



การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 3

The Third National Symposium of Bangkokthonburi University
"Symposium on Interdisciplinary Research for Development
toward the International World : BTU : SIRDIW"

"สหวิทยางานวิจัย เพื่อพัฒนาสู่สากล"

**BTU
-SIRDIW**

BTU-SIRDIW

วันเสาร์ที่ 18 กรกฎาคม 2558 เวลา 08.00-18.00 น.

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

เล่ม 1



มหาวิทยาลัย
กรุงเทพธนบุรี
BTU
Bangkok Thonburi University



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

The Third National Symposium of Bangkok Thonburi University

“สหวิทยาการวิจัย เพื่อพัฒนาพัฒนาสู่สากล”

Symposium on Interdisciplinary Research for Development toward the
International World: BTU-SIRDIW

18 กรกฎาคม 2558

ณ อาคาร 14 มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ร่วมกับ

การกีฬาแห่งประเทศไทย

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

สมาคมนักวิจัย

กลุ่มวิชาที่นำเสนอผลงานวิจัยทั้งภาคบรรยายและภาคโปสเตอร์

- กลุ่มสาขาวิชามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์
- กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

5. รองศาสตราจารย์ ดร.อิสสระีย์ ทรราชจรรยาโรจน์	ม.เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	กรรมการ
6. รองศาสตราจารย์ ดร.สุที ทองวิเชียร	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	กรรมการ
7. รองศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์เกสร บุญอ่ำไพ	มหาวิทยาลัยบูรพา	กรรมการ
8. รองศาสตราจารย์ ดร.วิกร ตันทงูทโต	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	กรรมการ
9. รองศาสตราจารย์ ดร.พนิต เข้มทอง	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	กรรมการ
10. รองศาสตราจารย์ ดร.วรัชชา ธรรมกิตติภพ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	กรรมการ
11. รองศาสตราจารย์ ศิริพร สัจจามันท์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	กรรมการ
12. รองศาสตราจารย์ ประทุมวรรณ อุดมสุวรรณกุล	ข้าราชการบำนาญ	กรรมการ
13. รองศาสตราจารย์ บุศย์ วิสุทธิ	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	กรรมการ
14. รองศาสตราจารย์ ดิเรก ทองอร่าม	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	กรรมการ
15. รองศาสตราจารย์ ระวีวรรณ แสงฉาย	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	กรรมการ
16. รองศาสตราจารย์ วิสูตร กองจินดา	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	กรรมการ
17. รองศาสตราจารย์ ดารา ทีปะปาล	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	กรรมการ
18. รองศาสตราจารย์ พิบูล ทีปะปาล	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	กรรมการ
19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลพร กัลยานมิตร	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	กรรมการ
20. อาจารย์วสันต์ พรพุทธพงศ์	รองผู้อำนวยการสำนักวิจัยปฏิบัติหน้าที่แทน ผู้อำนวยการสำนักวิจัย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. พิจารณาผลการดำเนินงานของคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิคัดเลือกผลงาน คณะอนุกรรมการพิจารณาผลงาน และ คณะกรรมการดำเนินงาน ประสานงานและพิธีการ
2. จัดทำรายงานผลของการประชุม

5. คณะกรรมการพิจารณาผลงาน

5.1 คณะอนุกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาผลงาน กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

1. ศาสตราจารย์ ดร.ชัชชงค์ พรหมวงศ์	รองอธิการฝ่ายวิชาการ	ประธาน
2. รองศาสตราจารย์ ดร.สถิตย์ นิยมญาติ	รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ	รองประธาน
3. ศาสตราจารย์ ดร.ทวีป ศิริรัมย์	คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย	อนุกรรมการ
4. รองศาสตราจารย์ ดร.พีรพงศ์ ทิพนาค	คณบดีคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
5. รองศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา รุ่งเรือง	คณบดีคณะดุริยางคศาสตร์	อนุกรรมการ
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลพร กัลยานมิตร	คณบดีคณะรัฐศาสตร์	อนุกรรมการ
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนม วรรณศิริ	คณบดีคณะนิเทศศาสตร์	อนุกรรมการ
8. อาจารย์ ดร.ศิริชญาณ์ การะเวก	รักษาการคณบดีคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
9. อาจารย์ ดร.ธวัชชัย กาญจนะทวีกุล	คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา	อนุกรรมการ
10. อาจารย์ ดร.ชนิตาภา ดีสุขอนันต์	คณบดีคณะบัญชี	อนุกรรมการ
11. รองศาสตราจารย์ ดร.ประไพศรี ให้อำของ	ผู้อำนวยการสถาบันภาษาต่างประเทศ	อนุกรรมการ
12. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตั้งกูร	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
13. ศาสตราจารย์ พิเศษ ดร.กาญจนา คุณารักษ์	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
14. ศาสตราจารย์ ดร.บุญธรรม จิตต์อนันต์	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ

15. รองศาสตราจารย์ ดร.ชวนชม ชินะดังกูร	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
16. รองศาสตราจารย์ ดร.หุมศักดิ์ อินทร์รักษ์	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
17. รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ ศรีจักรวาท	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
18. รองศาสตราจารย์ ดร.พรพิพัฒน์ เพิ่มผล	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
19. รองศาสตราจารย์ ดร.สมหญิง จันทรุไทย	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
20. รองศาสตราจารย์ ดร.อรวรรณ ชมชัยยา	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
21. รองศาสตราจารย์ ดร.สัมมา รัตนชัย	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
22. รองศาสตราจารย์ ดร.เมธาวิ อุดมธรรมานภาพ	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
23. รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพล สุวรรณรัตน์	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
24. รองศาสตราจารย์ ศิริพร สัจจามันท์	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
25. รองศาสตราจารย์ พิบูล ทีปะปาล	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
26. รองศาสตราจารย์ ดารา ทีปะปาล	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
27. รองศาสตราจารย์ บุศย์ วิสุทธิ	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
28. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกศสุดา รัชฎาวิชิตกุล	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
29. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญ แสนกักดี	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
30. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธิดา หอวัฒนกุล	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
31. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐรัฐ ธนฐิติกร	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
32. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรเทพ เมืองแมน	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
33. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิตยา ศรีมัญญพันธ์	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
34. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลลักษณ์ เสรีตระกูล	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
35. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริวันทนีย์ ชัยญานะ	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
36. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิตรา เจริญพงษ์	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
37. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรวัลย์ วงศ์เรือศาล	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
38. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ชัย หิรัญรักษ์	อาจารย์ประจำคณะดุริยางคศาสตร์	อนุกรรมการ
39. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุรพร กำบุญ	อาจารย์ประจำคณะบัญชี	อนุกรรมการ
40. อาจารย์ ดร.จุฑาทิри ขอดวิเศษ	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพอนุกรรมการ	
41. อาจารย์ ดร.จิรวัฒน์ กิติพิเชษฐสรรค์	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
42. อาจารย์ ดร.สมชัย พุทธา	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
43. อาจารย์ ดร.สุภูมิ มูลเมือง	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
44. อาจารย์ ดร.ประพัฒน์พงษ์ แสนาฤทธิ	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
45. อาจารย์ ดร.ปราการ เกิดมีสุข	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
46. อาจารย์ ดร.จุฬาพรรณภรณ์ ชนะแพทย์	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
47. อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ สีมินกุล	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
48. อาจารย์ ดร.สมบัติ เดชนำรุง	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
49. อาจารย์ ดร.ฉวีวรรณ ชุสนุก	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
50. อาจารย์ ดร.ศิวกุล ชงชัยสุริยา	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
51. อาจารย์ ดร.ภัทรพล ชุ่มมี	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
52. อาจารย์ ดร.เสาวนีย์ สมันต์ศรีพร	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
53. อาจารย์ ดร.เบญจภัทร วัฒนกุล	อาจารย์ประจำคณะบัญชี	อนุกรรมการ
54. อาจารย์ ดร.สมพงษ์ สุเมธกษกร	คณบดีคณะศิลปศาสตร์	อนุกรรมการ

55. อาจารย์ ดร.สลิลา พุ่มเพชร	อาจารย์ประจำ คณะศิลปศาสตร์	อนุกรรมการ
56. อาจารย์ พลโท ดร.วีระ วงศ์สรรค์	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์	อนุกรรมการ
57. อาจารย์ ดร.พิชญะ อุทัยรัตน์	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
58. อาจารย์ ดร.กฤษฎากรณ์ รุจิธำรงกุล	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
59. ดร.ณัชชา กริมใจ	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
60. ดร.ภคมน โภคะธีรกุล	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ
61. ดร.สุชาติ ปรักทยานนท์	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ	อนุกรรมการ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

1. ศาสตราจารย์กิตติคุณ นพ.พูนพิศ อมาตยกุล	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
2. ศาสตราจารย์ ดร.วีระชาติ เปรมานนท์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	อนุกรรมการ
3. ศาสตราจารย์ ดร.ณัชชา พันธุ์เจริญ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	อนุกรรมการ
4. ศาสตราจารย์ ดร.ปทีป เมธาคุณวุฒิ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	อนุกรรมการ
5. ศาสตราจารย์ ดร.ปราโมทย์ ประสาทกุล	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
6. ศาสตราจารย์ ดร.พฤทธิ ศรีบรรณพิทักษ์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	อนุกรรมการ
7. รองศาสตราจารย์ ดร.ทิพเกษร บุญอำไพ	มหาวิทยาลัยบูรพา	อนุกรรมการ
8. รองศาสตราจารย์ ดร.ประกอบ คุณารักษ์	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย	อนุกรรมการ
9. รองศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ ยุคนธรวงศ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
10. รองศาสตราจารย์ ดร.วิกร ดัฒนวุฒิโท	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
11. รองศาสตราจารย์ ดร.อมรชัย ดันติเมธ	มหาวิทยาลัยสยาม	อนุกรรมการ
12. รองศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา นันทะชัย	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
13. รองศาสตราจารย์ ดร.นฤนันท์ สุริยะมณี	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
14. รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ วิสุทธิแพทย	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	อนุกรรมการ
15. รองศาสตราจารย์ ดร.อัคราวรรณ งามญาณ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	อนุกรรมการ
16. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ พันทวีศิษฐ์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	อนุกรรมการ
17. รองศาสตราจารย์ ดร.พนิต เข้มทอง	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
18. รองศาสตราจารย์ ดร.วรัทยา ธรรมกิติภพ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
19. รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โรจนแสง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	อนุกรรมการ
20. รองศาสตราจารย์ ดร.พนารัตน์ ปานมณี	ข้าราชการบำนาญ	อนุกรรมการ
21. รองศาสตราจารย์ ดร.ภูมิ โชคเหมาะ	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	อนุกรรมการ
22. รองศาสตราจารย์ ประสพชัย พสุนนท์	มหาวิทยาลัยศิลปากร	อนุกรรมการ
23. รองศาสตราจารย์ ขนบพันธ์ เอี่ยมโอกาส	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	อนุกรรมการ
24. รองศาสตราจารย์ ศุสดี รุมาคม	ข้าราชการบำนาญ	อนุกรรมการ
25. รองศาสตราจารย์ วิรัช สงวนวงษ์งาน	ข้าราชการบำนาญ	อนุกรรมการ
26. รองศาสตราจารย์ สมจิตร ถ้วนจำเริญ	ข้าราชการบำนาญ	อนุกรรมการ
27. รองศาสตราจารย์ ชีระเดช รุ่งมงคล	ข้าราชการบำนาญ	อนุกรรมการ
28. รองศาสตราจารย์ ธโสธร ตู้อองคำ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	อนุกรรมการ
29. รองศาสตราจารย์ ชีรพร สุธรรมสภา	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	อนุกรรมการ
30. รองศาสตราจารย์ บัญญัติ จุลนาพันธ์	ข้าราชการบำนาญ	อนุกรรมการ
31. รองศาสตราจารย์ ประทุมวรรณ อุดมสุวรรณกุล	ข้าราชการบำนาญ	อนุกรรมการ

32. รองศาสตราจารย์ ดร.ประกอบ คุณารักษ์	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย	อนุกรรมการ
33. รองศาสตราจารย์ ดร.ชูศักดิ์ เพรศคอร์ท	มหาวิทยาลัยหาดใหญ่	อนุกรรมการ
34. รองศาสตราจารย์ ดร.พร้อมพิไล บัวสุวรรณ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
35. รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ ตันพิชัย	ม.เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน	อนุกรรมการ
36. รองศาสตราจารย์ ดร.สุรัชย์ ชิวเจริญสกุล	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
37. รองศาสตราจารย์ ดร.พัฒนา สุขประเสริฐ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
38. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พราม อินพรม	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
39. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนสูวิทย์ ทับทิมรัญรักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	อนุกรรมการ
40. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประยงค์ มีใจชื้อ	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	อนุกรรมการ
41. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัมพันธ์ จันทร์ดี	ม.เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	อนุกรรมการ
42. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นักรบ ระวังการณ์	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
43. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เนตร หงษ์ไกรเลิศ	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
44. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตีระ ระบอบ	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	อนุกรรมการ
45. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิคม ลนขุนทด	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์	อนุกรรมการ
46. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศราวุธ อินทรเทศ	สจล.ลาดกระบัง	อนุกรรมการ
47. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชดากร พลภักดี	สจล.ลาดกระบัง	อนุกรรมการ
48. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คารณี ทิมพ่วงทอง	ม.เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	อนุกรรมการ
49. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุติเทพ ศิริพิพัฒนกุล	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
50. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณดี สุทธินรากร	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
51. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จินตนา กาญจนวิสุทธิ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
52. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรา วิสินวานิช	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
53. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ วิจิตรภัชราภรณ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
54. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ อินทร์รัมย์	มหาวิทยาลัยศิลปากร	อนุกรรมการ
55. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ พ.ต.ดร.นพพล เจนอักษร	มหาวิทยาลัยศิลปากร	อนุกรรมการ
56. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันติ ศรีสวนแดง	ม.เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน	อนุกรรมการ
57. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิติมา พรับพริ้ง	ม.เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	กรรมการ
58. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก	มหาวิทยาลัยศิลปากร	อนุกรรมการ
59. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระ กุลสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยบูรพา	อนุกรรมการ
60. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งกภ ลงฤทธิ์ระจัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	อนุกรรมการ
61. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุทธพงศ์ ติลากิจไพศาล	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	อนุกรรมการ
62. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณ นาควิบูลย์วงศ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
63. อาจารย์ ดร.สำเร็จ อ่อนสัมพันธ์	มหาวิทยาลัยศิลปากร	อนุกรรมการ
64. อาจารย์ ดร.ศิระ จันทร์ประจำ	ผู้อำนวยการ ระดับ9	อนุกรรมการ
65. อาจารย์ ดร.สมภพ สุวรรณรัฐ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
66. อาจารย์ ดร.วัลย์พร บุญมี	ศึกษานิเทศก์ สนง.เขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดนนทบุรี	อนุกรรมการ
67. อาจารย์ ดร.เฉลียว ยาจันทร์	ผอ.ระดับ9 โรงเรียนบางบัวทอง	อนุกรรมการ
68. อาจารย์ ดร.รัตนชัย ศรีสุวรรณ	ผอ.ระดับ9 โรงเรียนรัตนราษฎร์บำรุง	อนุกรรมการ
69. อาจารย์ ดร.นรินทร์ ชำนาญดู	ผอ.ระดับ9 โรงเรียนกาญจนาอนุเคราะห์	อนุกรรมการ
70. อาจารย์ ดร.จักรี ไชยพินิจ	มหาวิทยาลัยบูรพา	อนุกรรมการ
71. อาจารย์ ดร.ปิยพล ไพจิตร	มหาวิทยาลัยศิลปากร	อนุกรรมการ

72. อาจารย์ ดร. ชีรพงษ์ บุญรักษา	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
73. อาจารย์ ดร.สุวรรณ เทพจิต	ม.เทคโนโลยีราชมงคลพระนครเหนือ	อนุกรรมการ
74. อาจารย์ ดร.เรืองเดช เร่งเพชร	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์	อนุกรรมการ
75. อาจารย์ ดร.ศิริเชษฐ์ สังขะมาน	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	อนุกรรมการ
76. อาจารย์ ดร.ศุภสิทธิ์ จารุพัฒน์หิรัญ	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	อนุกรรมการ
77. อาจารย์ ดร.รัฐศรินทร์ ว่างานนท์	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
78. อาจารย์ ดร.อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี	ม.เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	กรรมการ
79. อาจารย์ ดร.กอบกุล จันทระโคติภา	ม.เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	กรรมการ
80. อาจารย์ ดร.วรัชพร อารยะพันธ์	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	อนุกรรมการ
81. อาจารย์ ดร.กฤษณนท์ บึงไกร	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	อนุกรรมการ
82. อาจารย์ ดร.ชัยฤทธิ์ ทองรอด	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	อนุกรรมการ
83. อาจารย์ ดร.เกตุสุข คำแพงแก้ว	วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม	อนุกรรมการ
84. อาจารย์ ดร.จอมพล พิทักษ์สันตโยธิน	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	อนุกรรมการ
85. รองศาสตราจารย์ ดร. มัลลิกา พิณีจันทร์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	อนุกรรมการ
86. รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยวัฒน์ คุประตกุล	ข้าราชการบำนาญ	อนุกรรมการ
87. รองศาสตราจารย์ ประเทือง ธนียผล	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	อนุกรรมการ
88. อาจารย์ ดร. ทักษิณา ชัยอิทธิพรวงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏจอมบึง	อนุกรรมการ
89. อาจารย์ ดร.นฤมล สารากรบริรักษ์	ม.เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	อนุกรรมการ
90. Dr. Phong Nguyen	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	อนุกรรมการ
91. Prof. Emeritus. Dr. Terry E. Miller	Kent State University (Kent, Ohio, United States)	อนุกรรมการ
92. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัส นามวงศ์	ข้าราชการบำนาญ	อนุกรรมการ
93. อาจารย์ ดร.วชิราพรรณ แก้วประพันธ์	ม.เทคโนโลยีราชมงคลพระนครเหนือ	อนุกรรมการ
94. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพจน์ ยุคลธวงศ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	อนุกรรมการ
95. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพล งามสุทธิ	มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี	อนุกรรมการ
96. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานพ วิสุทธิแพทย์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	อนุกรรมการ
97. รองศาสตราจารย์ ดร. สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ์	ข้าราชการบำนาญ	อนุกรรมการ
98. รองศาสตราจารย์ โกวิท พวงงาม	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	อนุกรรมการ
99. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา ม่วงแก้ว	ข้าราชการบำนาญ	อนุกรรมการ
100. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ พูลชอบ	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
101. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แจ่มจันทร์ นิลพันธ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	อนุกรรมการ
102. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุศรินทร์ ชื่นศิลป์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	อนุกรรมการ
101. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุภากร ภิญโญฉัตรจินดา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	อนุกรรมการ
102. อาจารย์ ดร.วีระศักดิ์ พุ่มเพชร	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	อนุกรรมการ
103. อาจารย์ ดร.นฤมล แดงภูมิ	มหาวิทยาลัยศิลปากร	อนุกรรมการ
104. อาจารย์ ดร.สมภพ ระงับทุกข์	รองปลัด กทม.	อนุกรรมการ
105. อาจารย์ ดร.อานุกาพ รักษ์สุวรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	อนุกรรมการ
106. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธงชัย พงศ์สิทธิ์กาญจนนา	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	อนุกรรมการ
107. อาจารย์ ดร. วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	อนุกรรมการ
108. อาจารย์ว่าสนา บุตรโพธิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	อนุกรรมการ
109. อาจารย์ ดร.ฐิติมา ให้อำของ	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์	อนุกรรมการ

110. อาจารย์วิริสรา ชีร์ชัยปิยศุกร

อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์

เลขานุการอนุกรรมการ

5.2 คณะอนุกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาผลงาน กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

1. รองศาสตราจารย์ วิชากร กองจินดา	ผู้ช่วยอธิการบดี	ประธาน
2. รองศาสตราจารย์ ระวีวรรณ แสงฉาย	คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์	อนุกรรมการ
3. รองศาสตราจารย์ ดร. รุ่งโรจน์ พุ่มรีว	อาจารย์ประจำคณะสาธารณสุขศาสตร์	อนุกรรมการ
4. รองศาสตราจารย์ ดร. สุนิ ทองวิเชียร	อาจารย์ประจำ คณะพยาบาลศาสตร์	อนุกรรมการ
5. รองศาสตราจารย์ ดร. อรพรรณ ถีอนุญชวัญชัย	อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์	อนุกรรมการ
6. รองศาสตราจารย์ ดร. กฤตกรณ์ ประทุมวงษ์	อาจารย์ประจำ คณะสาธารณสุขศาสตร์	อนุกรรมการ
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปรีชา ลอเสรีวานิช	อาจารย์ประจำคณะสาธารณสุขศาสตร์	อนุกรรมการ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

1. ศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์พรรณ ศิลปสุวรรณ	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
2. ศาสตราจารย์ ดร. ถนอมวงศ์ กฤษณ์เพ็ชร	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	อนุกรรมการ
3. ศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ กาญจนกิจ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	อนุกรรมการ
4. รองศาสตราจารย์ ดร. อาภาพร เผ่าวัฒนา	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
5. รองศาสตราจารย์ ดร. คาราวรรณ ต๊ะปิ่นดา	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	อนุกรรมการ
6. รองศาสตราจารย์ ดร. สุเทพ ศิลปานันท์กุล	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
7. รองศาสตราจารย์ พญ. จรรยาพร สุภาพ	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
8. รองศาสตราจารย์ ดร. วันเพ็ญ แก้วปาน	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
9. รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมชัย ชัยกิตติภรณ์	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
10. รองศาสตราจารย์ กฤษณ์ เทียรณประสิทธิ์	มหาวิทยาลัยมหิดล	อนุกรรมการ
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรรณิการ์ สุวรรณโคต	บรรณาธิการวารสารพยาบาล	อนุกรรมการ
12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกษม นครเขตต์	สนง. กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพอนุกรรมการ	
13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นฤพนธ์ วงศ์ตุรภัทร	มหาวิทยาลัยบูรพา	อนุกรรมการ
14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุทธิพร มูลศาสตร์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช	อนุกรรมการ
15. อาจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ธนวุฒิ แสงบุญ	อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา	เลขานุการ
16. อาจารย์วุฒิ พรหมณ์กระโทก	อาจารย์ประจำ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬาช่วยเลขานุการ	
17. อาจารย์สุดใจ ชุภเจริญทรัพย์	อาจารย์ประจำ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬาช่วยเลขานุการ	
18. อาจารย์ชัชวราภุช บุญรา	อาจารย์ประจำ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬาช่วยเลขานุการ	
19. อาจารย์พรวิภา เข็นใจ	อาจารย์ประจำ คณะสาธารณสุขศาสตร์	ผู้ช่วยเลขานุการ

5.3 คณะอนุกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาผลงาน กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

1. ศาสตราจารย์ ดร. จงจิตร หิรัญลาก	คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์	ประธาน
2. รองศาสตราจารย์ ดิเรก ทองอร่าม	คณบดีคณะเทคโนโลยีและนวัตกรรม	อนุกรรมการ
3. พลอากาศโท ศาสตราจารย์ จิรศักดิ์ พรหมประยูร	อาจารย์ประจำ คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรม	อนุกรรมการ
4. ศาสตราจารย์ ดร. สุเทพ ทองแผ่	อาจารย์ประจำ คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรม	อนุกรรมการ

**คุณภาพการบริการและความภักดีในตราสินค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) สาขามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี**
Service quality, brand loyalty towards Krungthai Bank Silpakorn University
Petchaburi campus branch.

ประสพชัย พสุนนท์¹ สีราพร ผลเจริญ² ราณี สีนวาศ³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย และ เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในตราธนาคารกรุงไทย 2. ศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในตราธนาคารกรุงไทยของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 200 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเพียร์สันไคสแควร์จากผลการวิจัยพบว่า. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี 2. เพื่อศึกษาถึงความจงรักภักดีในตราสินค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคาร 3. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในตราธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีในภาพรวมมีความภักดีในตราสินค้าอยู่ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติพบว่าคุณภาพการบริการของธนาคารนี้ ไม่มีส่งผลต่อความภักดีในตราสินค้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, ความภักดีในตราสินค้า

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the consumer behavior of selection the Krungthai Bank and study the service quality that affecting the brand loyalty through Krungthai Bank 2) to examine the customers' brand loyalty towards

¹ รองศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร อาจารย์ที่ปรึกษา

² นักศึกษาปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

³ นักศึกษาปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Krungthai Bank Silpakorn University Petchaburi campus branch's. The sample used in this research was 200 people who were consumer of Krungthai Bank Silpakorn University Petchaburi campus branch's The instrument for collecting the data of this research was questionnaire. The data were analyzed by statistic (SPSS) - frequency, percentage, means, standard deviation and Pearson Chi-Square. The result reveals that 1)the respondents perceived at moderate level of quality of service's Krungthai Bank Silpakorn University Petchaburi campus branch's. 2)the respondents perceived at moderate level of Brand Loyalty. And statistically tests indicated that the service quality affecting the brand loyalty with a significance level of 0.05

Keywords : Service quality, Brand loyalty

1.บทนำ

ปรับกลยุทธ์และรูปแบบการให้บริการ มุ่งเน้นสร้างความประทับใจและเพิ่มความประทับใจให้ลูกค้าพร้อมให้คำแนะนำทางการเงิน(กรุงเทพพัฒนาคุณภาพการบริการ ตั้งเป้าก้าวสู่มาตรฐานโลก,2558) และยังเป็นสถาบันทางการเงินที่มีบทบาทสูงในด้านการดำเนินธุรกิจ ซึ่งส่งผลต่อสภาพความเป็นอยู่และมาตรฐานการครองชีพของประชาชนในประเทศ โดยทางธนาคารให้บริการทางการเงินในรูปแบบต่างๆ จึงทำให้ธนาคารแต่ละแห่ง มีการทุ่มเททรัพยากรเพื่อการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานของตนให้บริการที่ดีกว่าคู่ (อภิญา ภัทรพรพิสิฐ, 2553)

ในปี 2555 เป็นปีที่มีการแข่งขันในธุรกิจธนาคารจึงทำให้มีการแข่งขันทางการตลาดสูง เพราะธนาคารแต่ละแห่งตั้งเป้าหมายที่จะทำส่วนแบ่งทางการตลาดให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มรายได้ให้เข้าธนาคารมากขึ้น รวมถึงธนาคารกรุงไทยด้วยเช่นกัน ซึ่งธนาคารกรุงไทย หรือ KTB ได้ให้มุมมองว่า

ภาพรวมการแข่งขันของธนาคารในปัจจุบันค่อนข้างที่จะแข่งขันกันมากขึ้นเมื่อเทียบกับในอดีต และอนาคตแนวโน้มของการแข่งขันก็จะเพิ่มขึ้นอีก เนื่องจากธนาคารแต่ละแห่งมีการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการที่ดียิ่งขึ้น (ประชาชาติธุรกิจ,2555)

ธนาคารนับเป็นองค์กรที่เน้นการให้บริการเป็นสำคัญเป็นสินค้าและบริการที่มีอัตราที่ อช้า ่าบ่อยมาก และยังมีกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน ดังนั้นจึงใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจเพิ่มความสะดวกรสบายในการใช้บริการและความภักดีในตัวสินค้าหรือบริการรวมทั้งการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้าการรักษาลูกค้าและหาลูกค้ารายใหม่ (อรวิภา นิตยนันท์เวช, 2553)ซึ่งการแข่งขันทางด้านธุรกิจสถาบันการเงินนั้นมีความรุนแรงมากขึ้น ทำให้ธนาคารกรุงไทยจึงมุ่งที่จะพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และสร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและ

ความมั่นคงของลูกค้า สร้างคุณค่าที่ดีขึ้นแก่สังคม (ธนาคารกรุงไทย, 2558)

ปัจจุบันธนาคารกรุงไทย สาขามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีได้ที่มีจำนวนคนมาใช้บริการ เพราะมีธนาคารเพียงธนาคารเดียวจึงมี ประชาชน บุคลากรและนักศึกษาที่ใช้บริการธนาคารแห่งนี้ เป็นจำนวนมากโดยจะทำธุรกรรมทางการเงิน เช่นการชำระค่าประกัน ค่าบริการทางการศึกษา และค่าบริการอื่นๆ เป็นต้น จึงทำให้ธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน) สาขามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เป็นสาขาที่มีความต้องการสูงสำหรับ ผู้บริโภคทั้งในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการตามทฤษฎี SERVQUALเพราะผู้ใช้ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) โดยศึกษาคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของธนาคารโดยสามารถนำผลที่ได้จากศึกษาค้นคว้าไปเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุง และพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาถึงความจงรักภักดีในตราสินค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในตราธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

3. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1พฤติกรรมการณ์ซื้อของผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมการณ์ซื้อของผู้บริโภคขั้นสุดท้ายที่ซื้อสินค้าและบริการไปเพื่อกินเองใช้เอง หรือเพื่อกินหรือใช้ภายในครัวเรือน ผู้บริโภคทุกคนที่ซื้อสินค้าและบริการไปเพื่อวัตถุประสงค์เช่นนี้รวมกันเรียกว่าตลาดผู้บริโภค ผู้บริโภคทั่วโลกนั้น มีความแตกต่างกันในลักษณะประชากรอยู่หลายประเด็น เช่นในเรื่องของอายุ รายได้ ระดับการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ค่านิยม และรสนิยม เป็นต้น ทำให้พฤติกรรมการณ์กินการซื้อ และการรู้สึกรู้สีกนึกคิดของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์แตกต่างกันออกไป ทำให้มีการซื้อการบริโภคสินค้าและบริการหลายๆ ชนิดที่

แตกต่างกันออกไป นอกจากลักษณะประชากรดังกล่าวแล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกที่ทำให้มีการบริโภคแตกต่างกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) ได้ทำการศึกษาแบบจำลองผู้บริโภคและได้พบว่าเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคสามารถเกิดขึ้นได้เมื่อผู้บริโภคได้รับสิ่งกระตุ้น (Stimulus) และส่งต่อไปยังความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black box) ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ขายคาดคะเนได้ยาก จากนั้นผู้ซื้อจะเกิดการตอบสนอง (Response) หรือการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์นั้นๆ อาจเรียกนี้ในอีกชื่อว่า "S-R Theory" ซึ่งรายละเอียดมีดังนี้

3.1.1 สิ่งกระตุ้น (Stimulus) เป็นเหตุจูงใจให้ผู้บริโภคเกิดการซื้อสินค้า สิ่งกระตุ้นสามารถเกิดจากภายในร่างกาย และภายนอกร่างกาย ซึ่งสิ่งกระตุ้นภายนอกเป็นสิ่งที่มีผลผลิต และจำหน่ายสินค้าหรือบริการต้องให้ความสำคัญ เพราะเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดเหตุจูงใจซื้อหรือความต้องการสินค้า หรือบริการไม่ว่าจะเป็นด้านเหตุผลหรือด้านจิตวิทยา (อารมณ์ของผู้บริโภค)

3.1.2 กล้องดำ หรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black box) คือสิ่งที่ผู้ผลิตและจัดจำหน่ายไม่สามารถคาดคะเนหรือทราบถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคได้ เปรียบเสมือนกล่องดำของผู้บริโภค ซึ่งผู้ผลิตและจัดจำหน่ายจะต้องมีความพยายามในการศึกษาและจัดส่วน

ประสมทางการตลาดให้ตอบสนองตามความต้องการของผู้ซื้อ อย่างเต็มประสิทธิภาพ

3.1.3 การตอบสนอง (response) เป็นผลลัพธ์จากอิทธิพลของปัจจัยและกลไกการทำงานของกระบวนการตัดสินใจซื้อ ที่อยู่ในกล่องดำของผู้บริโภค ถ้าการตอบสนองเป็นไปในทางบวก จะสังเกตเห็นผู้บริโภคไปเลือกผลิตภัณฑ์ที่จะซื้อ เลือกตราผลิตภัณฑ์ที่จะซื้อ เลือกร้านค้าที่จะซื้อ เลือกจังหวัดเวลาที่ซื้อ และเลือกจำนวนที่จะซื้อ เป็นต้น

3.2 คุณภาพการบริการ (Service Quality) จึงถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจบริการ เนื่องจากความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการนั้นถือเป็นเป้าหมายหลักของการบริการ ที่นำไปสู่การกลับมาใช้บริการซ้ำ รวมถึงการทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อตราสินค้าและต่อองค์กรโดยผู้รับบริการหรือลูกค้าขององค์กรนั้นจะเป็นผู้ประเมินเบื้องต้นว่าการให้บริการนั้นเป็นไปตามความคาดหวังของตนหรือไม่ หากการบริการเป็นไปตามคาดหวังก็จะเกิดเป็นความประทับใจในการบริการ แต่หากผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้รับบริการได้ ผู้รับบริการก็จะรู้สึกไม่คุ้มค่าต่อการใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่ผู้ให้บริการ ทำให้ไม่กลับมาใช้บริการอีก (อเนก สุวรรณบัณฑิต, 2550) ดังนั้นคุณภาพการบริการ (Service Quality) จึงหมายถึงการบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้า จนสามารถ

ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty) (แสงเดือน วณิชดำรงศักดิ์, 2555) โดยในการประเมินคุณภาพการบริการแบบ "SERVQUAL" ถือเป็นเครื่องมือที่รู้จักและยอมรับเป็นมาตรฐานของการประเมินคุณภาพการบริการทางการตลาดโดยมีองค์ประกอบในการประเมินคุณภาพการบริการดังนี้(กนกพร สีลาเทพ, 2554)

3.2.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึงลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

3.2.2 ความเชื่อถือและความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึงความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและสม่ำเสมอทุกครั้งของการบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3.2.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึงความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้อง

กระจายการให้บริการอย่างทั่วถึง รวดเร็วและไม่ต้องรอนาน

3.2.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ(Assurance) หมายถึงผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยความสุภาพมีกิริยาและมารยาทที่ดี ในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

3.2.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ(Empathy) หมายถึงความสามารถในการเอาใจใส่ดูแล ความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความหวังที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการบริการคือการที่ผู้ให้บริการมีกระบวนการในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง จนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เข้ารับการบริการได้สูงสุด โดยจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลายๆด้านทั้งสิ่งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม

3.3ความภักดีในตราสินค้า (Brand Loyalty) นั้นถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกองค์กรธุรกิจต่างแสวงหาซึ่งลูกค้ามีความจงรักภักดีต่อตราสินค้ามากเท่าใด มูลค่าของตราสินค้า (Brand value) ย่อมมากขึ้นตามไปด้วย ทั้งยังเป็นโอกาสในการสร้างความมั่นคงให้กับตราสินค้านั้นๆ(นุริม โอทกานนท์, 2554)

ภาณุ ลิ้มมานนท์(ศักดิ์ดา ศิริภัทร โสภณ, 2554)ได้กล่าวไว้ว่าความภักดีต่อตราสินค้าหมายถึง พันธกิจที่ลึกซึ้งในการกลับมาซื้อสินค้าหรือบริการและให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องในสินค้าและบริการที่ชื่นชอบอย่างต่อเนื่องโดยไม่สนใจอิทธิพลทางสถานการณ์และความพยายามทางการตลาดที่มีแนวโน้มในการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

กล่าวโดยสรุปความภักดีในตราสินค้าจึงหมายถึงการที่ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้า ไม่ว่าจะเป็นการชื่นชอบ เชื่อมั่น การนึกถึง จนเกิดพฤติกรรมการซื้อซ้ำ

จากที่กล่าวไปทั้งหมดข้างต้นจึงแสดงให้เห็นได้ว่าการประกอบธุรกิจนั้นองค์กรต่างๆจึงควรให้ความสำคัญกับคุณภาพในการบริการ เพราะย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการ อันนำไปสู่การก่อให้เกิดความภักดีต่อองค์กรและตราสินค้า ซึ่งนับเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคงและเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคได้ในที่สุด

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

4.1 วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการและความภักดีในตราสินค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด ซึ่ง

แบบสอบถามผู้วิจัยมีคำตอบให้เลือกตอบโดยแจกแบบสอบถามด้วยตัวผู้วิจัยเอง หลังจากนั้นจะรับแบบสอบถามคืน เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ

4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.2.1 ประชากร ได้แก่

ผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 289 คน (ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)เดือน พฤษภาคม-มิถุนายน, 2558)

4.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่

ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีจำนวน 289 คนและกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ค่าความคาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกิน 5% (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545) โดยใช้สูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

e หมายถึง ค่าเปอร์เซ็นต์ความ

คลาดเคลื่อน

N หมายถึง จำนวนรวมของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

(กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ 95%) ดังนั้น

$$n = \frac{289}{1+289(0.05)^2} = 1.67.79 \text{ หรือ } 167$$

ตัวอย่าง

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง
อย่างน้อย 167 คน ตัวอย่าง จึงจะสามารถ
ปรับประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาด
ไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 ตั้ง
นั้นเพื่อความสะดวกในการประเมินผลการ
วิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้ใช้ขนาดกลุ่ม
ตัวอย่างทั้งหมด 200 ตัวอย่าง

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ
แบบสอบถามเรื่อง เรื่อง “ศึกษาคูณภาพการ
บริการและความภักดีในตราสินค้าของ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขา
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ
เพชรบุรี”แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1
ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย
จำกัด(มหาชน)สาขามหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ส่วนที่ 2ถาม
เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการกับ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขา
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ
เพชรบุรี ส่วนที่3คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการ
บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)
สาขามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต
สารสนเทศเพชรบุรีส่วนที่ 4คำถามเกี่ยวกับ
ความจงรักภักดีในตราสินค้า ธนาคารกรุงไทย
จำกัด(มหาชน) และส่วนที่ 5ข้อเสนอแนะเพื่อ
ปรับปรุง คุณภาพ การบริการ ของ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ
เพชรบุรี ให้มีคุณภาพการบริการที่ดี

4.4 ขั้นตอนการวิจัย

1.4.1 ทบทวนวรรณกรรมเพื่อศึกษา
แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัย จากหนังสือ
วารสาร และบทความที่เกี่ยวข้องกับ
การศึกษาถึงคุณภาพการบริการของ
ธนาคารกรุงไทย จำกัดและได้ใช้มาตรวัด
คุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ซึ่ง
ประกอบไปด้วย 5 มิติได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้
ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้าน
การรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ มาใช้ใน
การทำแบบสอบถาม

1.4.2 ร่างแบบสอบถามให้เป็นไป
ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้เป็น
แนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดย
พิจารณาถึงความถูกต้องของเนื้อหาและ
ภาษาที่ใช้

1.4.3 นำแบบสอบถามที่ร่างขึ้นส่ง
ให้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาในด้าน
ความถูกต้อง (Validity) ของแบบสอบถาม
เพื่อพิจารณาในด้านความเที่ยงตรง (Validity)
ของแบบสอบถาม

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิง
พรรณนา (Descriptive Statistic) ในส่วนของ
ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ และ ข้อมูล
พฤติกรรมของผู้ใช้บริการโดยใช้ค่าความถี่
(Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
และสำหรับในส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพ
การบริการและความภักดีในตราสินค้า โดยใช้

ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยทำการทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีในตราสินค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี โดยแปลผลจากค่า Pearson Chi-Square

การแปลผลคะแนนแบบสอบถาม โดยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ไคเคิร์ท (Likert's rating scale) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายตามวิธีการ Arbitrary Weighting (ประสพชัย พสุนนท์, 2554) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50

หมายถึง ดี

คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง

พอใช้

คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ต่ำมาก

5. ผลการศึกษาวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.5) มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี (ร้อยละ 56.0) มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 68.0) ประกอบอาชีพพนักงานศึกษา (ร้อยละ 62.5) มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท (ร้อยละ 48.0) และมีสถานภาพโสดมากที่สุด (ร้อยละ 77.5)

การวิเคราะห์ด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกค้าของธนาคารเป็นเวลา 1-2 ปี (ร้อยละ 43) รองลงมาใช้บริการด้านอื่นๆ (ร้อยละ 63) มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ร้อยละ 68.5) มาใช้บริการ 1-3 ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 90.5) มักไปใช้บริการวันจันทร์ (ร้อยละ 26) ช่วงเวลา 08.30 -10.00 น. (ร้อยละ 42.5) และเลือกใช้บริการกับธนาคารกรุงไทยด้วยตัวเองมากที่สุด (ร้อยละ 58.5) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผลการศึกษาศักยภาพของผู้ใช้บริการธนาคาร

พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	จำนวนคน	ร้อยละ
ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคารเป็นเวลา 1-2 ปี	86	43.0
ประเภทการใช้บริการด้านอื่นๆ	126	3.17
ธนาคารกรุงไทยมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการจึงเลือกใช้บริการ	137	2.50
ใช้บริการ 1-3 ครั้งต่อเดือน	181	1.14
ใช้บริการช่วงเวลา 08.30 – 10.00 น.	52	3.30
ใช้บริการวันจันทร์	85	2.29
เลือกใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพด้วยตนเอง	117	4.31

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคุณภาพการบริการธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน) สาขามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ด้าน	\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	3.77	0.80	ดี
1.ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	3.55	0.76	ดี
2.ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ	3.82	0.78	ดี
3.ธนาคารมีการจัดที่นั่งได้อย่างเพียงพอและมีการตกแต่งสถานที่ที่สวยงาม	3.91	0.85	ดี
4.การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นระเบียบ สุภาพ เรียบร้อย	3.77	0.76	ดี
5.บริเวณภายในและภายนอกของธนาคารมีความสะอาด เรียบร้อยและมีการรักษาความปลอดภัยที่ดี	3.81	0.88	ดี
ด้านความเชื่อถือได้	3.78	0.81	ดี
6.พนักงานให้บริการด้วยความชำนาญ	3.63	0.75	ดี
7.พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	3.86	0.80	ดี
8.พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของท่าน	3.95	0.78	ดี
9.พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ	3.67	0.90	ดี

ด้านการตอบสนอง	3.58	0.81	ดี
10.พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือดี	3.34	0.79	พอใช้
11.พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.46	0.88	พอใช้
12.พนักงานมีระบบและขั้นตอนในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.63	0.83	ดี
13.พนักงานพร้อมที่จะให้ข้อมูลข่าวสารและให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา	3.88	0.75	ดี
ด้านการรับประกัน	3.60	0.85	ดี
14.พนักงานมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการให้บริการได้ตามมาตรฐานการบริการ	3.80	0.85	ดี
15.การให้บริการทางการเงินเป็นไปตามมาตรฐานของสถาบันการเงินระดับประเทศและภูมิภาค	3.50	0.79	พอใช้
16.พนักงานมีความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความจริงใจในการบริการ	3.52	0.77	ดี
17.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไม่ล่าช้า	3.54	0.98	ดี
ด้านการเอาใจใส่	3.69	0.76	ดี
18.พนักงานสามารถให้ความดูแลเอาใจใส่ผู้ที่มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง	3.67	0.80	ดี
19.พนักงานให้บริการผู้ใช้ทุกระดับอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน	3.64	0.73	ดี
20.พนักงานให้บริการด้วยความอ่อนน้อม วาจาสุภาพ และมีรอยยิ้มที่ดี	3.89	0.77	ดี
21.พนักงานให้ความช่วยเหลือ ชี้แจงและแนะนำด้วยความเป็นกันเอง	3.76	0.83	ดี
22.พนักงานให้ความสนใจเอาใจใส่ในการช่วยเหลือต่างๆ ได้อย่างน่าประทับใจ	3.46	0.65	ดี

ผลการศึกษาคูณภาพการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสาขามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในภาพรวมว่ามีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี (\bar{X} = 3.68, S.D. = 0.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความน่าเชื่อถือได้มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (\bar{X} = 3.78, S.D. = 0.81) รองลงมาคือด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (\bar{X} = 3.77, S.D. = 0.80) ด้านการเอาใจใส่ (\bar{X} = 3.69, S.D. = 0.76) ด้านการรับประกัน (\bar{X} = 3.60, S.D. = 0.85) และน้อยที่สุดคือด้านการตอบสนอง (\bar{X} = 3.58, S.D. = 0.81) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของความภักดีในตราสินค้า

ความจงรักภักดีในตราสินค้า	\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
ด้านความพึงพอใจและความชอบ			
1. ท่านวางแผนจะใช้บริการธนาคารกรุงเทพ ในครั้งต่อไป	3.65	0.83	ดี
2. ท่านตั้งใจจะใช้บริการธนาคารกรุงเทพ ต่อไปไม่ว่าอนาคตจะเกิดอะไรขึ้น ก็ก็ตาม	3.74	0.91	ดี
3. ท่านจะพูดถึงการบริการที่ดีของธนาคารกรุงไทยเสมอ	3.84	0.79	ดี
4. ในการใช้บริการครั้งต่อไป ท่านยินดีที่จะจ่ายค่าบริการเพิ่มสำหรับการใช้บริการของธนาคารกรุงไทย มากกว่าธนาคารอื่น	3.56	0.69	ดี
5. ท่านได้บอกต่อถึงการบริการที่ดีของธนาคารกรุงไทยให้กับญาติหรือคนรู้จักของท่านเสมอ	3.55	0.82	ดี
6. ท่านจะใช้บริการของธนาคารกรุงไทย ไม่เปลี่ยนแปลง	3.65	0.84	ดี
ด้านความผูกพันต่อตราสินค้า			
7. การโฆษณาของธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ไม่สามารถทำให้ท่านคิดจะเปลี่ยนไปใช้บริการธนาคารอื่น ๆ	3.67	0.93	ดี
8. ในการใช้บริการครั้งต่อไป ท่านไม่จำเป็นต้องดูข้อมูลเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ๆ	3.83	0.82	ดี
9. ท่านได้ผูกมัดตัวท่านกับธนาคารกรุงไทยที่ท่านใช้บริการอยู่	3.84	0.74	ดี
10. หากการบริการของธนาคารกรุงไทยมีการปรับเปลี่ยน ท่านจะยังคงใช้บริการเหมือนเดิม	3.97	0.81	ดี
11. หากพบว่าธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ มีการบริการที่ดีกว่า ท่านจะไม่เลิกใช้บริการกรุงไทย	3.57	0.81	ดี
12. ไม่มีอะไรเปลี่ยนใจทำให้เลิกใช้บริการธนาคารกรุงไทย	3.71	0.73	ดี
โดยรวม	3.71	0.06	ดี

ผลการศึกษาความจงรักภักดีในตราสินค้า
ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)สาขา
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ
เพชรบุรีในภาพรวมพบว่าผู้ใช้บริการมีความ

ภักดีในตราสินค้าอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =
3.71, S.D. =0.06) รายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 4 ค่า Pearson Chi - square และ Sig. ของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความ
จงรักภักดีในตราสินค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)สาขาสหามหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

คุณภาพการบริการของ ธนาคารกรุงไทย	ความจงรักภักดีในตราสินค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)	
	Pearson Chi-Square	Sig.
ด้านสิ่งสัมผัสได้(Tangible)	325.520	0.000
ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	203.303	0.000
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	245.438	0.000
ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	374.692	0.000
ด้านความเอาใจใส่ (Empathy)	245.187	0.000

จากตารางที่ 19 พบว่า คุณภาพการบริการ
ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)สาขา
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ
เพชรบุรีโดยรวมยอมรับสมมติฐาน(Sig. =
0.000 <0.050) ที่ตั้งไว้ แต่ละด้านของ
คุณภาพบริการ ประกอบด้วย ด้านสิ่งสัมผัส
ได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง
ด้านการรับประกัน และด้านความเอาใจใส่ มี
ค่า Pearson Chi - square = 325.520 (Sig. =
0.000 <0.050), 203.303(Sig. = 0.000
<0.050), 245.438(Sig. = 0.000<0.050),
374.692(Sig. = 0.000<0.050) และ
245.187(Sig. = 0.000 <0.050) ตามลำดับ
ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งหมด

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า คุณภาพการ
บริการต่อส่งผลต่อความจงรักภักดีในตรา
สินค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)
สาขาสหามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต
สารสนเทศเพชรบุรี

6. การสรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาคุณภาพการบริการ
ที่ส่งผลต่อความภักดีในตราสินค้า
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา
มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศ
เพชรบุรีสามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. จากการศึกษาและรวบรวมข้อมูล
ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่มาใช้บริการกับ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา

มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ เพชรบุรี พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศมีอายุต่ำกว่า หรือเท่ากับ 24ปีมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักศึกษา มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และมีสถานภาพโสด

2.จากการศึกษาพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีพบว่า เป็นลูกค้าของธนาคารเป็นเวลา เวลา 1-2ปี รองลงมาใช้บริการด้านอื่นๆ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มาใช้บริการ 1-3 ครั้งต่อเดือนมักไปใช้บริการวันจันทร์ ช่วงเวลา 08.30 -10.00 น. และเลือกใช้บริการกับธนาคารกรุงไทยด้วยตัวเองมากที่สุด

3.จากการศึกษาคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขา มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในภาพรวมว่ามีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับพอใช้ และผู้มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีมีความภักดีในตราสินค้าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผลจากการทดสอบสมมุติฐานทางสถิติพบว่าคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความภักดีในตราสินค้า

4.จากการศึกษาคุณภาพการบริการของผู้บริโภคพบว่าสิ่งกระตุ้นเป็นเหตุให้ผู้บริโภคเกิดการซื้อสินค้า เพราะเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดเหตุจูงใจซื้อหรือความต้องการสินค้า

หรือบริการ โดยที่กล่องดำหรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ คือสิ่งที่ผู้ผลิตและจัดจำหน่ายไม่สามารถคาดคะเนหรือทราบถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคได้เปรียบเสมือนกล่องดำของผู้บริโภค ซึ่งผู้ผลิตและจัดจำหน่ายจะต้องมีความพยายามในการศึกษาและจัดส่วนประสมทางการตลาดให้ตอบสนองตามความต้องการของผู้ซื้อ อย่างเต็มประสิทธิภาพและโดยที่คุณภาพการบริการจะถือเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับธุรกิจบริการโดยในการประเมินคุณภาพการบริการแบบ "SERVQUAL" ถือเป็นเครื่องมือที่รู้จักและยอมรับเป็นมาตรฐานของการประเมินคุณภาพการบริการทางการตลาดโดยมีองค์ประกอบในการประเมินคุณภาพการบริการ(กนกพร สีลาเทพ, 2554) ซึ่งจะเป็นความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยจะใช้การซื้อเพื่อให้ผู้บริโภครับรู้ การบริการและให้ความมั่นใจความเข้าใจแก่ผู้มาใช้บริการสุดท้ายคือความภักดีในตราสินค้าซึ่งผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้าไม่ว่าจะเป็น การซื้อชอบ เชื่อมั่น การนี้ถึงจนถึงการซื้อซ้ำ

จากที่กล่าวไปทั้งหมดจึงแสดงให้เห็นว่าการประกอบธุรกิจนั้นองค์กรต่างๆจึงควรให้ความสำคัญกับคุณภาพในการบริการ เพราะย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการ อันนำไปสู่การก่อให้เกิดความภักดีต่อองค์กรและตราสินค้า ซึ่งนับเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคงและเป็นที่ยอมรับจากผู้บริโภคได้ในที่สุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546)

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะต่อการนำไปใช้

ประโยชน์

จากผลการศึกษาคณาคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)สาขา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี พบว่าผู้ใช้บริการให้ระดับคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแน่นอนว่า เป็นระดับที่ธนาคารจะต้องปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ในส่วนของการจัดที่นั่งให้กับผู้มาใช้บริการและการตกแต่งสถานที่ นับว่ามีค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุด ดังนั้นสิ่งแรกที่ธนาคารควรเร่งปรับปรุงคือการเพิ่มที่นั่งเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการได้นั่งรอระหว่างการรับบริการ รวมทั้งตกแต่งสถานที่บริการให้มีความเหมาะสม สวยงามเพื่อทำให้ผู้มารับบริการนั้นเกิดความรู้สึกที่ดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรมากยิ่งขึ้น

และรองลงมาคือการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ โดยผลการศึกษาพบว่า การให้บริการด้วยความอ่อนน้อม วาจาสุภาพ และมีรอยยิ้มที่ดี รวมถึงการให้ความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ของพนักงานนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ต่ำเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ ดังนั้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจึงควรเข้ามาควบคุมดูแล และอบรมพนักงานเกิดพฤติกรรมกรให้บริการด้วยหัวใจของการบริการ(Service Mind) เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำให้ผู้ที่มารับบริการนั้นเกิดความพึง

พอใจสูงสุด และนำมาซึ่งความภักดีในตราสินค้านั่นเอง

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆเพิ่มเติมที่ส่งผลต่อความภักดีในตราสินค้า นอกเหนือจากการศึกษาคณาคุณภาพการบริการ เพื่อผลวิจัยที่ได้มานั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของธนาคารได้มีความเหมาะสม สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้มากที่สุด

8. บรรณานุกรม

กนกพร ลีลาเทพ และพัชชา มาลีศรี. 2554.

การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในกรุงเทพฯ, เข้าถึงได้จาก Downloads/kmuttv34n4_8%2(1).pdf. สืบค้นเมื่อวันที่ 24มิถุนายน 2558.

กรุงเทพฯพัฒนาคุณภาพการบริการตั้งเป้าก้าว

สู่มาตรฐานโลก.2558.เข้าถึงได้จาก <http://www.ktb.Co.th/ktb/th>.

สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2558.

นุริม โอทกานนท์. 2554. ความภักดีในตรา

สินค้า.เข้าถึงได้จาก www.Inslide.cm.mahldol.ac.th/mkt.

สืบค้นเมื่อวันที่ 24มิถุนายน 2558.

ประชาชาติธุรกิจ.2555. เข้าถึงได้จาก

<http://www.moneymartthai.com>.

สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2558.

ประสพชัย พสุนนท์. 2555. "การวิจัย
การตลาด". หน้า 214,กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์ท็อป.

ธนาคารกรุงไทย. 2558. เข้าถึงได้จาก
<http://www.ktb.co.th>. สืบค้นเมื่อ
วันที่ 18 มิถุนายน 2558.

แสงเดือน วนิชดำรงศักดิ์. 2555. การรับรู้
ภาพลักษณ์และคุณภาพการ
บริการ ธนาคารเกียรตินาคิน.
เข้าถึงได้จาก
www.repository.rmutt.ac.th. สืบค้น
เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 25

ศักดิ์ ดา ศิริภัทรโสภณ และ ปารย์ทิพย์ ธนาภิ
คุปตานนท์. 2554. ความสัมพันธ์
ระหว่าง คุณภาพการบริการ
ได้รับกับความพึงพอใจและความ
ภักดีของคณไข้ กรณีศึกษา
โรงพยาบาลเอกชนในเขต
กรุงเทพมหานคร, เข้าถึงได้จาก
[www.resjournal.kku.ac.th/social](http://www.resjournal.kku.ac.th/social/be)(be
) /PDF/10(2)160-172.pdf. สืบค้น
เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2558

อภิญา ภัทราพรพิสิฐ. 2553. "ปัจจัยที่มีผล
ต่อการตัดสินใจใช้บริการ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)
สาขาถนนแสงชูโต จังหวัด
กาญจนบุรี". วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อรวีภา นิตยันทเวช. 2553. "ความคาดหวัง
และการรับรู้คุณภาพบริการ
ด้านเงินฝากธนาคารนครหลวง
ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
กรณีศึกษา: ธนาคารนครหลวง
ไทย". วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา

อเนก สุวรรณบัณฑิต. 2550. "การประเมิน
คุณภาพการบริการ". หนังสือ
จิตวิทยาการบริการ, อุดุพัฒน์กิจ:
กรุงเทพฯ, 2550.