

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรีของธนาคารกสิกรไทยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือลูกค้าที่ใช้บริการ จำนวน 400 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.0 มีอายุ ระหว่าง 21 - 30 ปี มีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.3 อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 63.8 มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 64.3 มีรายได้ต่อเดือนมากที่สุดคือ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 33.5 แหล่งข้อมูลที่มาใช้บริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน (จำกัด) จากพนักงานสาขา ร้อยละ 64.0 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทำธุรกรรมทางด้านฝาก/ถอน โอนเงิน มากที่สุดคือร้อยละ 97.5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าใน

พื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี

การศึกษาคั้งนี้ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในมุมมองของลูกค้าตามองค์ประกอบของอัตลักษณ์ของตราสินค้า 6 ด้าน ภายใต้แนวคิดของ Kapferer's brand identity prism (Kapferer, 2004) ผลคั้งนี้

ด้านคุณสมบัติ พบว่าภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านคุณสมบัติ ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.15) โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้ อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.33) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.32) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ด้านคุณประโยชน์ พบว่าภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านคุณประโยชน์ (Benefits) ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.26) โดยมีความเชื่อของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ , พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ด้านคุณค่า พบว่าภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านคุณค่า (Value) ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.31) โดยมีความเชื่อของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.38) เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง และ เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.36) ธนาคารมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ด้านวัฒนธรรม พบว่าภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านวัฒนธรรม (Culture) ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.15) โดยมีความเชื่อของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย 3 ลำดับแรกคือ เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.29) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ด้านบุคลิกภาพ พบว่าภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลิกภาพ (Personality) ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.25) โดยมีความเชื่อของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย 3 ลำดับแรกคือ เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.40) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.35) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ด้านผู้ใช้บริการ พบว่าภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านผู้ใช้บริการ (Users) ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.22) โดยมีความเชื่อของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย 3 ลำดับแรกคือ ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.31) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น

(ค่าเฉลี่ย 4.29) ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ตารางที่ 49 แสดงระดับความเชื่อของลูกค้าต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยในแต่ละประเด็นย่อยทั้งหมดของแต่ละด้าน

หัวข้อวิจัย	ประเด็นย่อย	ค่าเฉลี่ยรวม	ลำดับที่
ด้านบุคลิกภาพ	เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย	4.40	1
ด้านคุณค่า	ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง	4.38	2
ด้านคุณค่า	เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง	4.36	3
ด้านคุณค่า	เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน	4.36	4
ด้านบุคลิกภาพ	เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ	4.35	5
ด้านคุณค่า	ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ	4.34	6
ด้านคุณประโยชน์	พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ	4.33	7
ด้านคุณประโยชน์	พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา	4.33	8
ด้านคุณสมบัติ	อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม	4.33	9

ตารางที่ 49 (ต่อ) แสดงระดับความเชื่อของลูกค้าต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้านในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยในแต่ละประเด็นย่อยทั้งหมดของแต่ละด้าน

หัวข้อวิจัย	ประเด็นย่อย	ค่าเฉลี่ยรวม	ลำดับที่
ด้านคุณสมบัติ	ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา	4.32	10
ด้านผู้ใช้บริการ	ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด	4.31	11
ด้านคุณสมบัติ	ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขารอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ	4.31	12
ด้านคุณประโยชน์	พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี	4.30	13
ด้านผู้ใช้บริการ	ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น	4.29	14
ด้านบุคลิกภาพ	บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี	4.29	15
ด้านบุคลิกภาพ	ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี	4.27	16
ด้านบุคลิกภาพ	พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.26	17
ด้านผู้ใช้บริการ	ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ	4.25	18
ด้านคุณประโยชน์	พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์	4.25	19
ด้านคุณสมบัติ	ภายในสาขาของธนาคารกสิกรไทยแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โถง	4.25	20

ตารางที่ 49 (ต่อ) แสดงระดับความเชื่อของลูกค้าต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยในแต่ละประเด็นย่อย ทั้งหมดของแต่ละด้าน

หัวข้อวิจัย	ประเด็นย่อย	ค่าเฉลี่ยรวม	ลำดับที่
ด้านคุณค่า	ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม	4.24	21
ด้านคุณประโยชน์	พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ	4.24	22
ด้านคุณค่า	มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย เพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด	4.22	23
ด้านบุคลิกภาพ	ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ	4.21	24
ด้านคุณประโยชน์	เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที	4.20	25
ด้านผู้ใช้บริการ	ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ	4.19	26
ด้านคุณสมบัติ	สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจของท่าน	4.19	27
ด้านคุณประโยชน์	ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ	4.18	28
ด้านคุณสมบัติ	ธนาคารกสิกรไทยมีรูปแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม	4.18	29
ด้านคุณสมบัติ	ทำเลของสาขาอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการแก่ท่าน	4.16	30
ด้านบุคลิกภาพ	พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ	4.15	31
ด้านคุณสมบัติ	ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี	4.14	32
ด้านคุณสมบัติ	มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ	4.13	33
ด้านผู้ใช้บริการ	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ	4.05	34

ตารางที่ 49 (ต่อ) แสดงระดับความเชื่อของลูกค้านต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้านในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยในแต่ละประเด็นย่อย ทั้งหมดของแต่ละด้าน

หัวข้อวิจัย	ประเด็นย่อย	ค่าเฉลี่ยรวม	ลำดับที่
ด้านบุคลิกภาพ	เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม	4.04	35
ด้านคุณสมบัติ	ตกแต่งสถานที่ภายนอกภายในได้เหมาะสม	4.02	36
ด้านคุณสมบัติ	มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย	3.59	37

จากตารางข้างต้นเป็นการแสดงผลการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถามภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้านในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยจากมากไปหาน้อย ของประเด็นย่อยในแต่ละหัวข้อวิจัย อธิบายดังนี้

ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพในหัวข้อประเด็นย่อยเป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัยมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.40 อยู่ในลำดับที่ 1

ภาพลักษณ์ด้านคุณค่าในหัวข้อประเด็นย่อยธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคงมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.38 อยู่ในลำดับที่ 2

ภาพลักษณ์ด้านคุณค่าในหัวข้อประเด็นย่อยเป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่งมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.36 อยู่ในลำดับที่ 3

ภาพลักษณ์ด้านคุณค่าในหัวข้อประเด็นย่อยเทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงินมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.36 อยู่ในลำดับที่ 4

ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพในหัวข้อประเด็นย่อยเป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ มีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.35 อยู่ในลำดับที่ 5

ภาพลักษณ์ด้านคุณค่าในหัวข้อประเด็นย่อยธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.34 อยู่ในลำดับที่ 6

ภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ในหัวข้อประเด็นย่อยพนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.33 อยู่ในลำดับที่ 7

ภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ในหัวข้อประเด็นย่อยพนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้ง ที่เดินเข้าสาขามีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.33 อยู่ในลำดับที่ 8

ภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติในหัวข้อประเด็นย่อยอาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.33 อยู่ในลำดับที่ 9

ภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติในหัวข้อประเด็นย่อยธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจร ไปมามีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.32 อยู่ในลำดับที่ 10

ภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการในหัวข้อประเด็นย่อยภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิดมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.31 อยู่ในลำดับที่ 11

ภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติในหัวข้อประเด็นย่อยธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.31 อยู่ในลำดับที่ 12

ภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ในหัวข้อประเด็นย่อยพนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.3 อยู่ในลำดับที่ 13

ภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการในหัวข้อประเด็นย่อยผู้ให้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้นมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.29 อยู่ในลำดับที่ 14

ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพในหัวข้อประเด็นย่อยบุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.29 อยู่ในลำดับที่ 15

ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพในหัวข้อประเด็นย่อยภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.27 อยู่ในลำดับที่ 16

ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพในหัวข้อประเด็นย่อยพนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.26 อยู่ในลำดับที่ 17

ภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการในหัวข้อประเด็นย่อยผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่นมั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.25 อยู่ในลำดับที่ 18

ภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ในหัวข้อประเด็นย่อยพนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.25 อยู่ในลำดับที่ 19

ภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติในหัวข้อประเด็นย่อยภายในสาขาของธนาคารกสิกรไทยแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โงงมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.25 อยู่ในลำดับที่ 20

ภาพลักษณ์ด้านคุณค่าในหัวข้อประเด็นย่อยระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.24 อยู่ในลำดับที่ 21

ภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ในหัวข้อประเด็นย่อยพนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.24 อยู่ในลำดับที่ 22

ภาพลักษณ์ด้านคุณค่าในหัวข้อประเด็นย่อยมั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย เพราะระบบการเงินมีความถูกต้อง ไม่มีความผิดพลาดมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.22 อยู่ในลำดับที่ 23

ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพในหัวข้อประเด็นย่อยธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.21 อยู่ในลำดับที่ 24

ภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ในหัวข้อประเด็นย่อยเมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันทีที่มีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.2 อยู่ในลำดับที่ 25

ภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการในหัวข้อประเด็นย่อยผู้ให้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.19 อยู่ในลำดับที่ 26

ภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติในหัวข้อประเด็นย่อยสาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจของท่านมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.19 อยู่ในลำดับที่ 27

ภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ในหัวข้อประเด็นย่อยธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.18 อยู่ในลำดับที่ 28

ภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติในหัวข้อประเด็นย่อยธนาคารกสิกรไทยมีรูปแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงามมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.18 อยู่ในลำดับที่ 29

ภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติในหัวข้อประเด็นย่อยทำเลของสาขายู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการแก่ท่านมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.16 อยู่ในลำดับที่ 30

ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพในหัวข้อประเด็นย่อยพนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.15 อยู่ในลำดับที่ 31

ภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติในหัวข้อประเด็นย่อยธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.14 อยู่ในลำดับที่ 32

ภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติในหัวข้อประเด็นย่อยมีป้ายและสื่อโฆษณาต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.13 อยู่ในลำดับที่ 33

ภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการในหัวข้อประเด็นย่อยภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มิธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.05 อยู่ในลำดับที่ 34

ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพในหัวข้อประเด็นย่อยเป็นสถาบันที่ช่วยเหลือสังคมมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.04 อยู่ในลำดับที่ 35

ภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติในหัวข้อประเด็นย่อยตกแต่งสถานที่ภายนอกภายในได้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 4.02 อยู่ในลำดับที่ 36

ภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติในหัวข้อประเด็นย่อยมีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแล ความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยรวมได้คะแนน 3.59 อยู่ในลำดับที่ 37

จากข้อมูลแสดงให้เห็นผู้ระดับความเห็นด้วยของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อของลูกค้าต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย หัวข้อที่เห็นเด่นที่สุดไปหาหัวข้อที่เห็นด้อยที่สุดเพื่อใช้ในการวิเคราะห์เพื่อการสรุปผลผู้ตอบแบบสอบถามในตารางดังนี้

ตารางที่ 50 ตารางสรุปแสดงค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านของการสื่อความหมายของตราสินค้า และการแปลความหมาย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

การสื่อความหมาย แต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย รวม	ลำดับ	การแปลความหมาย
ด้านคุณค่า	4.31 เห็นด้วย	1	ความเชื่อของลูกค้าต่อภาพลักษณ์ธนาคารกสิกรไทย ในด้านคุณค่าค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย แปลความหมายว่าตราสินค้าของธนาคารกสิกรไทยในความเชื่อของลูกค้าที่มีต่อสถาบันว่ามีคุณค่า เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความมั่นคง มีระบบการเงิน เทคโนโลยีที่จะสามารถช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าได้จริงอยู่ระดับที่เห็นด้วย ในอันดับแรกของแต่ละด้าน
ด้านคุณประโยชน์	4.26 เห็นด้วย	2	ความเชื่อของลูกค้าต่อภาพลักษณ์ธนาคารกสิกรไทย ในด้านคุณประโยชน์ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย แปลความหมายว่าตราสินค้าของธนาคารกสิกรไทยมีบริการที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกความต้องการทางการเงิน มีพนักงานที่มีอัธยาศัยดี มีการทักทายต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการหรือเมื่อเกิดปัญหา ได้จริงอยู่ระดับที่เห็นด้วยในอันดับที่ 2 ของแต่ละด้าน

ตารางที่ 50 (ต่อ) ตารางสรุปแสดงค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านของการสื่อความหมายของตราสินค้า และการแปลความหมาย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

การสื่อความหมาย แต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย รวม	ลำดับ	การแปลความหมาย
ด้านบุคลิกภาพ	4.25 เห็นด้วย	3	ความเชื่อของลูกค้าต่อภาพลักษณ์ธนาคารกสิกรไทย ในด้านบุคลิกภาพ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย แปลความหมายว่าตราสินค้าของธนาคารกสิกรไทย ภาพเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ทันสมัย กระฉับกระเฉง ลักษณะเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี และการเงิน เป็นจริง อยู่ระดับที่เห็นด้วยในอันดับที่ 3 ของแต่ละด้าน
ด้านผู้ใช้บริการ	4.22 เห็นด้วย	4	ความเชื่อของลูกค้าต่อภาพลักษณ์ธนาคารกสิกรไทย ในด้านผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย แปลความหมายว่าตราสินค้าของธนาคารกสิกรไทยสะท้อนถึงความเป็นตัวตนของผู้ใช้แบรนด์ ต้องการความมั่นคง น่าเชื่อถือ ไม่ต้องการความเสี่ยง เป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด เป็นจริง อยู่ระดับที่เห็นด้วย ในอันดับที่ 4 ของแต่ละด้าน
ด้านคุณสมบัติ	4.15 เห็นด้วย	5	ความเชื่อของลูกค้าต่อภาพลักษณ์ธนาคารกสิกรไทย ในด้านคุณสมบัติ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย แปลความหมายว่าตราสินค้าของธนาคารกสิกรไทย ลักษณะทางกายภาพของธนาคาร ทั้งสถานที่ รูปลักษณะของสาขา ทำเลที่ตั้ง ป้ายบอก แพนผังสื่อภายในอาคารสาขาชัดเจน เป็นจริง อยู่ระดับที่เห็นด้วย ในอันดับสุดท้าย ของแต่ละด้าน
ด้านวัฒนธรรม	4.15 เห็นด้วย	6	ความเชื่อของลูกค้าต่อภาพลักษณ์ธนาคารกสิกรไทย ในด้านวัฒนธรรม ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย แปลความหมายว่าตราสินค้าของธนาคารกสิกรไทย มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล ความเป็นระบบระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัด สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นจริง อยู่ระดับที่เห็นด้วย ในอันดับสุดท้าย ของแต่ละด้าน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ฟังชนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้

3.1 ข้อมูลภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ฟังชนบุรี จำแนกตามเพศ

ด้านคุณสมบัติ

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.41) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.35) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โถง (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) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายใน ได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.30) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.29) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โถง (ค่าเฉลี่ย 4.25) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายใน ได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4) และมีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 51 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณสมบัติ จำแนกตามเพศ

เพศ	ด้านคุณสมบัติ	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ชาย	อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและ อุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.41)	มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.63)
หญิง	ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขา ครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.32)	มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ด้านคุณประโยชน์

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (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)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (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 52 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณคุณประโยชน์ จำแนกตามเพศ

เพศ	ด้านคุณประโยชน์	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ชาย	พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.35)	ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.17)
หญิง	พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35)	เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยเหลือทันที (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ด้านคุณค่า

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.35) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.33) เป็นสถาบันของเอกชนที่น่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.31) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.22) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.40) เป็นสถาบันของเอกชนที่น่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.39) เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.36) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.25) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตารางที่ 53 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณค่า จำแนกตามเพศ

เพศ	ด้านคุณค่า	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ชาย	เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.35)	ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.21)
หญิง	ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.40)	มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ด้านวัฒนธรรม

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.37) การดำเนินงานเป็นระบบระเบียบ 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 เรียงลำดับ คือ 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 54 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านวัฒนธรรม จำแนกตามเพศ

เพศ	ด้านวัฒนธรรม	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ชาย	เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็วปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.37)	ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.03)
หญิง	การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.25)	ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ด้านบุคลิกภาพ

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.39) เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.37) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.26) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.25) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.15) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.12) เป็นสถาบันที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.42) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.33) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.27) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.26) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.25) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.17) เป็นสถาบันที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ตารางที่ 55 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามเพศ

เพศ	ด้านบุคลิกภาพ	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ชาย	เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลัง ความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.39)	เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือ สังคม (ค่าเฉลี่ย 4.05)
หญิง	เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.42)	เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือ สังคม (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ด้านผู้ใช้บริการ

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ขอให้งานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.28) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ขอความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.23) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มั่งคั่ง ส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ขอความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.33) ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ขอให้งานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.32) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.2) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มั่งคั่ง ส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 56 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	ด้านผู้ใช้บริการ	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ชาย	ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.28)	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.01)
หญิง	ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.33)	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

3.2 ข้อมูลภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่

กรุงเทพมหานคร ฝั่งธนบุรี จำแนกตามอายุ

ด้านคุณสมบัติ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เรียงลำดับ คือ ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงาม และโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.64) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชดเชย พื้นที่สวยงาม โอ่โถง (ค่าเฉลี่ย 4.55) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (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) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.36) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขารอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคาร กสิกรไทยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขา ครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและ อุดมภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.25) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจร ไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.24) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ โถง (ค่าเฉลี่ย 4.15) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ใน สภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์ อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.12) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็น อย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.1) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีการตกแต่ง สถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความ ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคาร กสิกรไทยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและ อุดมภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.39) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรม ตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจร ไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.36) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ โถง (ค่าเฉลี่ย 4.27) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่ เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขา น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็น อย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.17) ทำ เลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) มีการตกแต่ง สถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความ ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของ ธนาคารกสิกรไทยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่ สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจร ไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.40) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุดมภูมิที่ เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.34) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่ สวยงาม โอ โถง (ค่าเฉลี่ย 4.30) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตาม ที่ ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ทำเลของสาขาธนาคาร อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ธนาคาร มีเครื่องแบบชุดที่เป็น เอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.15) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็น

อย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.1) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทยมี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลำดับ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ภายในสาขาของธนาคาร แบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โงง (ค่าเฉลี่ย 4.55) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.5 0) และอยู่ในระดับที่เห็นด้วย คือ อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.45) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.27) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) ธนาคารมีรูปแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.23) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ตารางที่ 57 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณสมบัติ จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านคุณสมบัติ	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ไม่เกิน 20 ปี	ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.64)	สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.09)
21 - 30 ปี	ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.28)	มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.60)
31 - 40 ปี	อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.39)	มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ตารางที่ 57 (ต่อ) ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณสมบัติ จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านคุณสมบัติ	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
41 - 50 ปี	ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงาม และ โดเด่นต่อผู้สัญจร ไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.40)	มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.56)
51 ปีขึ้นไป	ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็น สัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนช้ดเงิน พื้นที่สวยงาม โอ้โถง (ค่าเฉลี่ย 4.55)	มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ด้านคุณประโยชน์

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของ ธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานมีการบริการยิ้มแย้ม แจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่ได้เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.27) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) เมื่อเกิดปัญหา ในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.18) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถ ตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบ ผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของ ธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานมีการบริการยิ้มแย้ม แจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่ได้เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.32) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.31) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.3) พนักงานสาขา มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรม พนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.21) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของ ธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานมีการบริการยิ้มแย้ม แจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.34) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.31) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.30) พนักงานสาขา มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรม พนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.21) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของ ธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานจะทักทายและ ต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้ คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) พนักงานสาขา มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) พนักงานมี การแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่ สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามา ช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของ ธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.32)) พนักงานสาขา มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) เมื่อเกิด ปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.32) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่ สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการ ทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ตารางที่ 58 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณประโยชน์ จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านคุณประโยชน์	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ไม่เกิน 20 ปี	พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36)	พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.00)
21 - 30 ปี	พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34)	ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.12)
31 - 40 ปี	พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36)	ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.21)
41 - 50 ปี	พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.33)	เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรม พนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.14)
51 ปีขึ้นไป	พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือและคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.32)	พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.14)
	พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32)	
	พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.32)	

ด้านคุณค่า

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.36) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.36) ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.36) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการ

4.45) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ตารางที่ 59 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณค่า จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านคุณค่า	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ไม่เกิน 20 ปี	เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.36)	เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.00)
	มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.36)	
	ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.36)	
21 - 30 ปี	เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.37)	มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.21)
31 - 40 ปี	เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.45)	มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ตารางที่ 59 (ต่อ) ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ค้อย ด้านคุณค่า จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านคุณค่า	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นค้อยที่สุด
41 - 50 ปี	ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย เป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39)	มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคาร กสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความ ถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.14)
51 ปีขึ้นไป	ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.55)	มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคาร กสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความ ถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ด้านวัฒนธรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของ ธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.36) เป็นองค์การที่สนับสนุนการ รักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.36) เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.36) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษา สิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.27) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.27) มีการ ดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของ ธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นองค์การที่มีการทำงานที่ รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.28) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้น หลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.09) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือ สังคม (ค่าเฉลี่ย 4.08) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4) เป็นองค์การที่ สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของ ธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นองค์การที่มีการทำงานที่

รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.33) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ รพท. (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้น หลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.19) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และ ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.05) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.05) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของ ธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ รพท. (ค่าเฉลี่ย 4.29) เป็นองค์การที่มีการทำงานที่ รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีการดำเนินงานโดย มุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.20) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 3.99) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.95) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของ ธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือมีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้น หลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.41) เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุค ปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.41) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่ เคร่งครัดของ รพท. (ค่าเฉลี่ย 4.36) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และ ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.27) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.27) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ตารางที่ 60 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านวัฒนธรรม จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านวัฒนธรรม	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ไม่เกิน 20 ปี	การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ รพท. (ค่าเฉลี่ย 4.36)	มีการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นหลัก ธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.09)
21 - 30 ปี	เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่ เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.28)	เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษา สิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ตารางที่ 60 (ต่อ) ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านวัฒนธรรม จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านวัฒนธรรม	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
31 - 40 ปี	เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่ เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.33)	เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษา สิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.03)
41 - 50 ปี	การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ รพท. (ค่าเฉลี่ย 4.29)	ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่ ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.87)
	เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่ เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.29)	
51 ปีขึ้นไป	มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรม มาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.41)	ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่ ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.23)
	เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่ เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.41)	

ด้านบุคลิกภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของ
ธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ บุคลิกภาพของธนาคารมีความ
คล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.45)
พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.36) เป็นสถาบันที่มีความเป็น
ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.27)) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ
(ค่าเฉลี่ย 4.27) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่ป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.27)
พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ธนาคารมักจะเป็น
ผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.27) เป็นสถาบันที่ช่วยเหลือสังคม
(ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือเป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (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 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือเป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (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)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือเป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.37) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.25) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.15) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.11) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.01) เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลำดับ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.59) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ

(ค่าเฉลี่ย 4.50) และอยู่ในระดับที่เห็นด้วย คือ ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (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 61 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านบุคลิกภาพ	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ไม่เกิน 20 ปี	บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.45)	เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.09)
21 - 30 ปี	เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.36)	เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.05)
31 - 40 ปี	เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.46)	เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.99)
41 - 50 ปี	เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.37)	เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.00)
51 ปีขึ้นไป	เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.59)	พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ด้านผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลำดับ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ขอให้งานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด

(ค่าเฉลี่ย 4.55) และอยู่ในระดับที่เห็นด้วย คือ ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.27) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.38) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.35) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.27) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.24) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.22) ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.21) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือผู้ให้บริการส่วนใหญ่ ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.32) ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ผู้ให้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.27) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ตารางที่ 62 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านผู้ให้บริการ	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ไม่เกิน 20 ปี	ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.55)	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.27)
21 - 30 ปี	ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.38)	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.13)
31 - 40 ปี	ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.27)	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.95)
41 - 50 ปี	ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.28)	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ตารางที่ 62 (ต่อ) ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	ด้านผู้ใช้บริการ	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
51 ปีขึ้นไป	ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.36)	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

3.3 ข้อมูลภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี จำแนกตามการศึกษา

ด้านคุณสมบัติ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลำดับ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอโถง (ค่าเฉลี่ย 4.64) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.64) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.50) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.43) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีที่จอดรถกว้างขวาง มีรปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.29) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.29) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอโถง (ค่าเฉลี่ย 4.39) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.35) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.35) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.22) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีป้ายและสื่อ

โฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.09) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือ ปวส. มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.29) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.29) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงาม และโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.23) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.2) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอโลง (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)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.33) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงาม และโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.31) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอโลง (ค่าเฉลี่ย 4.22) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.16) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.32) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.3) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการ

ทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โง่ง (ค่าเฉลี่ย 4.26) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.16) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีป้ายและสื่อ โฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายใน ได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ตารางที่ 63 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณสมบัติ จำแนกตามการศึกษา

อายุ	ด้านคุณสมบัติ	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ต่ำกว่า มัธยมศึกษา ตอนปลาย	ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โง่ง (ค่าเฉลี่ย 4.64)	ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.21)
	ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.64)	
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โง่ง (ค่าเฉลี่ย 4.39)	มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.87)
อนุปริญญาหรือ ปวส.	อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.29)	มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ตารางที่ 63 (ต่อ) ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณสมบัติ จำแนกตามการศึกษา

อายุ	ด้านคุณสมบัติ	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ปริญญาตรี	อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.33)	มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.58)
สูงกว่าปริญญาตรี	ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.32)	มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ด้านคุณประโยชน์

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลำดับ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.64) พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) และอยู่ในระดับที่เห็นด้วย คือ เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.43) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

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

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือ ปวส. มีความเชื่อต่อ
ภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็น
ด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย
4.29) พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานจะทักทายและ
ต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.2) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบ
ผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.14)
พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) เมื่อเกิดปัญหา
ในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน
คุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ
คือ พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.37) พนักงานมีการบริการยิ้ม
แย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษา
เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.35) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์
(ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25)
เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.22) ธนาคารที่มี
ผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี 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) พนักงานดูแล
เอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.11) เมื่อเกิดปัญหาในการทำ
ธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ตารางที่ 64 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณประโยชน์ จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	ด้านคุณประโยชน์	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ต่ำกว่า มัธยมศึกษา ตอนปลาย	พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.64)	พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.21)
มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ ปวช.	พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48)	ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.04)
อนุปริญญา หรือ ปวส.	พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29)	เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.09)
	พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29)	
ปริญญาตรี	พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.37)	ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)
สูงกว่า ปริญญาตรี	ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.21)	เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ด้านคุณค่า

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วยเรียงลำดับ คือ ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.5) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.5) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.5) ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.43) เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วย

อำนาจความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.36) เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.29)

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

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

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความเชื่อถือภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (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)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความเชื่อถือภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.33) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.3) เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน

(ค่าเฉลี่ย 4.21) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.11) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตารางที่ 65 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณค่า จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	ด้านคุณค่า	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ต่ำกว่า มัธยมศึกษา ตอนปลาย	ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.5) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.50)	เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.29)
มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ ปวช.	ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35)	มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.09)
อนุปริญญา หรือ ปวส.	เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.4)	ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.23)
ปริญญาตรี	เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.41)	มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตารางที่ 65 (ต่อ) ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณค่า จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	ด้านคุณค่า	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
สูงกว่าปริญญาตรี	เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.33)	ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ด้านวัฒนธรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาดำรงมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.50) เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.21) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.14) เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.07) เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.26) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.26) เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.17) เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.17) เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานุปริญญาหรือ ปวส. มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.17) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.17) เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.09) เป็นองค์กรที่

สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน วัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.32) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.15) เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษา ศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.07) เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษา สิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.04) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน วัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.23) เป็น องค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.23) มี การดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.15) เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษา ศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.00) เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 3.96) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ตารางที่ 66 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านวัฒนธรรม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	ด้านวัฒนธรรม	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ต่ำกว่า มัธยมศึกษา ตอนปลาย	การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัด ของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.5)	เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษา ศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือ สังคม (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ตารางที่ 66 (ต่อ) ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ค้อย ด้านวัฒนธรรม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	ด้านวัฒนธรรม	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นค้อยที่สุด
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.26)	เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.13)
	ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.26)	
	เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็วปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.26)	
อนุปริญญาหรือ ปวส.	เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็วปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.23)	ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.97)
ปริญญาตรี	เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็วปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.32)	ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.01)
สูงกว่าปริญญาตรี	การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.23)	ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ด้านบุคลิกภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือเป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.50) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.5) เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.43) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.43) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่

พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.43) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.21) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.39) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.39) เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.30) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.26) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.26) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง 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) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.17) เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษานิติปริญญาตรี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.43) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ 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) เป็นสถาบันที่ชอบช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ตารางที่ 67 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	ด้านบุคลิกภาพ	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ต่ำกว่า มัธยมศึกษา ตอนปลาย	เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลัง ความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.50)	ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้าน นวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.21)
	บุคลิกภาพของธนาคารมีความ คล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับ สภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.50)	
มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ ปวช.	พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่ มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.39)	ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้าน นวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.17)
	ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็น ผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.39)	

ตารางที่ 67 (ต่อ) ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	ด้านบุคลิกภาพ	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
อนุปริญญา หรือ ปวส.	เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลัง ความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.40)	เป็นสถาบันที่ช่วยเหลือน้อย สังคม (ค่าเฉลี่ย 4.09)
ปริญญาตรี	เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.43)	เป็นสถาบันที่ช่วยเหลือน้อย สังคม (ค่าเฉลี่ย 4.04)
สูงกว่าปริญญา ตรี	เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.37)	เป็นสถาบันที่ช่วยเหลือน้อย สังคม (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ด้านผู้ใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายมีความเชื่อต่อ
ภาพลักษณ์ด้านผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็น
ด้วย เรียงลำดับ คือ ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวก
และให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.57) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจใน
ตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.50) ผู้ใช้บริการมีบุคลิก
ที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.43) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่
ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ภาพลักษณ์ผู้
มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มั่งคั่งส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีความเชื่อต่อ
ภาพลักษณ์ด้านผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็น
ด้วย เรียงลำดับ คือ ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวก
และให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.43) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว
กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.3) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจ
ในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่
ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.22)
ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มั่งคั่งส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ
(ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือ ปวส. มีความเชื่อต่อ
 ภาพลักษณ์ด้านผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็น
 ด้วย เรียงลำดับ คือ ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวก
 และให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.29) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบ
 เทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความ
 รวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.23) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความ
 เชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.2)
 ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ
 (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน
 ผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ
 ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.32)
 ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้า
 อย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.29) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการ
 ใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่
 ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคาร
 ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน
 ผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ
 ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้า
 อย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.27) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการ
 ใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว
 กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.19) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่
 ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคาร
 ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ตารางที่ 68 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านผู้ใช้บริการ จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	ด้านผู้ใช้บริการ	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ต่ำกว่า มัธยมศึกษา ตอนปลาย	ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็น บุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้า อย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.57)	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคาร ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจ ส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.07)
มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ ปวช.	ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็น บุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้า อย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.43)	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคาร ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจ ส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.09)
อนุปริญญา หรือ ปวส.	ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็น บุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้า อย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.29)	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคาร ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจ ส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.03)
ปริญญาตรี	ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความ รวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความ กระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.32)	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคาร ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจ ส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.08)
สูงกว่าปริญญา ตรี	ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็น บุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้า อย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.27)	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคาร ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจ ส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.93)

3.4 ข้อมูลภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่

กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี จำแนกตามอาชีพ

ด้านคุณสมบัติ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.64) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โงง (ค่าเฉลี่ย 4.5) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ธนาคารมีรูปแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน 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 4.30) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.17) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โงง (ค่าเฉลี่ย 4.10) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.10) 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 4.30) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอโถง (ค่าเฉลี่ย 4.19) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็น อย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีที่จอดรถ กว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ อาคาร สำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.42) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็น สัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอโถง (ค่าเฉลี่ย 4.39) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่ สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.39) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุม ในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็น อย่าง ดี (ค่าเฉลี่ย 4.26) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.25) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีป้ายและสื่อ โฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.18) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ภายใน สาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอโถง (ค่าเฉลี่ย 4.42) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.42) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็น เอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.42) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่น ต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.33) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรม ตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ทำเลของสาขา ธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับ ลูกค้าได้อย่างเป็น อย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีที่จอดรถ กว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 69 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณสมบัติ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ด้านคุณสมบัติ	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
นักเรียน/ นักศึกษา	ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและ โดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.64)	ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ใน สภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21)
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขา ครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.30)	มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการ ดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.40)
พนักงาน บริษัทเอกชน	ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและ โดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.31)	มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการ ดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.54)
	อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและ อุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.31)	
ธุรกิจส่วนตัว	อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและ อุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.42)	มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการ ดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.60)
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็น สัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนกชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โงง (ค่าเฉลี่ย 4.42)	มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการ ดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ด้านคุณสมบัติ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน

คุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ
คือ พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานสาขามีความ
กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันที
เมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่ได้เดินเข้าสาขา
(ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.14)

เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.14) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.03) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.93) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 3.9) พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.37) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.28) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.19) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.36) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (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 และคอยให้

คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ตารางที่ 70 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณประโยชน์ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ด้านคุณประโยชน์	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29)	ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)
	พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29)	
	พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.29)	
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือและคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.03)	พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)
	พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03)	
พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37)	ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)
	พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.37)	

ตารางที่ 70 (ต่อ) ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณประโยชน์ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ด้านคุณประโยชน์	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ธุรกิจส่วนตัว	พนักงานจะพักทายเป็นและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.36)	ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.23)
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50)	พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ด้านคุณค่า

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.36) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.36) ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.36) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.29) เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.37) เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.23) ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.20) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.13) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.1) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็น

สถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.40) ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.37) เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.36) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.25) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.48) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.39) เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.35) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.30) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.58) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.42) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.33) เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.25) ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.25) เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 71 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณค่า จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ด้านคุณค่า	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
นักเรียน/ นักศึกษา	ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.36)	เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.29)
	มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.36)	
	ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.36)	
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.37)	ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.07)
พนักงาน บริษัทเอกชน	เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.40)	มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.19)
ธุรกิจส่วนตัว	ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.48)	ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.22)
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.58)	เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ด้านวัฒนธรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.43) เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.43) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.29) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (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 ธปท. (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 ธปท. (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 ธปท. (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 4.50) เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.50) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.42) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษา ศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.42) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.33) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 72 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านวัฒนธรรม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ด้านวัฒนธรรม	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
นักเรียน/ นักศึกษา	เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษา ศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.43)	เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษา สิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.14)
	เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่ เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.43)	
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่ เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.13)	มีการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นหลัก ธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 3.93)
พนักงาน บริษัทเอกชน	เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่ เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.28)	ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.96)
ธุรกิจส่วนตัว	เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่ เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.35)	ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตารางที่ 72 (ต่อ) ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ค้อย ด้านวัฒนธรรม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ด้านวัฒนธรรม	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นค้อยที่สุด
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษา สิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.50)	ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรที่ ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.17)
	เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่ เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.50)	

ด้านบุคลิกภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/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) เป็นสถาบันที่ชอบช่วยเหลือสังคม (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) เป็นสถาบันที่ชอบช่วยเหลือสังคม (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) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.28) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.25) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.22) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.14) เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.44) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.38) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.31) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.18) เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.50) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.50) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.33) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.25) เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.17) เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 73 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ด้านบุคลิกภาพ	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.43)	เป็นสถาบันที่ขอความช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.14)
	พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.43)	
	ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.43)	
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.23)	พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.87)
พนักงาน บริษัทเอกชน	เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.42)	เป็นสถาบันที่ขอความช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.01)
ธุรกิจส่วนตัว	เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.44)	เป็นสถาบันที่ขอความช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.13)
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.50)	เป็นสถาบันที่ขอความช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.17)
	บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.50)	

ด้านผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน

ผู้ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.43) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.36) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีการศึกษาสูงหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.27) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.13) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.9) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีการศึกษาสูงหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.30) ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.30) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีการศึกษาสูงหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.32) ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.31) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีการศึกษาสูงหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย 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)

ตารางที่ 74 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ด้านผู้ใช้บริการ	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
นักเรียน/ นักศึกษา	ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.43)	ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.29)
	ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.43)	
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.27)	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 74 (ต่อ) ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ค้อย ด้านผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ด้านผู้ใช้บริการ	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นค้อยที่สุด
พนักงาน บริษัทเอกชน	ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.30)	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.03)
	ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.30)	
ธุรกิจส่วนตัว	ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.32)	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.1)
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.42)	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.17)
	ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.42)	

3.5 ข้อมูลภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่

กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี จำแนกตามรายได้

ด้านคุณสมบัติ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โคง (ค่าเฉลี่ย

4.29) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.24) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.21) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.33) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.31) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขาน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โงง (ค่าเฉลี่ย 4.15) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.12) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็น (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 เรียงลำดับคือ ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.41) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.39) ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โงง (ค่าเฉลี่ย 4.33) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.27) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็น (ค่าเฉลี่ย 4.25) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (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 ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โถง (ค่าเฉลี่ย 4.16) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ทำเลของสาขาธนาคารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (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 ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โถง (ค่าเฉลี่ย 4.29) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน 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 ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โถง (ค่าเฉลี่ย 4.37) อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.37) ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.35) ธนาคารมีเครื่องแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.28) ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.15) สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายในสาขา

น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ทำเลของสาขารักษาพยาบาลในสภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีการตกแต่งสถานที่ภายนอก-ภายในได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รพ.บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ตารางที่ 75 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณสมบัติ จำแนกตามรายได้

รายได้	ด้านคุณสมบัติ	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ไม่เกิน 10,000 บาท	ภายในสาขาของธนาคารแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โถง (ค่าเฉลี่ย 4.29)	มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รพ. บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.79)
	ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29)	
10,001 - 20,000 บาท	อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.33)	มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รพ. บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.60)
20,001 - 30,000 บาท	ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงาม และโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา (ค่าเฉลี่ย 4.41)	มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รพ. บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.73)
30,001 - 40,000 บาท	ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.26)	มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รพ. บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.50)
40,001 - 50,000 บาท	ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.39)	มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รพ. บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.82)
50,001 บาทขึ้นไป	ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.37)	มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รพ. บริการดูแลความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ด้านคุณประโยชน์

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.16) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.11) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.97) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 3.95) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.49) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.46) พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.39) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.39) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.33) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 20,001 - 30,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.27) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.25) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 30,001 - 40,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.20) พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.16) ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความ

ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) พนักงานสาขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) พนักงานมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ทันทีเมื่อต้องการทราบผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.06) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 40,001 - 50,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (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) เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมพนักงานจะเข้ามาช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.11)

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

ตารางที่ 76 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณประโยชน์ จำแนกตามรายได้

รายได้	ด้านคุณประโยชน์	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ไม่เกิน 10,000 บาท	พนักงานมีการบริการยิ้มแย้ม แจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16)	ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่ สามารถตอบสนองความ ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.92)
	พนักงานจะทักทายและ ต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.16)	
10,001 - 20,000 บาท	พนักงานมีการบริการยิ้มแย้ม แจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.49)	ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่ สามารถตอบสนองความ ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)
20,001 - 30,000 บาท	พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้ คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.33)	เมื่อเกิดปัญหาในการทำ ธุรกรรมพนักงานจะเข้ามา ช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.16)
30,001 - 40,000 บาท	พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้ คำปรึกษาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.20)	เมื่อเกิดปัญหาในการทำ ธุรกรรมพนักงานจะเข้ามา ช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.04)
40,001 - 50,000 บาท	พนักงานจะทักทายและ ต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา (ค่าเฉลี่ย 4.45)	เมื่อเกิดปัญหาในการทำ ธุรกรรมพนักงานจะเข้ามา ช่วยแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 4.11)
50,001 บาทขึ้นไป	พนักงานมีการบริการยิ้มแย้ม แจ่มใสตลอดการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32)	ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่ สามารถตอบสนองความ ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ด้านคุณค่า

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.16) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.08) เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.08) เป็นสถาบันของเอกชนที่น่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.03) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันของเอกชนที่น่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.44) เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.4) ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.4) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (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 เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.41) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.37) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.33) เป็นสถาบันของเอกชนที่น่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 30,001 - 40,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นสถาบันของเอกชนที่น่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.40) เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.30) ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.3) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดในเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.28) ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ

(ค่าเฉลี่ย 4.26) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 40,001 - 50,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.42) เป็นสถาบันของเอกชนที่น่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.37) เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.37) มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.29) ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.18)

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

ตารางที่ 77 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณค่า จำแนกตามรายได้

รายได้	ด้านคุณค่า	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ไม่เกิน 10,000 บาท	ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.16)	มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 77 (ต่อ) ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านคุณค่า จำแนกตามรายได้

รายได้	ด้านคุณค่า	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
10,001 - 20,000 บาท	เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.44)	มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.21)
20,001 - 30,000 บาท	เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางด้านการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.49)	เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.32)
30,001 - 40,000 บาท	เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.40)	มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.16)
40,001 - 50,000 บาท	ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47)	ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.18)
50,001 บาทขึ้นไป	ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.43)	ระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ด้านวัฒนธรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.16) เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.05) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.03) เป็น

องค์การที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 3.97) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.31) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (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 มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.28) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (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 มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.16) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 3.96) เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.96) เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.20) ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.78) การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 40,001 - 50,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ ธปท. (ค่าเฉลี่ย 4.37) เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.37) มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.26) เป็นองค์การที่สนับสนุนการ

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

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

ตารางที่ 78 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านวัฒนธรรม จำแนกตามรายได้

รายได้	ด้านวัฒนธรรม	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ไม่เกิน 10,000 บาท	เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.16)	มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 3.92)
10,001 - 20,000 บาท	เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.31)	เป็นองค์การที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.04)
20,001 - 30,000 บาท	เป็นองค์การที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.28)	ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 78 (ต่อ) ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านวัฒนธรรม จำแนกตามรายได้

รายได้	ด้านวัฒนธรรม	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
30,001 - 40,000 บาท	มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลัก ธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.16)	การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้ กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของ รพท. (ค่าเฉลี่ย 4.2)
40,001 - 50,000 บาท	การดำเนินงานเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัด ของ รพท. (ค่าเฉลี่ย 4.37)	ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กร ที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.08)
50,001 บาทขึ้นไป	เป็นองค์กรที่มีการทำงานที่ รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ใน ยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป (ค่าเฉลี่ย 4.38)	เป็นองค์กรที่สนับสนุนการ รักษาสีลปะ วัฒนธรรม และ ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ด้านบุคลิกภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน

บุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ
บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์
ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.21) เป็นสถาบันเสมือน
บุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่
เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.13) เป็นสถาบันที่ช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.05)
ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.03) พนักงานของธนาคาร
กสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่
พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์

ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ
คือ เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.41) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มี

มนุษย์สัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.39) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.38) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.28) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.26) เป็นสถาบันที่ช่วยช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 20,001 - 30,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.37) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.35) เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.32) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.31) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.21) เป็นสถาบันที่ช่วยช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 30,001 - 40,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ 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) เป็นสถาบันที่ช่วยช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 40,001 - 50,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับคือ เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.42) เป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.39) บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.26) ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.24) ธนาคารมักจะเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมทางการเงิน

ต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.18) พนักงานของธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.16) เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (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) เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.94) พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ตารางที่ 79 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามรายได้

รายได้	ด้านบุคลิกภาพ	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
ไม่เกิน 10,000 บาท	บุคลิกภาพของธนาคารมีความคล่องแคล่วในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.29)	พนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.00)
10,001 - 20,000 บาท	เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.41)	เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.06)
20,001 - 30,000 บาท	ภาพลักษณ์ของธนาคารเสมือนผู้ที่เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.37)	เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.08)
30,001 - 40,000 บาท	เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.36)	เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 79 (ต่อ) ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามรายได้

รายได้	ด้านบุคลิกภาพ	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
40,001 - 50,000 บาท	เป็นสถาบันที่มีความเป็น ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.42)	พนักงานธนาคารกสิกรไทย ส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มี คุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.97)
50,001 บาทขึ้นไป	เป็นสถาบันที่มีความเป็น ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.60)	พนักงานธนาคารกสิกรไทย ส่วนใหญ่มีแต่พนักงานที่มี คุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ด้านผู้ใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้าน

ผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.32) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.13) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มั่งคั่งส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์

ด้านผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.49) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.46) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มั่งคั่งส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 20,001 - 30,000 บาท มีความเชื่อต่อ

ภาพลักษณ์ด้านผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็น

ด้วย เรียงลำดับ คือ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.28) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.21) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มั่งรูกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 30,001 - 40,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.18) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.08) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มั่งรูกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 40,001 - 50,000 บาท มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้บริการของธนาคารกสิกรไทย 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) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มั่งรูกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป มีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ด้านผู้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับ คือ ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.25) ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวเอง เนื่องจากต้องการใช้บริการกับธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.22) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่

ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคาร ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.8)

ตารางที่ 80 ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ค้อย ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้

รายได้	ด้านผู้ให้บริการ	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นค้อยที่สุด
ไม่เกิน 10,000 บาท	ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.32)	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคาร ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.97)
10,001 - 20,000 บาท	ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.49)	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคาร ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)
20,001 - 30,000 บาท	ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ลักษณะเป็นบุคคลที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเป็นผู้นำทางด้านระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.32)	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคาร ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.11)
30,001 - 40,000 บาท	ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 4.18)	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคาร ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)
40,001 - 50,000 บาท	ผู้ให้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.26)	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคาร ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตารางที่ 80 (ต่อ) ตารางเปรียบเทียบประเด็นเด่น/ด้อย ด้านผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้

รายได้	ด้านผู้ใช้บริการ	
	ประเด็นเด่นที่สุด	ประเด็นด้อยที่สุด
50,001 บาทขึ้นไป	ผู้ใช้บริการมีบุคลิกที่ชอบความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง และมีความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.25)	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

อภิปรายผล

ภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี โดยการศึกษาภาพลักษณ์ มีการใช้ทฤษฎีการสื่อความหมายของตราสินค้า ตามแนวความคิดของ Kapferer, J.N. (2004) เป็นกรอบในการศึกษา มีเนื้อหาครอบคลุมการสื่อความหมายของตราสินค้า 6 ด้านคือ ด้านคุณสมบัติ ด้านคุณประโยชน์ ด้านคุณค่า ด้านวัฒนธรรม ด้านบุคลิกภาพ และด้านผู้ใช้บริการ มีการใช้ทฤษฎีองค์ประกอบอัตลักษณ์แบรนด์ ความสอดคล้องกัน เมื่อพิจารณาหัวข้อการสื่อความหมายของตราสินค้าแต่ละด้านมีรายละเอียด อธิบายความตามแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านคุณสมบัติ (Attributes) ที่ตราสินค้าทำให้นึกถึงคุณสมบัติหรือคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่สามารถมองเห็นได้ เมื่อได้นำแนวคิดองค์ประกอบอัตลักษณ์แบรนด์ด้านกายภาพมาประยุกต์ใช้แล้ว ปัจจัยที่บ่งบอกด้านคุณลักษณะที่แน่ชัดของผลิตภัณฑ์

2) ด้านคุณประโยชน์ (Benefit) คุณสมบัตินี้ต้องแปลออกมาเป็นคุณประโยชน์ที่ได้จากการใช้ตามหน้าที่และคุณประโยชน์ทาง สามารถอธิบายคุณประโยชน์ และคุณสมบัตินี้ของผลิตภัณฑ์ได้เป็นอย่างดี และผลิตภัณฑ์ตอบสนองลูกค้าครอบคลุมทุกความต้องการ

3) ด้านคุณค่า (Value) ที่ตราสินค้าบ่งบอกบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับคุณค่าของผู้ผลิต เมื่อได้นำแนวคิดองค์ประกอบอัตลักษณ์แบรนด์ด้านความสัมพันธ์กับแบรนด์มาประยุกต์แล้วปัจจัยที่บ่งบอกด้านคุณค่า ได้แก่ การมีชีวิตที่สะดวกสบาย การมีชีวิตที่ตื่นเต้น เหตุแห่งความสำเร็จ โลกแห่งความสงบสุข อิสระ ความกล้าหาญ การให้อภัย

4) ด้านวัฒนธรรม (Cultures) ที่ตราสินค้าอาจเป็นตัวแทนของวัฒนธรรม เมื่อได้นำแนวคิดองค์ประกอบอัตลักษณ์แบรนด์ด้านวัฒนธรรมองค์การมาประยุกต์ใช้แล้ว ปัจจัยที่บ่งบอกด้านวัฒนธรรม ได้แก่ กฎระเบียบข้อบังคับ ความรับผิดชอบส่วนบุคคล บรรยากาศการทำงานเป็นกลุ่ม การสนับสนุนซึ่งกันและกันจากผู้บริหารและร่วมงานอื่น ๆ มาตรฐานของการปฏิบัติงาน และความคาดหวัง เอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดีของกลุ่ม

5) ด้านบุคลิกภาพ (Personality) ที่ตราสินค้าบ่งชี้ถึงบุคลิกภาพของสินค้า เมื่อได้นำแนวคิดองค์ประกอบอัตลักษณ์แบรนด์ด้านบุคลิกภาพมาประยุกต์แล้ว ปัจจัยที่บ่งบอกด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ ความอบอุ่น ความสะดวกสบายสร้างความเป็นมิตรและเป็นกันเอง ความร่วมสมัย อยู่ในกระแสนิยม ความมุ่งมั่นและมั่นใจในตัวเอง ความทันสมัย เป็นต้น

6) ด้านผู้ใช้ (Users) ที่ตราสินค้าชี้ให้เห็นถึงประเภทของผู้บริโภคที่ซื้อหรือใช้ผลิตภัณฑ์ เมื่อได้นำแนวคิดองค์ประกอบอัตลักษณ์แบรนด์ด้านความสามารถในการสะท้อนตัวตนของผู้ใช้แบรนด์ ที่วัดการรับรู้ถึงลักษณะและภาพลักษณ์ของกลุ่มผู้ใช้แบรนด์หรือลูกค้าของแบรนด์ในภาพรวม เปรียบเทียบกับการรับรู้ถึงลักษณะและภาพลักษณ์ของตัวลูกค้าแต่ละราย

ตารางที่ 81 ตารางสรุปแสดงลักษณะเด่น /ลักษณะด้อยของประเด็นย่อยแต่ละด้านและความสอดคล้องกับองค์ประกอบอัตลักษณ์แบรนด์

ด้าน	ลักษณะเด่น			ลักษณะด้อย		
	ประเด็นย่อย	ความสอดคล้องกับอัตลักษณ์แบรนด์	ค่าเฉลี่ย	ประเด็นย่อย	ความสอดคล้องกับอัตลักษณ์แบรนด์	ค่าเฉลี่ย
ด้าน คุณสมบัติ	อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม	มีความสอดคล้องกับองค์ประกอบด้านกายภาพแสดงถึงความเหมาะสมในการสร้างความสะดวกสบายในการรับรู้ถึงการบริการทางประสาทสัมผัสทางกายที่อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม	4.33	มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย	ไม่สอดคล้องกับอัตลักษณ์แบรนด์ในเรื่องความมั่นใจความปลอดภัยใน ส่วนผู้ใช้บริการเห็นว่าภาพลักษณ์ในส่วนของ การมีที่จอดรถ มี รปภ. บริการดูแลความปลอดภัยยังมีดีพอ	3.59
ด้าน คุณประโยชน์	พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ	มีความสอดคล้องกับองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมองค์กรรับรู้ถึงความ เป็นกันเองสร้างความเป็นมิตรตามหน้าที่ในการบริการภายใต้แบรนด์ธนาคารกสิกรไทยในการให้บริการทุกระดับประทับใจ	4.33	ธนาคารที่มีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ	ไม่สอดคล้องกับองค์ประกอบด้านคุณประโยชน์ตามหน้าที่ของภาพลักษณ์ในส่วนของการตอบสนองความต้องการใช้บริการของธนาคาร	4.20
	พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่ได้เดินเข้าสาขา	สอดคล้องกับองค์ประกอบด้านบุคลิกภาพใน ส่วนของการรับรู้ถึงความกระตือรือร้นตามหน้าที่ในการบริการของแบรนด์ที่จะบริการทันทีเมื่อลูกค้าเกิดปัญหา	4.33			

ตารางที่ 81 (ต่อ) ตารางสรุปแสดงลักษณะเด่น /ลักษณะด้อยของประเด็นย่อยแต่ละด้านและความสอดคล้องกับองค์ประกอบอัตลักษณ์แบรนด์

ด้าน	ลักษณะเด่น			ลักษณะด้อย		
	ประเด็นย่อย	ความสอดคล้องกับอัตลักษณ์แบรนด์	ค่าเฉลี่ย	ประเด็นย่อย	ความสอดคล้องกับอัตลักษณ์แบรนด์	ค่าเฉลี่ย
ด้านคุณค่า	ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง	สอดคล้องกับองค์ประกอบด้านคุณค่าของแบรนด์ รับรู้ความสามารถของแบรนด์ ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มั่นคงมีความไว้วางใจน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจและปลอดภัยในการใช้บริการ	4.38	มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคาร เพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด	ไม่สอดคล้องกับองค์ประกอบด้านคุณค่าในส่วนความมั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย เนื่องจากระบบการเงินยังมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาดเพียงพอที่ลูกค้าจะรับรู้ถึงภาพลักษณ์ส่วนนี้ได้	4.22
ด้านวัฒนธรรม	เป็นองค์การที่ีการทำงานที่รวดเร็วปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป	สอดคล้องกับองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมรับรู้ถึงความร่วมสมัยแบรนด์ได้แก่สิ่งที่อยู่ในกระแสนิยมซึ่งธนาคารกสิกรไทย เป็นธนาคารที่อยู่ในอันดับต้น ๆ ในการได้รับความไว้วางใจการใช้บริการ	4.29	ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม	ไม่สอดคล้องกับอัตลักษณ์แบรนด์ที่จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ได้ในด้านหลักธรรมาภิบาลของธนาคารว่ามีส่วนช่วยเหลือสังคม แสดงถึงความรับผิดชอบมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความคาดหวังของลูกค้าอยู่ในระดับที่ไม่รับรู้ถึงภาพลักษณ์ส่วนนี้ได้	4.01
ด้านบุคลิกภาพ	เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย	สอดคล้องกับองค์ประกอบด้านบุคลิกภาพรับรู้ถึงความกระตือรือร้นของแบรนด์ได้แก่ความร่วมมืออยู่ในกระแสนิยมซึ่งธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารที่อยู่ในอันดับต้น ๆ ในการได้รับความไว้วางใจการใช้บริการ	4.40	เป็นสถาบันที่ชอบช่วยเหลือสังคม	ไม่สอดคล้องกับองค์ประกอบด้านบุคลิกภาพของความเป็นตัวตนของธนาคารที่จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ได้ว่าธนาคารเป็นองค์การที่ช่วยเหลือสังคม	4.04

ตารางที่ 81 (ต่อ) ตารางสรุปแสดงลักษณะเด่น /ลักษณะด้อยของประเด็นย่อยแต่ละด้านและความสอดคล้องกับองค์ประกอบอัตลักษณ์แบรนด์

ด้าน	ลักษณะเด่น			ลักษณะด้อย		
	ประเด็นย่อย	ความสอดคล้องกับอัตลักษณ์แบรนด์	ค่าเฉลี่ย	ประเด็นย่อย	ความสอดคล้องกับอัตลักษณ์แบรนด์	ค่าเฉลี่ย
ด้านผู้ให้บริการ	ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด	สอดคล้องกับองค์ประกอบความสามารถในการสะท้อนตัวตนของผู้ใช้แบรนด์ว่าผู้ให้บริการมีความชอบในการให้พนักงานบริการหรือเป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวกและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด	4.31	ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มิธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ	ไม่สอดคล้องอัตลักษณ์แบรนด์ด้านผู้ให้บริการธนาคารในมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถามว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ใช่หมายถึงผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวหรือเป็นเจ้าของกิจการ	4.05

ด้านที่มีความโดดเด่นที่สุด

ด้านคุณค่า ซึ่งลูกค้ามีความเชื่อต่อภาพลักษณ์ธนาคารกสิกรไทย ในด้านคุณค่าอยู่ในค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย แปลความหมายว่าตราสินค้าของธนาคารกสิกรไทยในความเชื่อของลูกค้าที่มีต่อสถาบันเป็นที่น่าเชื่อถือ มีความมั่นคง มีระบบการเงิน เทคโนโลยีที่จะสามารถช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าได้จริง

อภิปรายผล จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าธนาคารกสิกรไทย เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นสถาบันที่มีความมั่นคง เป็นอย่างยิ่งระบบการเงินของธนาคารดีที่สุดเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ โดยรวม เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน มั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย และธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการให้บริการ ซึ่งลักษณะที่โดดเด่นนี้หากสามารถรักษาสร้างความทรงจำที่ดีของภาพลักษณ์ของธนาคารให้มีความโดดเด่นจะสามารถสร้างคุณค่า สร้างความเชื่อมั่นให้กับธนาคารว่าใช้บริการกับสถาบันที่ดีที่สุดแห่งหนึ่ง

ด้านที่ด้อยที่สุด

จากข้อมูลที่ได้ค้นคว้าพบว่าหัวข้อที่อยู่อันดับสุดท้ายมีคะแนนเท่ากับ 2 ด้าน ได้แก่ด้าน คุณสมบัติ และด้านวัฒนธรรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านคุณสมบัติค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย รายละเอียดได้แก่ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวน สาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ ภายในสาขาของธนาคารกสิกรไทยแบ่งเป็น สักส่วน ป้ายบอกชื่อแผนชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอเอียง สาขาของธนาคารอยู่ใกล้พื้นที่ธุรกิจของ ท่าน ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา อาคารสำนักงานมีแสงสว่าง และอุณหภูมิที่เหมาะสม ธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี เช่น พื้นที่พักผ่อน , พื้นที่ให้คำปรึกษาทางการเงิน แบ่งแยกอย่างชัดเจน ทำเลของสาขาธนาคารกสิกรไทยอยู่ใน สภาพแวดล้อมที่ดีสะดวกต่อการให้บริการแก่ท่าน มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย มีการตกแต่งสถานที่ภายนอกภายในได้เหมาะสม มีป้ายและสื่อโฆษณา ต่าง ๆ ภายใน สาขาน่าสนใจ ธนาคารกสิกรไทยมีรูปแบบชุดที่เป็นเอกลักษณ์อย่างชัดเจน และสวยงาม

อภิปรายผล จากข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนด้านนี้น้อย ได้แก่ จำนวนสาขาที่ยัง ไม่ครอบคลุม ภายในสาขายังไม่ชัดเจน ซึ่งต้องปรับปรุงให้พื้นที่มีความโดดเด่น สวยงาม โอเอียง มากขึ้น รวมถึง การปรับปรุงอาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้นหรือให้ มีพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าแบ่งเป็นสัดส่วนชัดเจน โดยเฉพาะที่สำคัญในเรื่องของความปลอดภัย ควรมี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย ให้กับลูกค้ามากขึ้น

ด้านวัฒนธรรมค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย รายละเอียดได้แก่ ธนาคารกสิกรไทยมีการ ดำเนินงานโดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล การดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทย ความเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นองค์กรที่ สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือ เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นองค์กรที่ช่วยเหลือสังคม และเป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไป

อภิปรายผล จากข้อมูลข้างต้นผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถทำให้ลูกค้ามองเห็นถึง ภาพลักษณ์ของธนาคารได้ในเรื่องของการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล ความเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของธนาคารแห่งประเทศไทย การดำเนินงานของ ธนาคารกสิกรไทย ความเป็นระบบ ระเบียบ และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดของธนาคารแห่ง ประเทศไทย เป็นองค์กรที่สนับสนุนการรักษาศิลปะ วัฒนธรรม และช่วยเหลือ เป็นองค์กรที่ สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นองค์กรที่ช่วยเหลือสังคม และเป็นองค์กรที่มี การทำงานที่รวดเร็ว ปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไปได้

เมื่อพิจารณาภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี พบว่า ลูกค้ามองว่าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีเป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัย ที่มีความมั่นคง เทคโนโลยีของธนาคารมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน ลักษณะบุคลิกของธนาคารฯ เสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ อีกทั้งธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ ในส่วนของ พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา ด้านภาพลักษณ์ของอาคารสำนักงานนั้น มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม ธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา ซึ่งภาพลักษณ์ดังกล่าวมีความสอดคล้องกับความคาดหวังของธนาคารฯ โดยธนาคารฯ ได้กำหนดตำแหน่งที่อยากเป็นคือเมื่อลูกค้ามองภาพลักษณ์ของธนาคารฯ มีนวัตกรรมทางการเงิน มีความทันสมัย และเป็นผู้นำทางเทคโนโลยี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้บริการ จากพนักงานของธนาคารที่มีความรู้ ใฝ่ใจในการบริการ และสาขาที่ให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ธุรกิจ และตัวสาขาเองมีพื้นที่โอโถงมีบรรยากาศเป็นกันเองสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ และผลการศึกษาในครั้งนี้มีทิศทางที่สอดคล้องกับ **นพพนิต ภาระกุล (2549)** ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) จากผู้มาใช้บริการที่สาขา ศึกษาพบว่าการที่ผู้มาใช้บริการของสาขาธนาคารเลือกเปิดรับข่าวสารผ่านตัวบุคคลมากที่สุดและมีประสิทธิภาพมากที่สุด สำหรับการรับรู้ภาพลักษณ์สิ่งที่สามารถพิจารณาถึงประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์นั้น คือ การสื่อสารภาพลักษณ์จากพนักงาน มีผู้ให้บริการให้การรับรู้ภาพลักษณ์ในเชิงบวกมากที่สุด ซึ่งอยู่ใน ระดับที่ดี และมีทิศทางที่สอดคล้องกับการศึกษาของ **สุทธวรรณ แสงดอกไม้ (2550)** ได้ศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีความคิดระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งเกี่ยวกับภาพลักษณ์ด้านเทคโนโลยี ด้านชื่อเสียงของธนาคาร ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร และด้านการให้บริการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของพนักงาน และมีทิศทางที่สอดคล้องกับการศึกษาของ **ดวงจันทร์ งามมีลาภ (2551)** วิจัยเรื่อง “ทัศนคติของลูกค้าต่อภาพลักษณ์การเป็นธนาคารสะดวก (The Convenience Bank) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” เหตุผลที่สำคัญที่ลูกค้าใช้บริการได้แก่มีสาขาใกล้บ้าน เห็นความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านพนักงาน และด้านการบริการ

ข้อค้นพบ

1. ด้านข้อมูลทั่วไปพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 21 - 30 ปี มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนมากที่สุดคือ 10,001-20,000 บาท
2. แหล่งข้อมูลที่ทราบบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จากพนักงานสาขามากที่สุด จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0
3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านฝาก/ถอน/โอนเงินที่สาขามากที่สุด มีจำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 97.5
4. พบว่าในด้านคุณสมบัติ ของภาพลักษณ์ในมุมมองลูกค้าเห็นว่ากสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีลักษณะที่โดดเด่นในธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการภายในสาขาของธนาคารกสิกรไทยแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนผังในสาขาชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โถง โดยเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี มีคะแนนมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.45)
5. พบว่าในด้านคุณสมบัติ ของภาพลักษณ์ในมุมมองลูกค้าเห็นว่าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีลักษณะที่คะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ.บริการดูแลความปลอดภัย
6. พบว่าในด้านคุณประโยชน์ ของภาพลักษณ์ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) ในมุมมองลูกค้า มีลักษณะโดดเด่นในเรื่อง พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา พนักงานดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี
7. พบว่าในด้านคุณค่าที่ผู้มาใช้บริการเห็นว่าภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย มีลักษณะโดดเด่นในเรื่อง ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง ธนาคารมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง
8. พบว่าในด้าน บุคลิกภาพ ที่ผู้มาใช้บริการเห็นว่าภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย มีลักษณะโดดเด่นในเรื่อง เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัยเป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ แสดงถึงภาพลักษณ์ที่เปรียบเสมือนบุคคลที่เป็นคนรุ่นใหม่ที่สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้กับผู้ใช้บริการ

9. พบว่าในด้าน บุคลิกภาพ ที่ผู้มาใช้บริการเห็นว่าภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย มีลักษณะด้อยในเรื่อง เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม

10. พบว่าในด้านผู้ให้บริการ ภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย มีลักษณะด้อยในเรื่อง ภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มั่งคั่งหรือเป็นเจ้าของกิจการ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่ กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะแต่ละด้านดังนี้

1. ข้อเสนอแนะ สิ่งที่ควรปรับปรุง ด้านคุณสมบัติ

ในด้านคุณสมบัติของธนาคารกสิกรไทยในมุมมองของลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งธนบุรี มีลักษณะที่โดดเด่นในธนาคารมีป้ายชื่อสาขาที่สวยงามและโดดเด่นต่อผู้สัญจรไปมา อาคารสำนักงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวนสาขาครอบคลุมในการทำธุรกรรมตามที่ต้องการ ภายในสาขาของธนาคารกสิกรไทยแบ่งเป็นสัดส่วน ป้ายบอกชื่อแผนผังในสาขาชัดเจน พื้นที่สวยงาม โอ้โงง ซึ่งธนาคารได้ให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ในด้านตัวอาคาร และภายในสาขา แต่มีลักษณะด้อยที่คะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ มีที่จอดรถกว้างขวาง มี รปภ. บริการดูแลความปลอดภัย จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนน้อย มองถึงพื้นที่ในการให้บริการส่วนใหญ่มีความไม่ปลอดภัยในการให้บริการลูกค้า

เห็นควรให้จัดให้มีพนักงาน รปภ. คอยให้บริการดูแลลูกค้าเพิ่มมากขึ้น หรือให้ทั่วถึงมากกว่าเดิม จะสามารถทำให้ลูกค้ามีความปลอดภัย และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการภายในสาขามากขึ้น เป็นผลให้พนักงานสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ต้องแก่ลูกค้าได้

2. ข้อเสนอแนะ สิ่งที่ควรปรับปรุง ด้านคุณประโยชน์

จากการค้นพบภาพลักษณ์ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) ในมุมมองลูกค้า มีลักษณะโดดเด่นในเรื่อง พนักงานมีการบริการยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการบริการ พนักงานจะทักทายและต้อนรับทุกครั้งที่เดินเข้าสาขา พนักงานดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี นั้น หากพนักงานได้มีการแนะนำ หรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าได้อย่างเป็นมืออาชีพจะทำให้ภาพลักษณ์ในด้านคุณประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าได้รับ มีความเข้าใจ เนื่องจากสื่อที่

ผู้ใช้บริการได้รับส่วน ใหญ่ได้รับข่าวสารข้อมูลจากพนักงาน แต่หัวข้อในส่วนของผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยที่น้อย

ธนาคารควรออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้เด่นชัดเพื่อลูกค้ารับรู้ได้ว่าผลิตภัณฑ์ของธนาคารมีความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้จริง โดยใช้สื่อจากการนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ของพนักงาน ซึ่งการดูแลเอาใจใส่และให้คำปรึกษาที่เป็นจุดเด่นให้เป็นประโยชน์ เพื่อสร้างฐานลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะ สิ่งที่ต้องปรับปรุง ด้านคุณค่า

พบว่าในด้านคุณค่าที่ผู้มาใช้บริการเห็นว่าภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย มีลักษณะโดดเด่นในเรื่อง ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันที่มีความมั่นคง ธนาคารมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย เป็นที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ เป็นสถาบันของเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง โดยถึงแม้ธนาคารจะมีเครื่องมือที่มีความทันสมัยแต่ลูกค้ายังไม่มีความมั่นใจในการใช้บริการ เนื่องจากแนวโน้มหัวข้อประเด็นย่อยเรื่องของมั่นใจในการใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยเพราะระบบการเงินมีความถูกต้องไม่มีความผิดพลาด มีคะแนนน้อยที่สุดทำให้เห็นถึงภาพลักษณ์ในการให้บริการทางด้านระบบยังไม่สามารถทำให้ลูกค้าเชื่อใจได้ว่าใช้บริการแล้วเกิดความพึงพอใจและมั่นใจการทำธุรกรรม

เรียกความเชื่อมั่นคืนให้กับลูกค้าโดยการปรับปรุงกระบวนการทางการเงินให้ลดความผิดพลาดในการให้บริการที่มองเห็นได้เช่น ATM, พนักงาน, ระบบการเงินภายในสาขา และบริการที่มองไม่เห็น เช่น K-cyber Banking (การโอนเงินทาง Internet) หรือการตัดหักบัญชี เป็นต้น

4. ข้อเสนอแนะ สิ่งที่ต้องปรับปรุง ด้านวัฒนธรรม

พบว่าด้านวัฒนธรรมที่ผู้มาใช้บริการเห็นว่าภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย มีลักษณะที่โดดเด่นในเรื่องของการเป็นองค์กรที่มีการทำงานที่รวดเร็วมีการปรับตัวต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนไปมีคะแนนอยู่ในอันดับที่สูง สำหรับคะแนนที่ได้ในลักษณะด้อยได้แก่

ธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารที่เป็นองค์กรที่ขอช่วยเหลือสังคม

โดยผู้ศึกษาเห็นว่าหากธนาคารมีการปรับตัวที่รวดเร็ว โดยไม่คำนึงถึงสังคมอาจทำให้การเติบโตของธนาคารเป็นไปได้โดยไม่ยั่งยืนควรให้ความสำคัญในเรื่องธุรกิจและสังคมควบคู่กันไปทำให้ภาพลักษณ์ของธนาคารดีขึ้นและยังเป็นการส่งเสริมในด้านอื่น ๆ ของภาพลักษณ์ธนาคารต่อไปอีกด้วย

5. ข้อเสนอแนะ สิ่งที่ต้องปรับปรุง ด้านบุคลิกภาพ

พบว่าในด้าน บุคลิกภาพ ที่ผู้มาใช้บริการเห็นว่าภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย มีลักษณะโดดเด่นในเรื่อง เป็นสถาบันที่มีความเป็นทันสมัยเป็นสถาบันเสมือนบุคคลที่มีพลังความคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ แสดงถึงภาพลักษณ์ที่เปรียบเสมือน บุคคลที่เป็นคนรุ่นใหม่ที่สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้กับผู้ใช้บริการ เป็นจุดแข็งของธนาคารที่มีสื่อมานำเสนอด้านนี้อยู่ตลอดเวลา แต่ในขณะเดียวกันยังมีลักษณะด้อยในเรื่อง เป็นสถาบันที่ขอช่วยเหลือสังคม เห็นว่าธนาคารควรให้ความสำคัญในเรื่องการประชาสัมพันธ์สร้างภาพลักษณ์ในมุมมองด้านบุคลิกภาพในหัวข้อนี้ให้มากขึ้น เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคาร โดยอาจสื่อจากตัวแทนของธนาคารที่มีศักยภาพ เช่น พนักงานสาขา, e-girl, สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ

6. ข้อเสนอแนะ สิ่งที่ต้องปรับปรุง ด้านผู้ใช้บริการ

ด้านผู้ใช้บริการ ภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย มีลักษณะเด่นในเรื่องภาพลักษณ์ผู้มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่ชอบให้พนักงานอำนวยความสะดวก และให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิดนั่นหมายถึงลูกค้าให้ความสำคัญกับการบริการ โดยในข้อนี้สามารถนำไปทำการส่งเสริมการบริการของธนาคารได้ ซึ่งในด้านพนักงานทำได้คืออยู่แล้วควรส่งเสริมให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป