับจากผู้ผลิต เช่น ธนาคารกสิกรไทยบ่งบอกถึงความน่าเชื่อถือ มั่นคง และคุ้มค่า

4) วัฒนธรรม (Culture) ตราสินค้าอาจเป็นตัวแทนของวัฒนธรรม พฤติกรรม เช่น พนักงานกสิกรไทย เป็นพนักงานที่มีคุณภาพ การบริการทุกระดับประทับใจ

5) บุคลิกภาพ (Personality) ตราสินค้าบ่งชี้ถึงบุคลิกภาพของสินค้า บุคลิกภาพที่กำหนดให้ผู้บริโภคที่ใช้ เช่น ถ้าเปรียบถึงธนาคารกสิกรไทยจะนึกถึงคนหนุ่มคนรุ่นใหม่ที่กระฉับกระเฉง มีความเป็นผู้นำ

6) ผู้ใช้ (User) ตราสินค้าสะท้อนให้เห็นถึงตัวตนของผู้ใช้แบรนด์ เช่น ผู้ที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย นึกถึงผู้ใหญ่ที่ต้องการ ความมั่นคง น่าเชื่อ ไม่ต้องการความเสี่ยง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ฟังชนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านปัญหาหรือข้อเสนอแนะอื่นในด้านของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ฟังชนบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	144	36.0
หญิง	256	64.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.0 และเพศชาย จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	11	2.8
21 - 30 ปี	173	43.1
31 - 40 ปี	107	26.8
41 - 50 ปี	87	21.8
51 ปีขึ้นไป	22	5.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 43.1 รองลงมา อายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 26.8 และอายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 21.8

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	225	56.2
สมรส	164	41.0
หม้าย/หย่าร้าง	11	2.8
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 และ สถานภาพหย่า/หม้าย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	14	3.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	23	5.8
อนุปริญญาหรือ ปวส.	35	8.8
ปริญญาตรี	255	63.8
สูงกว่าปริญญาตรี	73	18.1
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 63.8 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 18.1 และอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 8.8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	14	3.5
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	30	7.5
พนักงานบริษัทเอกชน	257	64.3
ธุรกิจส่วนตัว	77	19.2
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	12	3.0
อื่น ๆ	10	2.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 64.3 รองลงมา ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 19.2 และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 7.5

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	38	9.5
10,001 - 20,000 บาท	134	33.5
20,001 - 30,000 บาท	75	18.8
30,001 - 40,000 บาท	50	12.5
40,001 - 50,000 บาท	38	9.5
50,001 บาทขึ้นไป	65	16.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนมากที่สุดคือ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 33.5 รองลงมาคือ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 18.8 และ 50,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 16.2

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ได้รับ ข่าวสารผลิตภัณฑ์/บริการ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

แหล่งข้อมูลที่ได้รับที่ได้รับข่าวสาร ผลิตภัณฑ์/บริการ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
แผ่นพับ/ใบปลิว	164	41.0	5
หนังสือพิมพ์	200	50.0	2
วิทยุ	77	19.3	6
อินเทอร์เน็ต	173	43.3	3
พนักงานสาขา	256	64.0	1
สื่อภายในสาขา	169	42.3	4
อื่นๆ	73	18.3	7

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่โทรทัศน์

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แหล่งข้อมูลที่ทราบบริการของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด มหาชน (จำกัด) จากพนักงานสาขา ร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ จากหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 50.0 และจากอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 43.3

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ผลิตภัณฑ์ที่ใช้	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ด้านฝาก/ถอน/โอนเงิน	390	97.5	1
ด้านกองทุน	123	30.8	3
ด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์	27	6.8	8
ด้านสินเชื่อส่วนบุคคล/บัตรเครดิต	120	30.0	4
ด้านสินเชื่อบ้าน	53	13.3	6
ด้านประกันชีวิต	60	15.0	5
ด้านบัตรเดบิต	138	34.5	2
ด้านธุรกรรมทาง Website	29	7.3	7

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการทางด้านฝาก/ถอนโอน
เงิน มากที่สุดคือร้อยละ 97.5 รองลงมา ใช้บริการด้านบัตรเครดิต ร้อยละ 34.5 และใช้บริการด้าน
กองทุน ร้อยละ 30.8



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่
กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติ ของ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ด้านคุณสมบัติ (Attributes)	ระดับความเชื่อ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวน สาขาครอบคลุมในการทำ ธุรกรรมตามที่ต้องการ	166 (41.50)	192 (48.00)	40 (10.00)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.31 เห็นด้วย	3
ภายในสาขาของธนาคารกสิกร ไทยแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอก ชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้ โถง	156 (39.00)	192 (48.00)	47 (11.75)	5 (1.25)	0 (0.00)	4.25 เห็นด้วย	4
สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ ธุรกิจของท่าน	142 (35.50)	198 (49.50)	53 (13.25)	7 (1.75)	0 (0.00)	4.19 เห็นด้วย	5
ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงาม และโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา	178 (44.50)	176 (44.00)	41 (10.25)	5 (1.25)	0 (0.00)	4.32 เห็นด้วย	2
อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและ อุณหภูมิที่เหมาะสม	168 (42.00)	198 (49.50)	32 (8.00)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.33 เห็นด้วย	1
ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับ ลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี	134 (33.50)	196 (49.00)	63 (15.75)	6 (1.50)	1 (0.25)	4.14 เห็นด้วย	8
ทำเลของสาขาอยู่ใน สภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการ ให้บริการแก่ท่าน	140 (35.00)	190 (47.50)	63 (15.75)	7 (1.75)	0 (0.00)	4.16 เห็นด้วย	7

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

ด้านคุณสมบัติ (Attributes)	ระดับความเชื่อ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย	79 (19.75)	145 (36.25)	122 (30.50)	41 (10.25)	13 (3.25)	3.59 เห็นด้วย	11
ตกแต่งสถานที่ภายนอกภายใน ได้เหมาะสม	110 (27.50)	199 (49.75)	82 (20.50)	8 (2.00)	1 (0.25)	4.02 เห็นด้วย	10
มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ	131 (32.75)	194 (48.50)	70 (17.50)	5 (1.25)	0 (0.00)	4.13 เห็นด้วย	9
ธนาคารกสิกรไทยมีเครื่องแบบ ชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม	153 (38.25)	180 (45.00)	56 (14.00)	6 (1.50)	5 (1.25)	4.18 เห็นด้วย	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.15 เห็นด้วย	

หมายเหตุ : การแปลผล 4.50-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 หมายถึง เห็นด้วย, 2.50-3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วย และ 1.00-1.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 12 พบว่าภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านคุณสมบัติ ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.15) ในรายละเอียดมีความเชื่อในระดับเห็นด้วยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคืออาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.33) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.32) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ภายในสาขาของธนาคารกสิกรไทยแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โง่ (ค่าเฉลี่ย 4.25) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.19) ธนาคารกสิกรไทยมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.18) ทำเลของสาขายู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะดวกต่อการให้บริการแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.16) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ตกแต่งสถานที่

ภายนอกภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ด้านคุณประโยชน์ (Benefits)	ระดับความเชื่อ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่ สามารถตอบสนองความ ต้องการ	192 (48.00)	63 (15.75)	4 (1.00)	0 (0)	0 (0.00)	4.18 เห็นด้วย	7
พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้ คำปรึกษาเป็นอย่างดี	166 (41.50)	52 (13.00)	4 (1.00)	0 (0)	0 (0.00)	4.30 เห็นด้วย	3
พนักงานมีการบริการยิ้มแย้ม แจ่มใสตลอดการบริการ	159 (39.75)	46 (11.50)	5 (1.25)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.33 เห็นด้วย	1
พนักงานจะทักทายและ ต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา	153 (38.25)	49 (12.25)	4 (1.00)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.33 เห็นด้วย	1
พนักงานสาขามีความ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน หรือให้บริการ	175 (43.75)	62 (15.50)	1 (0.25)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.24 เห็นด้วย	5
เมื่อเกิดปัญหาในการทำ ธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วย แก้ไขทันที	162 (40.50)	69 (17.25)	4 (1.00)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.20 เห็นด้วย	6
พนักงานมีการแนะนำ ผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการ ทราบผลิตภัณฑ์	163 (40.75)	64 (16.00)	3 (0.75)	0 (0)	0 (0.00)	4.25 เห็นด้วย	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.26 เห็นด้วย	

หมายเหตุ : การแปลผล 4.50-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 หมายถึง เห็นด้วย, 2.50-3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วย และ 1.00-1.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 13 พบว่าภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านคุณประโยชน์ (Benefits) ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.26) ในรายละเอียดมีความเชื่อในระดับเห็นด้วยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือพนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่ได้เดินเข้าสาขา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.25) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรม พนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่า ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ด้านคุณค่า (Value)	ระดับความเชื่อ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความ น่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง	177 (44.25)	191 (47.75)	32 (8.00)	0 0	0 (0.00)	4.36 เห็นด้วย	2
ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุด เมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม	164 (41.00)	170 (42.50)	62 (15.50)	4 (1.00)	0 (0.00)	4.24 เห็นด้วย	5
เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วน ช่วยอำนวยความสะดวกทางด้าน การเงิน	183 (45.75)	178 (44.50)	37 (9.25)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.36 เห็นด้วย	2
มั่นใจในการใช้บริการกับ ธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบ การเงินมีความถูกต้องไม่มีความ ผิดพลาด	149 (37.25)	194 (48.50)	52 (13.00)	5 (1.25)	0 (0.00)	4.22 เห็นด้วย	6
ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่ มีความมั่นคง	187 (46.75)	177 (44.25)	35 (8.75)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.38 เห็นด้วย	1
ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้ บริการ	170 (42.50)	200 (50.00)	28 (7.00)	1 (0.25)	1 (0.25)	4.34 เห็นด้วย	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.31 เห็นด้วย	

หมายเหตุ : การแปลผล 4.50-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 หมายถึง เห็นด้วย, 2.50-3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วย และ 1.00-1.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 14 พบว่าภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านคุณค่า (Value) ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.31) ในรายละเอียดมีความเชื่อในระดับเห็นด้วยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง

(ค่าเฉลี่ย 4.38) เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง และ เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.36) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย เป็นที่น่าเชื่อถือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.24) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรม ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ด้านวัฒนธรรม (Culture)	ระดับความเชื่อ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้น หลักธรรมาภิบาล	134 (33.50)	200 (50.00)	61 (15.25)	5 (1.25)	0 (0.00)	4.16 เห็นด้วย	3
การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้ กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท.	154 (38.50)	193 (48.25)	53 (13.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25 เห็นด้วย	2
เป็นองค์กรที่สนับสนุนการ รักษาสีศิลปะ วัฒนธรรม และ ช่วยเหลือสังคม	125 (31.25)	178 (44.50)	93 (23.25)	4 (1.00)	0 (0.00)	4.06 เห็นด้วย	5
เป็นองค์กรที่สนับสนุนการ รักษาสีสิ่งแวดล้อม	113 (28.25)	187 (46.75)	97 (24.25)	3 (0.75)	0 (0.00)	4.13 เห็นด้วย	4
ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กร ที่ช่วยเหลือสังคม	109 (27.25)	188 (47.00)	99 (24.75)	4 (1.00)	0 (0.00)	4.01 เห็นด้วย	6
เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่ รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป	165 (41.25)	189 (47.25)	44 (11.00)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.29 เห็นด้วย	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.15 เห็นด้วย	

หมายเหตุ : การแปลผล 4.50-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 หมายถึง เห็นด้วย, 2.50-3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วย และ 1.00-1.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 15 พบว่าภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านวัฒนธรรม (Culture) ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.15) ในรายละเอียดมีความเชื่อในระดับเห็นด้วยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.29) การดำเนินงานเป็นระบบระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.16) เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.13) เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษาสีศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.06) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพ ของ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ด้านบุคลิกภาพ (Personality)	ระดับความเชื่อ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เป็นสถาบันที่มีความเป็น ทันสมัย	199 (49.75)	162 (40.50)	39 (9.75)	0 0	0 (0.00)	4.40 เห็นด้วย	1
เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มี พลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่ง ใหม่ๆ	183 (45.75)	176 (44.00)	40 (10.00)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.35 เห็นด้วย	2
เป็นสถาบันที่ช่วยช่วยเหลือ สังคม	121 (30.25)	179 (44.75)	96 (24.00)	4 (1.00)	0 (0.00)	4.04 เห็นด้วย	8
พนักงานของธนาคารกสิกรไทย เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	170 (42.50)	173 (43.25)	50 (12.50)	6 (1.50)	1 (0.25)	4.26 เห็นด้วย	5
ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี	170 (42.50)	172 (43.00)	53 (13.25)	5 (1.25)	0 (0.00)	4.27 เห็นด้วย	4
พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วน ใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ	153 (38.25)	165 (41.25)	74 (18.50)	6 (1.50)	2 (0.50)	4.15 เห็นด้วย	7
ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้าน นวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ	147 (36.75)	194 (48.50)	55 (13.75)	4 (1.00)	0 (0.00)	4.21 เห็นด้วย	6
บุคลิกภาพของธนาคารมีความ คล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้า กับสภาพแวดล้อมและ สถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี	163 (40.75)	192 (48.00)	44 (11.00)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.29 เห็นด้วย	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.25 เห็นด้วย	

หมายเหตุ : การแปลผล 4.50-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 หมายถึง เห็นด้วย, 2.50-3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49
หมายถึง ไม่เห็นด้วย และ 1.00-1.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 16 พบว่าภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลิกภาพ
(Personality) ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.2 5) ใน
รายละเอียดมีความเชื่อในระดับเห็นด้วยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย
(ค่าเฉลี่ย 4.40) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.27) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.26) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.15) เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ใช้บริการ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ด้านผู้ใช้บริการ (Users)	ระดับความเชื่อ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะ เป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้าน ระบบ	143 (35.75)	196 (49.00)	54 (13.50)	7 (1.75)	0 (0.00)	4.19 เห็นด้วย	4
ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความ เชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากการใช้บริการกับ ธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ	152 (38.00)	202 (50.50)	41 (10.25)	5 (1.25)	0 (0.00)	4.25 เห็นด้วย	3
ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบ ความรวดเร็ว กระชับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น	165 (41.25)	191 (47.75)	40 (10.00)	4 (1.00)	0 (0.00)	4.29 เห็นด้วย	2
ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็น บุคคลที่ชอบให้พนักงาน อำนวยความสะดวกและ ให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด	172 (43.00)	180 (45.00)	47 (11.75)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.31 เห็นด้วย	1
ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการ ธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มี ธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของ กิจการ	129 (32.25)	171 (42.75)	91 (22.75)	9 (2.25)	0 (0.00)	4.05 เห็นด้วย	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.22 เห็นด้วย	

หมายเหตุ : การแปลผล 4.50-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 หมายถึง เห็นด้วย, 2.50-3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง, 1.50-2.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วย และ 1.00-1.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 17 พบว่าภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านผู้ใช้บริการ (Users) ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.2 2) ในรายละเอียดมีความเชื่อในระดับเห็นด้วยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.31) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.29) เชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
ฝั่งธนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้

3.1 ข้อมูลภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่
กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของ
ลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณสมบัติ จำแนกตามเพศ

ด้านคุณสมบัติ (Attributes)	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมใน การทำธุรกรรมตามที่ต้องการ	4.28 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)
ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้าย บอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอโลง	4.25 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)
สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ	4.09 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อ ผู้สัญจรไปมา	4.35 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)
อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่ เหมาะสม	4.41 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็น อย่างดี	4.19 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)
ทำเลของสาขานาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะดวกต่อการให้บริการ	4.10 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)
มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความ ปลอดภัย	3.63 (เห็นด้วย)	3.57 (เห็นด้วย)	3.59 (เห็นด้วย)
มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายใน ได้ เหมาะสม	4.07 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)
มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขา น่าสนใจ	4.11 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)

ตารางที่ 18 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณสมบัติ จำแนกตามเพศ

ด้านคุณสมบัติ (Attributes)	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์ อย่างชัดเจน และสวยงาม	4.19 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.15 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.41) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.35) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โงง (ค่าเฉลี่ย 4.25) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.19) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.1) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอกภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.3) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.29) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โงง (ค่าเฉลี่ย 4.25) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อ

การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4) และมีที่จอดรถกว้างขวาง มี รพ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณประโยชน์ จำแนกตามเพศ

ด้านคุณประโยชน์ (Benefit)	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ	4.17 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)
พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี	4.31 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)
พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ	4.28 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)
พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา	4.35 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)
พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ	4.28 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)
เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที	4.29 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)
พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์	4.28 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.28 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณภาพประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่ได้เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.35) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.31) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณภาพประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่ได้เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.32) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณค่า จำแนกตามเพศ

ด้านคุณค่า (Value)	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เป็นสถาบันของเอกชนที่น่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง	4.31 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)
ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม	4.21 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)
เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน	4.35 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)
มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย เพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด	4.22 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)
ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง	4.33 (เห็นด้วย)	4.4 (เห็นด้วย)	4.38 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ	4.34 (เห็นด้วย)	4.34 (เห็นด้วย)	4.34 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.29 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.35) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.33) เป็นสถาบันของเอกชนที่น่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.31) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย เพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.22) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.4) เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.39) เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.36) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย เป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.25) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านวัฒนธรรม จำแนกตามเพศ

ด้านวัฒนธรรม (Culture)	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล	4.14 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)
การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท.	4.26 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)
เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษาศิลปะวัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม	4.09 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)
เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม	4.05 (เห็นด้วย)	4.01 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)
ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่ช่วยเหลือสังคม	4.03 (เห็นด้วย)	3.99 (เห็นด้วย)	4.01 (เห็นด้วย)
เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป	4.37 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.16 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.37) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.14) เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.09) เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.05) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. และ เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.17) เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.04) เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.01) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของ ลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามเพศ

ด้านบุคลิกภาพ (Personality)	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย	4.37 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.4 (เห็นด้วย)
เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิด และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ	4.39 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)
เป็นสถาบันที่ช่วยเหลือสังคม	4.05 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)
พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มี มนุษยสัมพันธ์ดี	4.26 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)
ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำ ทางด้านเทคโนโลยี	4.26 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)
พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่ พนักงานที่มีคุณภาพ	4.12 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)
ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรม ทางการเงินต่าง ๆ	4.15 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)
บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่ว ในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและ สถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี	4.25 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.23 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ ด้านบุคลิกภาพ ของธนาคารกสิกรไทย โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคาร กสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิด และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.39) เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.37) พนักงาน ของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.26) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.26) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัว

ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.25) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.15) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.12) เป็นสถาบันที่ชอบช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.42) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.33) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็ผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.27) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.26) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.25) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.17) เป็นสถาบันที่ชอบช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้ายในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

ด้านผู้ใช้บริการ (Users)	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ	4.16 (เห็นด้วย)	4.2 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)
ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ	4.21 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)
ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น	4.23 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)
ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด	4.28 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)
ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มั่งรูกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ	4.01 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18	4.24	4.22
(แปลผล)	(เห็นด้วย)	(เห็นด้วย)	(เห็นด้วย)

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.28) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.23) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้าน

ระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มึธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.33) ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.32) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.2) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มึธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

3.2 ข้อมูลภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ฝั่งธนบุรี จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณสมบัติ จำแนกตามอายุ

ด้านคุณสมบัติ (Attributes)	อายุ					รวม
	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	
ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขา ครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ ต้องการ	4.27 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)	4.50 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.31 (เห็นด้วย)
ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็น สัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่ สวยงาม โอ้โลง	4.55 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.15 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.55 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.25 (เห็นด้วย)
สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ	4.09 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและ โดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา	4.64 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.24 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)
อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและ อุณหภูมิที่เหมาะสม	4.55 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.25 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.34 (เห็นด้วย)	4.45 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้ อย่างเป็นอย่างดี	4.55 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.10 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)
ทำเลของสาขานาคารอยู่ในสภาพ แวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ	4.36 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)
มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการ ดูแลความปลอดภัย	4.45 (เห็นด้วย)	3.60 (เห็นด้วย)	3.50 (เห็นด้วย)	3.56 (เห็นด้วย)	3.68 (เห็นด้วย)	3.59 (เห็นด้วย)
มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายใน ได้เหมาะสม	4.36 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)	3.98 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณสมบัติ จำแนกตามอายุ

ด้านคุณสมบัติ (Attributes)	อายุ					รวม
	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	
มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายใน สาขาน่าสนใจ	4.55 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.08 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็น เอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม	4.55 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.12 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.45 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง เรียงลำดับคือ ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมาภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โคง (ค่าเฉลี่ย 4.55) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.55) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.55) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.55) และอยู่ในระดับที่เห็นด้วย คือ มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.45) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอกภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.36) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวน

สาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและ
 อุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.25) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา
 (ค่าเฉลี่ย 4.24) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ
 โถง (ค่าเฉลี่ย 4.15) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ใน
 สภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ธนาคารมีรูปแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์
 อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.12) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี
 (ค่าเฉลี่ย 4.1) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีการตกแต่งสถานที่
 ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย
 (ค่าเฉลี่ย 3.6)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกร
 ไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ อาคารสำนักงานมีแสง
 สว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.39) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำ
 ธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา
 (ค่าเฉลี่ย 4.36) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ
 โถง (ค่าเฉลี่ย 4.27) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ธนาคารมีรูปแบบชุดที่
 เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขา
 น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.17) ทำเล
 ของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) มีการตกแต่งสถานที่
 ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย
 (ค่าเฉลี่ย 3.5)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกร
 ไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่
 สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.4) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่
 เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.34) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่
 สวยงาม โอโถง (ค่าเฉลี่ย 4.3) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่
 ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่
 ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.2) ธนาคารมีรูปแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์
 อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.15) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี
 (ค่าเฉลี่ย 4.1) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีการตกแต่งสถานที่

ภายนอก-ภายใน ได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไปมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ภายในสาขาของธนาคาร แบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชดเชย พื้นที่สวยงาม โอ้โถง (ค่าเฉลี่ย 4.55) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.5) อาคารสำนักงานมีแสงสว่าง และอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.45) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.27) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.23) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายใน ได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณประโยชน์ จำแนกตามอายุ

ด้านคุณประโยชน์ (Value)	อายุ					
	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ	4.09 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)
พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี	4.27 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)
พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ	4.36 (เห็นด้วย)	4.34 (เห็นด้วย)	4.34 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)
พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา	4.27 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)
พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ	4.18 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)
เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที	4.18 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)
พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์	4.00 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.19 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.27) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.18) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

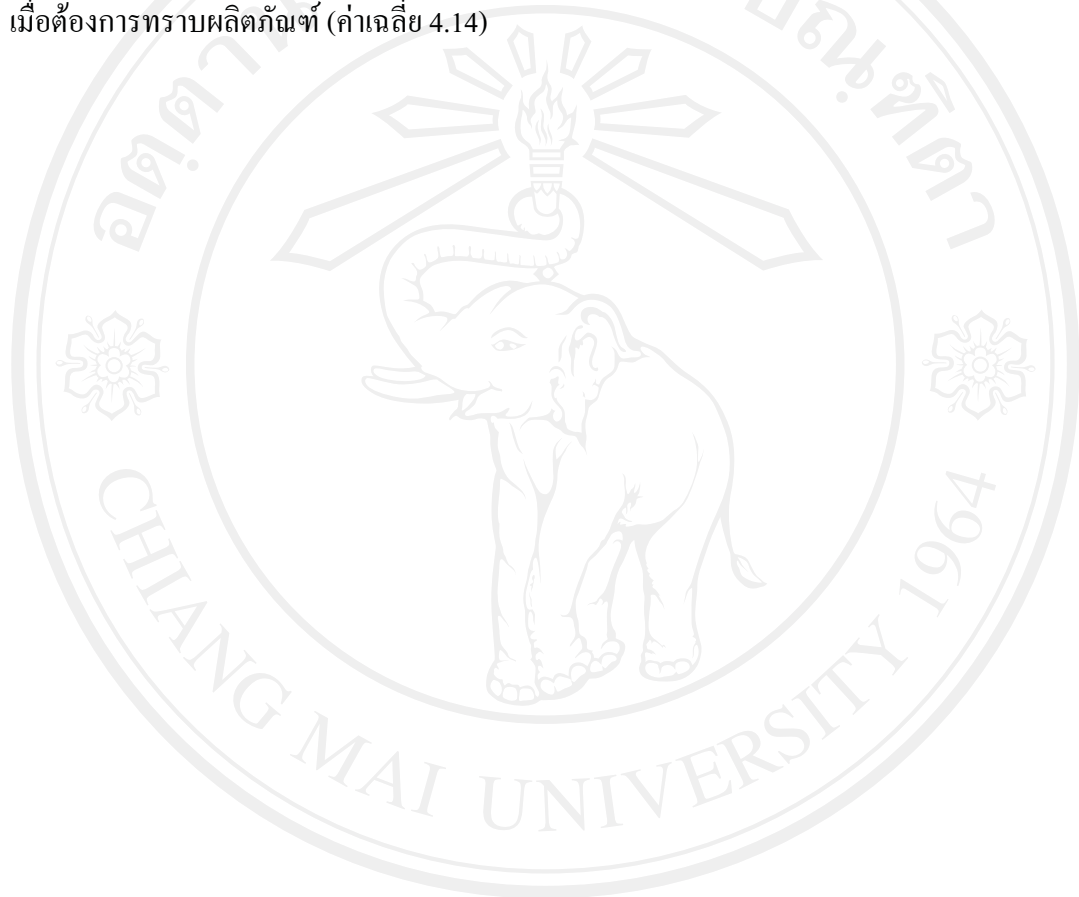
ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 21-30 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่ได้เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.32) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.31) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.3) พนักงานสาขา มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.21) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 31-40 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) (ค่าเฉลี่ย 4.36) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่ได้เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.32) (ค่าเฉลี่ย 4.34) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.31) (ค่าเฉลี่ย 4.3 0) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.3 0) (ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานสาขา มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) (ค่าเฉลี่ย 4.27) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.21) (ค่าเฉลี่ย 4.26) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 41-50 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่ได้เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.3) พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) พนักงานสาขา มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานดูแล

เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) พนักงานมีการบริการยิ้มแย้ม
 แจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา
 (ค่าเฉลี่ย 4.32) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32)
 เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.32) ธนาคารที่มี
 ผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันที
 เมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.14)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้ำในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณค่าจำแนกตามอายุ

ด้านคุณค่า (Value)	อายุ					
	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง	4.00 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.45 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.50 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)
ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม	4.18 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)	4.50 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)
เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน	4.36 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)	4.45 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)
มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด	4.36 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)	4.45 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)
ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง	4.36 (เห็นด้วย)	4.34 (เห็นด้วย)	4.43 (เห็นด้วย)	4.34 (เห็นด้วย)	4.55 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.38 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ	4.36 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)	4.43 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.50 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.34 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.27 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.34 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.49 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.36) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.36) ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.36) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่

(ค่าเฉลี่ย 4.45) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้อง ไม่มี
ความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมอง
ของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านวัฒนธรรม จำแนกตามอายุ

ด้านวัฒนธรรม (Culture)	อายุ					
	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรร มาภิบาล	4.09 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.41 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)
การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และ อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ รพท.	4.36 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)
เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษา ศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม	4.36 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)	3.95 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)
เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษา สิ่งแวดล้อม	4.27 (เห็นด้วย)	3.99 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)	3.99 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)
ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่ ช่วยเหลือสังคม	4.27 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.01 (เห็นด้วย)
เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่ เปลี่ยนแปลง	4.36 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.41 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.31 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน
วัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ การดำเนินงาน

เครื่องคิดของ รพท. (ค่าเฉลี่ย 4.36) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.27) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.27) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้ายในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามอายุ

ด้านบุคลิกภาพ (Personality)	อายุ					
	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย	4.27 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)	4.46 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.59 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.40 (เห็นด้วย)
เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลัง ความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ	4.27 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.50 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.35 (เห็นด้วย)
เป็นสถาบันที่ช่วยเหลือสังคม	4.09 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)	3.99 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)
พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.36 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)
ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็น ผู้นำทางด้านเทคโนโลยี	4.27 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.41 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)
พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มี แต่พนักงานที่มีคุณภาพ	4.27 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.01 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)
ธนาคารมักจะจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรม ทางการเงินต่าง ๆ	4.27 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)
บุคลิกภาพของธนาคารมีความ คล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับ สภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี	4.45 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.29 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.45) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.36) เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.27) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.27) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.27) เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.36) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.35) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.31) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.28) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.2) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.16) เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.46) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.39) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.36) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.31) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.28) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.1) เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 41-50 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันที่มีความเป็น

ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.37) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่ป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.25) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.15) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.11) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.01) เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.59) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และอยู่ในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่ป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.41) เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.36) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.32) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านผู้ใช้บริการ (Users)	อายุ					
	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ	4.27 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)
ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่นมั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ	4.36 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)
ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น	4.27 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)
ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด	4.55 (เห็นด้วย)	4.38 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)
ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ	4.27 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	3.95 (เห็นด้วย)	3.98 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.33 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.55) และอยู่ในระดับที่เห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจ

ในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.27) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มั่งคั่งหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 21-30 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.38) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.35) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มั่งคั่งหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 31-40 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.27) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.24) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มั่งคั่งหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 41-50 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.22) ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.21) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มั่งคั่งหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 51 ปีขึ้นไป ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.32) ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ผู้ให้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.27) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

3.3 ข้อมูลภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี จำแนกตามการศึกษา

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณสมบัติ จำแนกตามการศึกษา

ด้านคุณสมบัติ (Attributes)	การศึกษา					
	ต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอน ปลาย	มัธยมศึกษาตอน ปลาย หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ	4.21 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)
ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โถง	4.64 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.39 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)
สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ	4.43 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา	4.64 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.35 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)
อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม	4.50 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.35 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นปกติ	4.43 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)
ทำเลของสาขานาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ	4.43 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)
มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย	4.43 (เห็นด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)	3.51 (เห็นด้วย)	3.58 (เห็นด้วย)	3.42 (เห็นด้วย)	3.59 (เห็นด้วย)
มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม	4.29 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)	3.92 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)

ตารางที่ 30 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณสมบัติ จำแนกตามการศึกษา

ด้านคุณสมบัติ (Attributes)	การศึกษา					
	ต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอน ปลาย	มัธยมศึกษา ตอน ปลาย หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีป้ายและสื่อโฆษณาต่าง ๆ ภายใน สาขาน่าสนใจ	4.36 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	3.95 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็น เอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม	4.29 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.42 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วยเรียงลำดับ คือ ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โถง (ค่าเฉลี่ย 4.64) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.64) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.5) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.43) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีที่จอดรถกว้างขวาง มีรถบริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีป้ายและสื่อโฆษณาต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.29) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.29) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โคง (ค่าเฉลี่ย 4.39) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.35) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.35) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.22) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09) ธนาคารมีรูปแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.09) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญาหรือ ปวส. มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.29) ธนาคารมีรูปแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.29) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.23) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.2) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โคง (ค่าเฉลี่ย 4.17) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.33) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.31) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โคง (ค่าเฉลี่ย 4.22) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ธนาคารมีรูปแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่าง

ชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.16) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.32) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.3) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โคง (ค่าเฉลี่ย 4.26) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.16) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณประโยชน์จำแนกตามการศึกษา

ด้านคุณประโยชน์ (Benefits)	การศึกษา					
	ต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอน ปลาย	มัธยมศึกษาตอน ปลาย หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ	4.21 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)
พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี	4.29 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)
พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ	4.57 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.35 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)
พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้ง ที่เดินเข้าสาขา	4.64 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.35 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)
พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นใน การปฏิบัติงานหรือให้บริการ	4.36 (เห็นด้วย)	4.48 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)
เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรม พนักงานจะเข้ามาช่วยเหลือทันที	4.43 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)
พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันที เมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์	4.21 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.39	4.30	4.18	4.29	4.16	4.26
(แปลผล)	(เห็นด้วย)	(เห็นด้วย)	(เห็นด้วย)	(เห็นด้วย)	(เห็นด้วย)	(เห็นด้วย)

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็น

ด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่ได้เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.64) พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.43) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.35) พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่ได้เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.35) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.35) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญาหรือ ปวส. มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่ได้เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.2) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่ได้เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.37) พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.35) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.22) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน
 คุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ
 คือ ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานจะทักทายและ
 ต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ
 (ค่าเฉลี่ย 4.18) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.18)
 พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) พนักงานดูแลเอา
 ใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.11) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรม
 พนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณค่า จำแนกตามการศึกษา

คุณค่า (Value)	การศึกษา					
	ต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอน ปลาย	มัธยมศึกษา ตอน ปลาย หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง	4.29 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.41 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)
ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม	4.50 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.26 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)
เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน	4.36 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)
มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด	4.50 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.09 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)
ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง	4.43 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.38 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ	4.50 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.35 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.34 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.43	4.24	4.32	4.34	4.22	4.32
(แปลผล)	(เห็นด้วย)	(เห็นด้วย)	(เห็นด้วย)	(เห็นด้วย)	(เห็นด้วย)	(เห็นด้วย)

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.5)

มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.5) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.5) ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.43) เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.36) เป็นสถาบันของเอกชนที่น่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.3) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่นๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.26) เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.26) เป็นสถาบันของเอกชนที่น่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.17) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญาหรือ ปวส. มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.4) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.4) ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.37) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) เป็นสถาบันของเอกชนที่น่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.23) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันของเอกชนที่น่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.41) เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.4) ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.4) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.27) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันของเอกชนที่น่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.33) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็น

ที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.3) เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.21) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.11) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.05)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านวัฒนธรรม จำแนกตามการศึกษา

วัฒนธรรม (Culture)	การศึกษา					
	ต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอน ปลาย	มัธยมศึกษา ตอน ปลาย หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล	4.21 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)
การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท.	4.50 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.26 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)
เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษา ศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม	3.93 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)
เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษา สิ่งแวดล้อม	4.07 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)
ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่ ช่วยเหลือสังคม	4.14 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)	4.01 (เห็นด้วย)	3.89 (เห็นด้วย)	4.01 (เห็นด้วย)
เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่ เปลี่ยนไป	4.29 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19	4.21	4.11	4.14	4.08	4.13
(แปลผล)	(เห็นด้วย)	(เห็นด้วย)	(เห็นด้วย)	(เห็นด้วย)	(เห็นด้วย)	(เห็นด้วย)

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.50) เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.21) ธนาคารกสิกรไทยเป็น

องค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.14) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.07) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.26) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.26) เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.17) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.17) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือ ปวส. มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.17) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.17) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.09) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาปริญญาตรี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.32) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.15) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.07) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.04) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.23) เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.15) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.00) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 3.96) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามการศึกษา

บุคลิกภาพ (Personality)	การศึกษา					
	ต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอน ปลาย	มัธยมศึกษาตอน ปลาย หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย	4.43 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)	4.43 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)
เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลัง ความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ	4.50 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.26 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.34 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)
เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม	4.21 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)
พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.29 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)
ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็น ผู้นำทางด้านเทคโนโลยี	4.43 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)
พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มี แต่พนักงานที่มีคุณภาพ	4.43 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	3.95 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)
ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรม ทางการเงินต่าง ๆ	4.21 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)
บุคลิกภาพของธนาคารมีความ คล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับ สภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี	4.50 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.30 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.38	4.29	4.23	4.26	4.16	4.25
(แปลผล)	(เห็นด้วย)	(เห็นด้วย)	(เห็นด้วย)	(เห็นด้วย)	(เห็นด้วย)	(เห็นด้วย)

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.5 0) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.5) เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.43) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.43) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.43) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) เป็นสถาบันที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.21) ธนาคารมักจะจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.39) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.39) เป็นสถาบันที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.30) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.3 0) เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.26) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.26) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ธนาคารมักจะจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญาหรือ ปวส. มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.4) เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.31) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.26) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.23) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.23) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ธนาคารมักจะจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.17) เป็นสถาบันที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.43) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่ง

ใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.35) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.27) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.25) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.19) เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.37) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.34) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.18) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.15) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.1) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.95) เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.9)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามการศึกษา

ผู้ให้บริการ (Users)	การศึกษา					
	ต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอน ปลาย	มัธยมศึกษา ตอน ปลาย หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ	4.29 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)
ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่นมั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ	4.50 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.26 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)
ผู้ให้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น	4.43 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)
ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวก และให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด	4.57 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.43 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)
ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ	4.07 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.37 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วยเรียงลำดับ คือ ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน ผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่าง ใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.27) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้ บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.19) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคาร ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.93)

3.4 ข้อมูลภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณสมบัติ จำแนกตามอาชีพ

ด้านคุณสมบัติ (Attributes)	อาชีพ						รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ บ.เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ	4.43 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)
ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ่อย่างยิ่ง	4.50 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)
สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ	4.21 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา	4.64 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)
อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม	4.36 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.50 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี	4.43 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.50 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)
ทำเลของสาขานาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สะดวกต่อการให้บริการ	4.21 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)
มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย	4.36 (เห็นด้วย)	3.40 (เห็นด้วย)	3.54 (เห็นด้วย)	3.60 (เห็นด้วย)	3.75 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	3.59 (เห็นด้วย)

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อต่อภาพลักษณ์ธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณสมบัติ จำแนกตามอาชีพ

ด้านคุณสมบัติ (Attributes)	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ บ.เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	อื่น ๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม	4.43 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)
มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ	4.43 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม	4.43 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.40 (เห็นด้วย)	4.01 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.64) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โคง (ค่าเฉลี่ย 4.5) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.43) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.36) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.3 0) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.17) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชดเชย พื้นที่สวยงาม โอ้โงง (ค่าเฉลี่ย 4.1 0) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.1 0) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.1) ธนาคารมีรูปแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.1) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.31) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.31) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.3 0) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.2 0) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชดเชย พื้นที่สวยงาม โอ้โงง (ค่าเฉลี่ย 4.19) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ธนาคารมีรูปแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.1 0) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.42) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชดเชย พื้นที่สวยงาม โอ้โงง (ค่าเฉลี่ย 4.39) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.39) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.26) ธนาคารมีรูปแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.25) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ

ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.18) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โคง (ค่าเฉลี่ย 4.42) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.42) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.42) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.33) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณประโยชน์ จำแนกตามอาชีพ

คุณประโยชน์ (Benefit)	อาชีพ						รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ บ.เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ	4.00 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)
พนักงานดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี	4.14 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)
พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ	4.29 (เห็นด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.50 (เห็นด้วย)	4.50 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)
พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา	4.21 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)
พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ	4.29 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)
เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที	4.14 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.50 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)
พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์	4.29 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.19 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน คุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานสาขา มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันที เมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.14) เมื่อ เกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.14) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน คุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.03) พนักงานสาขา มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้ง ที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.93) เมื่อเกิดปัญหา ในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 3.9) พนักงานมีการบริการยิ้มแย้ม แจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน คุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) พนักงานจะทักทายและ ต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.37) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษา เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.28) พนักงานสาขา มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) เมื่อเกิด ปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.19) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่ สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานจะ ทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.36) พนักงานสาขา มีความกระตือรือร้นในการ ปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็น อย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) เมื่อเกิด ปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานมีการแนะนำ

ผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่ได้เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรม พนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณค่า จำแนกตามอาชีพ

ด้านคุณค่า (Value)	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ บ.เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	อื่น ๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง	4.29 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)
ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม	4.36 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)
เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน	4.29 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)
มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด	4.36 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)
ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง	4.36 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.48 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.38 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ	4.36 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.43 (เห็นด้วย)	4.58 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.34 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.34 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.36) มั่นใจในการใช้บริการ

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณวัฒนธรรม จำแนกตามอาชีพ

ด้านวัฒนธรรม (Culture)	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ บ.เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	อื่น ๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้น หลักธรรมาภิบาล	4.29 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)
การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้ กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท.	4.29 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)
เป็นองค์กรที่สนับสนุนการ รักษาสีลปะ วัฒนธรรม และ ช่วยเหลือสังคม	4.43 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)
เป็นองค์กรที่สนับสนุนการ รักษาสีสิ่งแวดล้อม	4.14 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)	3.98 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)	4.50 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.30 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)
ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กร ที่ช่วยเหลือสังคม	4.36 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.01 (เห็นด้วย)
เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่ รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป	4.43 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.50 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.30 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.32 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษาสีลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.43) เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.43) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล

(ค่าเฉลี่ย 4.29) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ รพท.

(ค่าเฉลี่ย 4.29) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.13) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.1) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ รพท. (ค่าเฉลี่ย 4.07) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 3.97) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.28) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ รพท. (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.16) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.02) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 3.98) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.35) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ รพท. (ค่าเฉลี่ย 4.27) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.17) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.05) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.03) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.5 0) เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.5 0) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ รพท. (ค่าเฉลี่ย 4.42) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.42) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.33) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้ายาในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณบุคลิกภาพ จำแนกตามอาชีพ

ด้านบุคลิกภาพ (Personality)	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ บ.เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	อื่น ๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
เป็นสถาบันที่มีความเป็น ทันสมัย	4.29 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.44 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)
เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มี พลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่ง ใหม่ ๆ	4.21 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)
เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือ สังคม	4.14 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)	4.01 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)
พนักงานของธนาคารกสิกร ไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.43 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)
ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือน ผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี	4.29 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.38 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)
พนักงานธนาคารกสิกรไทย ส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มี คุณภาพ	4.43 (เห็นด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.50 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.10 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)
ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้าน นวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ	4.43 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)
บุคลิกภาพของธนาคารมีความ คล่องแคล่วในการปรับตัวให้ เข้ากับสภาพแวดล้อมและ สถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี	4.43 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.50 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.30 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.33 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.43) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.43) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.43) เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.29) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.29) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.21) เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.23) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.10) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.1) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.07) เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.97) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 3.90) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.42) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.39) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.25) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.22) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.14) เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.44) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่ป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.38) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.31) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.18) เป็นสถาบันที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.5 0) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.5 0) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่ป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.33) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.25) เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.17) เป็นสถาบันที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านผู้ใช้บริการ (Users)	อาชีพ						
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ บ.เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	อื่น ๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะ เป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้าน ระบบ	4.43 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)
ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความ เชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับ ธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ	4.29 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.60 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)
ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความ รวดเร็ว กระจับกระจ่าง และมี ความกระตือรือร้น	4.36 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)
ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็น บุคคลที่ชอบให้พนักงาน อำนวยความสะดวกและ ให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด	4.43 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)
ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการ ธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มี ธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของ กิจการ	4.36 (เห็นด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.37 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.38 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน ผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการ ลูกค้าย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.43) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความ กระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.36) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัว หรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน ผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าย่าง ใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.27) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความ กระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.13) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการ ใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.9) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคาร ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ผู้ใช้บริการ มีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.3 0) ภาพลักษณ์ของ ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.3 0) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับ ธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ผู้ใช้บริการมี บุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.32) ภาพลักษณ์ของ ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.31) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับ ธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.3 0) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี

ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.42) ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.42) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.25) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

3.5 ข้อมูลภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ฝั่งธนบุรี จำแนกตามรายได้

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณสมบัติ จำแนกตามรายได้

ด้านคุณสมบัติ (Attributes)	รายได้						
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขา ครอบคลุมในการทำธุรกรรม ตามที่ต้องการ	4.21 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)
ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็น สัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชดเชย พื้นที่สวยงาม โอ้โง	4.29 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)
สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ ธุรกิจ	3.97 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงาม และโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา	4.21 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)	4.41 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)
อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและ อุณหภูมิที่เหมาะสม	4.24 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.34 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้า ได้อย่างเป็นอย่างดี	4.29 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)
ทำเลของสาขานาคารอยู่ในสภาพ แวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการ ให้บริการ	4.11 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)
มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย	3.79 (เห็นด้วย)	3.60 (เห็นด้วย)	3.73 (เห็นด้วย)	3.50 (เห็นด้วย)	3.82 (เห็นด้วย)	3.22 (เห็นด้วย)	3.59 (เห็นด้วย)
มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก- ภายในได้เหมาะสม	3.95 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณสมบัติ จำแนกตามรายได้

ด้านคุณสมบัติ (Attributes)	รายได้						
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ	4.00 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็น เอกลักษณ์อย่างชัดเจน และ สวยงาม	4.05 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.10 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โงง (ค่าเฉลี่ย 4.29) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.24) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขารอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.21) ทำเลของสาขารายอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีที่จอดรถกว้างขวาง มีรถบริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ

อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.33) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.31) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนกชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โคง (ค่าเฉลี่ย 4.15) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.12) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 20,001 - 30,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.41) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.39) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนกชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โคง (ค่าเฉลี่ย 4.33) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.27) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.25) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 30,001 - 40,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.26) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.2) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนกชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โคง (ค่าเฉลี่ย 4.16) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย

4) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.5)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 40,001 - 50,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.37) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.34) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนกชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ่โล่ง (ค่าเฉลี่ย 4.29) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ธนาคารมีรูปแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.26) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนกชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ่โล่ง (ค่าเฉลี่ย 4.37) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.37) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.35) ธนาคารมีรูปแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.28) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.15) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณประโยชน์ จำแนกตามรายได้

คุณประโยชน์ (Benefit)	รายได้						
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ	3.92 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.34 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)
พนักงานดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี	4.11 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)
พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ	4.16 (เห็นด้วย)	4.49 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)
พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา	4.16 (เห็นด้วย)	4.46 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.45 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)
พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ	4.08 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)
เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที	3.95 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)
พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์	3.97 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.05 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมด มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน คุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน คุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) พนักงานจะทักทายและ ต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.16) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษา เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.11) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.97) เมื่อ เกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 3.95) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่ สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน คุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.49) พนักงานจะทักทายและ ต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.46) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษา เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.39) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.39) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) เมื่อเกิด ปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.33) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่ สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 20,001 - 30,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน คุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานมีการ บริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนอง ความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.27) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.25) พนักงานสาขา มี ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรม พนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 30,001 - 40,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน คุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.20) พนักงานมีการ บริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดิน

เข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.16) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.1 0) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.06) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรม พนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 40,001 - 50,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่ได้เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.45) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.16) พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรม พนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.32) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่ได้เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.31) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.31) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านคุณค่า จำแนกตามรายได้

คุณค่า (Value)	รายได้						
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง	4.03 (เห็นด้วย)	4.44 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)
ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม	4.08 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)
เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน	4.08 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.49 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)
มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด	4.00 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)
ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง	4.16 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.41 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.43 (เห็นด้วย)	4.38 (เห็นด้วย)
ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ	4.11 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)	4.47 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.47 (เห็นด้วย)	4.38 (เห็นด้วย)	4.34 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.08 (เห็นด้วย)	4.34 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ

ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.16) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย เป็นที่น่าเชื่อถือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.08) เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.08) เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.03) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.44) เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.4) ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.4) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.28) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 20,001 - 30,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.49) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.41) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.37) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.33) เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 30,001 - 40,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.40) เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.30) ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.3) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.28) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 40,001 - 50,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ธนาคารมี

เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.42) เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.37) เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.37) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.29) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.43) เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.42) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.29) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.18) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านวัฒนธรรม จำแนกตามรายได้

ด้านวัฒนธรรม (Cultur)	รายได้						
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้น หลักธรรมาภิบาล	3.92 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)
การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้ กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท.	4.03 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.34 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)
เป็นองค์กรที่สนับสนุนการ รักษาศิลปะ วัฒนธรรม และ ช่วยเหลือสังคม	4.05 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	3.94 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)
เป็นองค์กรที่สนับสนุนการ รักษาสีสิ่งแวดล้อม	3.97 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	3.95 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)
ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กร ที่ช่วยเหลือสังคม	3.97 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)	3.78 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)	4.01 (เห็นด้วย)
เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่ รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป	4.16 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.38 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.02 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมด มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.16)

เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.05) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ สปท. (ค่าเฉลี่ย 4.03) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 3.97) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน วัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.31) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ สปท. (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.13) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.11) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.06) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 20,001 - 30,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน วัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.28) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ สปท. (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.23) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.09) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.07) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 30,001 - 40,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน วัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.16) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษา สิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 3.96) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.96) เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.20) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.78) การดำเนินงานเป็น ระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ สปท. (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 40,001 - 50,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน วัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ สปท. (ค่าเฉลี่ย 4.37) เป็น องค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.37) มี การดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.26) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ

วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.16) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.16) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน วัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป (ค่าเฉลี่ย 4.38) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎหมายที่เคร่งครัดของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.34) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.2) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.97) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 3.95) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามรายได้

ด้านบุคลิกภาพ (Personality)	รายได้						
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เป็นสถาบันที่มีความเป็น ทันสมัย	4.21 (เห็นด้วย)	4.41 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.60 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.40 (เห็นด้วย)
เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มี พลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่ง ใหม่ ๆ	4.18 (เห็นด้วย)	4.38 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.54 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.35 (เห็นด้วย)
เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือ สังคม	4.05 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	3.94 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)
พนักงานของธนาคารกสิกร ไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.00 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)
ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือน ผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี	4.13 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)
พนักงานธนาคารกสิกรไทย ส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มี คุณภาพ	4.00 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)	3.92 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)
ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้าน นวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ	4.03 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)
บุคลิกภาพของธนาคารมีความ คล่องแคล่วในการปรับตัวให้ เข้ากับสภาพแวดล้อมและ สถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี	4.29 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.11 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.21) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.13) เป็นสถาบันที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.05) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.03) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.41) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.39) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.38) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.28) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.26) เป็นสถาบันที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 20,001 - 30,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.37) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.35) เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.32) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.31) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.21) เป็นสถาบันที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 30,001 - 40,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.36) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.24) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.2) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.14) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.02) เป็นสถาบันที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 40,001 - 50,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.42) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.39) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.26) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.24) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.18) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.16) เป็นสถาบันที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.13) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.60) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.54) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.32) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.31) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.26) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.25) เป็นสถาบันที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.94) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความเชื่อที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ด้านผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้

ด้านผู้ใช้บริการ (Users)	รายได้						
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้สึกขณะ เป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้าน ระบบ	4.16 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)
ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความ เชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับ ธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ	4.18 (เห็นด้วย)	4.34 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)
ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความ รวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมี ความกระตือรือร้น	4.13 (เห็นด้วย)	4.46 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)
ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็น บุคคลที่ชอบให้พนักงาน อำนวยความสะดวกและ ให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด	4.32 (เห็นด้วย)	4.49 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)
ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการ ธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มี ธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของ กิจการ	3.97 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)	3.80 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.15 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทั้งหมดมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน
ผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมในระดับเห็นด้วย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน ผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบบิให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่าง ใกล้เคียง (ค่าเฉลี่ย 4.32) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้ บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบ เทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.13) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่ จะเป็นผู้ที่มึธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน ผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบบิให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่าง ใกล้เคียง (ค่าเฉลี่ย 4.49) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความ กระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.46) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการ ใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคาร ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มึธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 20,001 - 30,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน ผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.28) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มี ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบบิให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่าง ใกล้เคียง (ค่าเฉลี่ย 4.21) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่ จะเป็นผู้ที่มึธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 30,001 - 40,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน ผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบบิให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่าง ใกล้เคียง (ค่าเฉลี่ย 4.18) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้ บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.08) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่

ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4 .00) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคาร ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีการธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 40,001 - 50 ,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน ผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.26) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.16) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคาร ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีการธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน ผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.25) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.22) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคาร ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีการธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.8)

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านปัญหาหรือข้อเสนอแนะอื่นในด้านของธนาคาร
กสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผังธนบุรี**

จากการรวบรวมแบบสอบถาม พบว่า ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองลูกค้า สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านคุณสมบัติสาขาตามชานเมืองยังมีไม่มากนัก และควรเพิ่มที่จอดรถ
2. ด้านคุณประโยชน์ พนักงานขายประกันข้อมูลน้อย พนักงานใหม่ไม่สามารถบริการหรือ
ตอบปัญหาได้ดี ความเอาใจใส่ดูแลปัญหาที่เกิดขึ้นยังน้อย ควรมีการอบรมพัฒนา
พนักงานใหม่