



โครงการประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่

“ การศึกษาเชิงสร้างสรรค์ ทุนปัญญาสู่อาเซียน ”

โครงการเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
เนื่องในโอกาสทรงเจริญพระชนมายุ ๖๐ พรรษา

The Graduate School, Silpakorn University

วันที่ 16-17 กรกฎาคม 2558 ณ ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน) ชั้น 5 ถนนพญาไท กรุงเทพฯ



The 5th National and International Graduate Study Conference 2015
“Creative Education Intellectual Capital toward ASEAN”

15

คำนำ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้จัดการประชุมทางวิชาการบัณฑิตศึกษาศิลปากร ระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 5 เรื่อง “การศึกษาเชิงสร้างสรรค์ ทุนปัญญาสู่อาเซียน” (The 5th National and International Graduate Study Conference 2015, NGSC&IGSC 2015) “ Creative Education: Intellectual Capital toward ASEAN ” ในวันที่ 16-17 กรกฎาคม 2558 เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษา อาจารย์ และนักวิจัยได้นำ เสนอผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ดีและมีคุณภาพ เป็นการสร้างเครือข่ายของการวิจัยและสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ของการวิจัยและสร้างสรรค์ การจัดการประชุมทางวิชาการครั้งนี้ยังเป็นการร่วมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เนื่องในโอกาสทรงเจริญพระชนมายุ 60 พรรษา ผลงานวิจัยที่ร่วมเผยแพร่ในงานนี้ได้มีการบูรณาการศาสตร์และศิลป์ เข้าด้วยกันตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร คือ มหาวิทยาลัยแห่งการสร้างสรรค์ โดยจัดให้มีการนำเสนอ ผลงานวิจัยทางด้านศิลปะและการออกแบบ วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์สุขภาพ มนุษยศาสตร์ อักษรศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ เกษตรศาสตร์ และพหุวิทยาการ ณ ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน) ทั้งนี้บัณฑิตวิทยาลัยได้รวบรวมบทความวิจัย (Proceeding) ของผู้นำเสนอทั้งแบบวาจา โปสเตอร์ และงานสร้างสรรค์ ที่เข้ามาเสนอผลงานในครั้งนี้เป็นแผ่นซีดี และเว็บไซต์ เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยไปสู่สาธารณชนอย่างทั่วถึงและกว้างขวาง บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า Proceeding นี้จะเป็นประโยชน์ต่อนักวิชาการ นักวิจัย ศิลปิน และผู้สนใจทั่วไป และนำไปพัฒนางานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

บัณฑิตวิทยาลัยขอขอบคุณ นายสกลามหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ให้เกียรติมาเป็นประธานในพิธีเปิด และให้โอวาทกับผู้นำเสนอผลงาน ขอขอบคุณผู้บริหารและคณาจารย์จากคณะวิชาในสถาบันต่างๆ ที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิที่ร่วมเป็นพี่เลี้ยงมาคัดเลือกผลงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ และเจ้าหน้าที่ของบัณฑิตวิทยาลัยทุกคนที่ร่วมมีรอยยิ้มปฏิบัติงานจนบรรลุ ผลตามวัตถุประสงค์ นอกจากนี้ ขอขอบคุณผู้สนับสนุนการจัดงานทุกท่าน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นโอกาสดีที่จะร่วมมือกันพัฒนาการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้ก้าวหน้าและเข้มแข็งต่อไป

(รองศาสตราจารย์ ดร. ปานใจ สารทัศน์วงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ข้อมูลอ้างอิงเพื่อการประกันคุณภาพ

การจัดโครงการประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 5 เรื่อง “การศึกษาเชิงสร้างสรรค์” The 5th National and International Graduate Study Conference 2015 “Creative Education: Intellectual Capital toward ASEAN” นี้เป็นการจัดการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติเพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัย/การค้นคว้าอิสระของนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ตามเกณฑ์คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ฉบับปีการศึกษา 2557 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ดังนี้

การเผยแพร่ผลงานวิจัยในที่ประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งนี้เป็นการนำเสนอบทความวิจัย ในที่ประชุมวิชาการ และบทความฉบับสมบูรณ์ (Full paper) ได้รับการตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่อง จากการประชุม (Proceedings) โดยมี กองบรรณาธิการจัดทำรายงานการประชุม หรือ คณะกรรมการจัดประชุม ประกอบด้วย ศาสตราจารย์หรือผู้ทรงคุณวุฒิปริญญาเอก หรือ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีผลงานเป็นที่ยอมรับในสาขาวิชานั้นๆ จากนอกสถาบันเจ้าภาพ อย่างน้อยร้อยละ 25 โดยต้องมีผู้ประเมินบทความที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้นด้วย และมีบทความที่มาจาก หน่วยงานภายนอกสถาบันอย่างน้อย 3 หน่วยงาน และรวมกันแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ 25

การเผยแพร่ผลงานวิจัยในที่ประชุมวิชาการระดับนานาชาติ ครั้งนี้เป็นการนำเสนอบทความวิจัยในที่ประชุมวิชาการ และบทความฉบับสมบูรณ์ (Full paper) ได้รับการตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุม (Proceedings) โดยมีกองบรรณาธิการจัดทำรายงานฯ หรือ คณะกรรมการจัดประชุม ประกอบด้วยศาสตราจารย์หรือผู้ทรงคุณวุฒิปริญญาเอก หรือผู้ทรงคุณวุฒิที่มีผลงานเป็นที่ยอมรับในสาขาวิชานั้นๆ จากต่างประเทศ อย่างน้อยร้อยละ 25 และมีผู้ประเมินบทความที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้น และบทความที่มาจากต่างประเทศ อย่างน้อย 3 ประเทศ และรวมกันแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ 25

บทความในการประชุมวิชาการทั้งระดับชาติและนานาชาติที่นำเสนอให้กองบรรณาธิการ หรือ คณะกรรมการจัดประชุมพิจารณาคัดเลือก ต้องเป็นฉบับสมบูรณ์ (Full paper) และได้รับการตีพิมพ์ ซึ่งสามารถอยู่ในรูปแบบเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้

สำหรับการจัดประชุม วิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 5 เรื่อง “การศึกษาเชิงสร้างสรรค์” The 5th National and International Graduate Study Conference 2015 “Creative Education” ในครั้งนี้มีผู้นำเสนอผลงานวิจัยจาก 33 สถาบันการศึกษา และเป็นผู้นำเสนอผลงานวิจัยชาวต่างชาติ จาก 9 ประเทศ ได้แก่ เวียดนาม พม่า กัมพูชา ฟิลิปปินส์ จีน ชูตาน โซมาเลีย โนจีเรีย และฟิจิ โดยมีรายงาน คณะกรรมการจัดประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ และรายงานผู้ทรงคุณวุฒิในการพิจารณาบทความ ดังรายนามต่อไปนี้

คณะกรรมการ

คณะกรรมการอำนวยการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัตวงค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐพล สุวรรณกุลคลัง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อมรินทร์ เทวตา

ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)
ดร.โสมสุดา ลียะวณิช

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินิภาน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
อาจารย์คุณวิทย์ ประชุมพล

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
รองศาสตราจารย์ ดร.วรา วราวิทย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิมลรัตน์ งามอร่ามวรางกูร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรีธัญญา ณโธโรจน์

มหาวิทยาลัยมหิดล
อาจารย์ ดร.วศิน ศรีสวัสดิ์
อาจารย์ ดร.พิจิตรา จอมศรี

มหาวิทยาลัยศิลปากร
อาจารย์อานฤทธิ ชูสุวรรณ
รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยสิทธิ์ ดำนาคดีกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชวลิต ขาวเขียว
ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอกพงษ์ ตรีตรง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมชาย สำเนียงงาม

รองศาสตราจารย์ ดร.คณิต เขียววิชัย
รองศาสตราจารย์ ดร.สิบลูก อยู่ยืนยง
รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปาเจรา พัฒนถาบุตร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์
รองศาสตราจารย์ ดร.เกษร จันทศิริ

อาจารย์ดารีห์ บรรณวิทยกิจ
อาจารย์ ดร.ภาพล คงชุม
อาจารย์ ดร.ยอดขวัญ สวัสดิ์

อาจารย์ ดร.ยศ วัฒนีสอน

อาจารย์ ดร.วรัญญา พูลสวัสดิ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยชนะ ติรสฤกิตมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาเรียม นิลพันธุ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐพล สุวรรณกุลคลัง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อมรินทร์ เทวตา

นางคันสนีย์ สิทธิศักดิ์

คณะกรรมการจัดประชุม

Louisiana Tech University, USA
Assoc. Prof. Dr. Chokchai Leangsuksun

Asian Institute of Technology
Prof. Dr. Kanchana Kanjanasut

Konkuk University, Korea
Prof. Dr. Sunyoung Han

Tama Art University, Japan
Assoc. Prof. Kuniko Statake

International College, Silpakorn University
Mr. Laurent Mathelin

Murdoch University, Australia
Assoc. Prof. Dr. Lance Fung

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรสินี ภัทรโกศล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุชัย วีระเรืองไชยศรี

มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อังคณา ตุงคะสมิต

โรงเรียนนายร้อยตำรวจ สามพราน
รองศาสตราจารย์ พ.ต.อ. ดร.นพรุจ คักดีศิริ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง
ศาสตราจารย์เดชา วราชุน

รองศาสตราจารย์กัญจนา คำโสม

มหาวิทยาลัยศิลปากร
รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัตวงค์

อาจารย์ ดร.เกรียงไกร เกิดศิริ

รองศาสตราจารย์ บาทัน อิมสำราญ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สฤตพงศ์ ขุนทรง

เภสัชกรหญิง อาจารย์ ดร.วารณี บุญช่วยเหลือ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุศรินทร์ เขมะปะบุตร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทัก
อาจารย์ ดร.สุภาวดี มานะโคธรมณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยศ ไพวิทยศิริธรรม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐพล สุวรรณกุลสง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อมรินทร์ เทวตา

นางคันสนีย์ สิทธิศักดิ์
นางทิวา เพ็งตะโก
นางสาวชลธิชา บุญยเสชา
นางสาวพัชรมณ ศรีสว่าง
นางสาวมณฑิชา จันทร์ทนต์

ผู้ทรงคุณวุฒิ

❖ กลุ่มศิลปะและการออกแบบ

สถาบันดนตรีกลายาโนวิณนา

ดร.อโณทัย นิติน

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

รองศาสตราจารย์ กัญจนา คำโสภี

รองศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญา รังสิริรักษ์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นพดล ตั้งสกุล

ดร. จันทิพย์ จิรินธน์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์สมโภชน์ ทองแดง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นพินันท์ ตาปานานท์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไชศรี ภักสุขเจริญ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิรมล กุลศรีสมบัติ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อังสนา บุญโยภาส

ดร.ณัฐวุฒิ บริบูรณ์วิริย์

ดร.จิรเดช เสตะพันธุ์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มล. วุฒิพงษ์ ทวีวงศ์

รองศาสตราจารย์ ดร. พาลีณี สุนากร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สายทิพา งามสุตร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันดี พิณจรัสสิน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรีณีย์ นักรบ

ดร.ไพศาล เทพวงศ์ศิริรัตน์

มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ เขียวมิ่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ดร.กิริติ เกิดศิริ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

รองศาสตราจารย์ ดร. ชัยสิทธิ์ ดำนาคติกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์คมธรรม ดำรงเจริญ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. น้าฝน ไส้ครู่ไกล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุจิโรจน์ อนามัยบุตร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปรัชญา มัทนทวี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พันธุ์ดา พุ่มไฟโรจน์

ดร.พรพรรณ บรรเทิงหรรษา

ดร.เกรียงไกร เกิดศิริ

อาจารย์ ดร.พร เขากาญ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

อาจารย์จิราพรรณ วงศ์ทองสงวน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ดร. นันทวรรณ ม่วงใหญ่

หน่วยงานเอกชน

ดร.สรัญ ฐิตวัฒน์

ดร.ณัฐพล ประดิษฐ์ผลเลิศ

❖ กลุ่มมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ วิทยาการจัดการ

ผู้ทรงคุณวุฒิ/ นักวิชาการ

ศาสตราจารย์พัลลภ เจริญวงศ์

ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.กุสุมา รักษาพันธ์

รองศาสตราจารย์ชัญญะ วงษ์วิภา

รองศาสตราจารย์สุรพล นาดะพินธุ์

ดร.แสน ชฎารัมย์

นายชวลิตทิพย์ บุญเกียรติ

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ศาสตราจารย์ชำนาญ ไพฑูริย์จิตร

รองศาสตราจารย์ดร.จุฑามณี อ่อนสุวรรณ

รองศาสตราจารย์ฉันทนา เอี่ยมสกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจนก กาญจนจันทร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาติ จิงวิณนาภรณ์

อาจารย์กรินทร์ ไปไพศาล

อาจารย์ภาวินี บุญเสริม

อาจารย์ปิยะรัฐ มรรคยาร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพร พานโพธิ์ทอง

รองศาสตราจารย์ ดร.จินตวิรี คล้ายสังข์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทยาวัฒน์ พิทยาภรณ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุชัย ชีระเรืองไชยศรี

ดร.เทพี จรัสจรวงเกียรติ

ดร.มิ่งมิตร ศรีประสิทธิ์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภากร ภิญญัตติจินดา
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สัมพันธ์ จันทรีดี
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยพงศ์ พลับพลึง
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อธิมา พลับพลึง
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อังคณา ดวงคะสมิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 ดร.วรรณพร อารยะพันธ์
มหาวิทยาลัยมหิดล
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติพงศ์ พูลชอบ
 ดร.อัญชลี ภู่มะภา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
 อาจารย์ ดร. เพชรรัตน์ เจริมรอด
วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี
 อาจารย์ ดร. จุไรรัตน์ ดวงจันทร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร
 ศาสตราจารย์ ดร.มาสุข อินทราวุธ
 รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ เลี่ยมประวัตติ
 รองศาสตราจารย์ พรชัย เทพปัญญา
 รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา
 รองศาสตราจารย์ สุภาภรณ์ จินตมานีโรจน
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เอกรินทร์ พึ่งประชา
 รองศาสตราจารย์ บำหยัน อิ่มสำราญ
 รองศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาเรียม นิลพันธุ์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยศ ไทวิทยศิริธรรม
 รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงษ์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีโรจน์ เฉลยกุลลักษณ์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวัน
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยโทหญิง ดร.เกศศิริ เจริญวิศาล
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ อุ่นอารมย์เลิศ
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริบุณ จงวุฒิเวศย์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวีร์ บุญคุ้ม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.น้ามนต์ เรืองฤทธิ์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สำเนียงงาม
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กั้วล คัชขิมา
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัตน์ แสงฉัตรแก้ว
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษบา บัวสมบุรณ์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อมรินทร์ เทวะตา
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรพิน ศิริสัมพันธ์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนิรุทธิ์ สติมัน
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัยชนะ ติรสुकิตติมา
 ดร.อัญญา นิลนพคุณ
 ดร.ยุวี ผลพันธ์
 ดร.สายสุดา เตียเจริญ
 ดร.ประไพพิมพ์ สุธีลินนนท์
 ดร.ศศิภา พจนวาที
 ดร.อุเทน วงศ์สถิตย์
 ดร.ประพันธ์พงศ์ พงศ์ศรีเอี่ยม
 ดร.สมพงศ์ จิตต์มัน
 ดร.สุนีตา โฆษิตชัยวัฒน์
 ดร.อิติ ญาณปรัชชาเศรษฐ์
 ดร.วิชุด อิมอารมย์
 ดร.สายสุดา เตียเจริญ
 ดร.กัลยา เทียนวงศ์
 ดร.ยงยุทธ วิถีไตรรงค์
 ดร. เฉลิมพร สิริวิชัย
 ดร.จันทิมา บรรจงประเสริฐ
 ดร.สิปปนันท์ นวลละออง
 อาจารย์มูจรินทร์ อธิพงษ์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล บุญลือ
 ดร. บุษเกตน์ อินทรปราสาน
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนิยา กลิ่นน้ำหอม
มหาวิทยาลัยบูรพา
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระ กุลสวัสดิ์
 พันตำรวจโท ดร.ไวพจน์ กุลาชัย

ดร.จักรี ไชยพิบิจ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมณัฏฐ์ มิ่งศิริธรรม
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูชาติ พ่วงสมจิตร
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสาวณิต วิงวอน
 ดร.กนิษฐา เข้าวัดนกุล
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
 ดร. สุวภัทร ศรีจงแสง
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
 ดร.สุจินดา โพธิ์โพทรัพย์
มหาวิทยาลัยชินวัตร
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลาวัญฉวี สุจริตตานนท์
กรมศิลปากร
 ดร.อมรา ศรีสุชาติ
 ดร.ภัคเพ็ญ อยู่คงดี
 อาจารย์วันเพ็ญ ม่วงบุญ
 นายอรุณศักดิ์ กิ่งมณี
 นายประทีป เพ็งตะโก
 นายนิติ แสงวัฒน์
ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร
 ดร.สมรักษ์ ชัยสิงห์กานานนท์
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ
 ดร.โชติมา หนูพริก
 ❖ **กลุ่มวิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี**
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 อาจารย์ ทญ.วิไลพร สุตันไชยขนนท์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรีสมพร ปรีเปรม
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จงรักษ์ หงษ์งาม
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทญ.ดร.ชุตินา ระติสุนทร
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัจฉริยา สุริยะวงศ์
 ดร.ชาญกิจ พุฒิเลอพงศ์
 ดร.อิติมา วัฒนวิจิตรกุล
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รมิดา ศรีเหรา
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราฤทธิ์ พานิชกิจโกศลกุล
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 รองศาสตราจารย์ ดร.อนุพันธ์ เทอดดวงศ์วรกุล
 รองศาสตราจารย์ ดร. อนุวัตร แจ่มชัด
 รองศาสตราจารย์ ดร. สุนทร สุวรรณลิขณณ์
 รองศาสตราจารย์ ดร.ปาริฉัตร หงสประภาส
 รองศาสตราจารย์ ดร.สมจิต สุรพัฒน์
 รองศาสตราจารย์ ดร.กัลลัณรงค์ ศรีรอด
 รองศาสตราจารย์ ดร.สิริ ชัยเสรี
 รองศาสตราจารย์ ดร. พูนพิภพ เกษมทรัพย์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณฤทธิ์ ฤทธิธรม
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรัตน์ บัวเลิศ
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาศอุบล ทองงาม
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร ตรงจิตภักดี
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตศิริ ราชตะนะพันธ์
 ดร.น้องนุช ศิริวงศ์
 นางจุฬาลักษณ์ จารุบุษ
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
 พ.ต.ท.กฤษฏา ธิบธรรมทรัพย์
 พ.ต.ท.หญิงภัทราพร romeoไชย
โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
 รองศาสตราจารย์ พตอ.ดร.นพจรศักดิ์ศิริ
 พ.ต.ท.ดร.สฤกษ์ สิบพงษ์ศิริ
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีน
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรันญา โฆษิตะมงคล
 ดร.จินตมาศ โกศลขึ้นวิจิตร
 ดร.พนารัตน์ วิศวะเทพนิมิตร
 ดร.จินตนา ไพบูลย์ธนานนท์
 ดร.ศรินทร์น ศรีประสงค์
 ดร.สุภาพร วรรณสันทัด
 ดร.วรรณดี ตปนียากร
 ดร.กรรณก ลือธันนท์
 อาจารย์เยี่ยมใจ ศรีชัยรัตนกุล
มหาวิทยาลัยมหิดล
 รองศาสตราจารย์ ทพญ.ประภาศรี วีริตทนพงษ์

รองศาสตราจารย์ ทพญ.ประกาศิรี วีรินทพงษ์
รองศาสตราจารย์ ทพ. ดร. อรนาฎ มาตังคสมบัติ
รองศาสตราจารย์ ทพ.ดร. กิตติ ต. รุ่งเรือง
รองศาสตราจารย์ ดร.เบญจภรณ์ ประภักดิ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เบญจพร สุขประเสริฐ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิไลพรรณ สมบุญตนนท์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรินยา โมสิคตะมงคล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทพ. ชูชัย อนันต์มานะ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทพญ. ดวงดี วัฒนะศักดิ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทพญ.เบญจมาศ อภิพันธุ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพ.ทพ.ศิริชัย เกียรติถาวรเจริญ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์นพ.ทพ. เกียรติอนันต์ บุญศิริเศรษฐ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัจฉราพร ขำโสภา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จารุวรรณ วงศ์ทะเนตร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เอื้อมพร มัชฌิมวงศ์
ดร.ศรินทร์น์ ศรีประสงค์
ดร.วิจิรัตน์ มัตติทานนท์
ดร. กันต์ ปานประยูร
ดร.ทพญ. ตริษฐา เอี่ยมพงษ์ไพบุลย์
ดร.ทพ. ศุภกันต์ ทิศทวีรัตน์
ดร.ทพญ. พวงวรรณ ลาภอนทรัพย์กุล
ดร.ทพ. สุพัฒชัย บุญประถัมภ์
ทพญ.ชุตินา อมรพิพิธกุล
ทพ. ราชัย จึงสมจิตต์
ทพ. พงศธร พู่ทองคำ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ดร.รัมภา จุฑะกาน
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ดร.นพดล ชลอธรรม
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
รองศาสตราจารย์ ดร. สายัญ สดุดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา
ดร.จุมพฏ กาญจนกำธร
โรงพยาบาลพุทธโสธร
ดร.วราภร เกียรติไกรศักดิ์ดา
มหาวิทยาลัยศิลปากร

รองศาสตราจารย์ ดร. ปานใจ ธารทัตคนวงศ์
รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินา ลิ้มมาทวารักดิ์
รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ โรจนราชา
รองศาสตราจารย์ ดร.นลินี พูลทรัพย์
รองศาสตราจารย์ ดร.กัณท์วิทย์ ศรีพงศ์พันธุ์
รองศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา ปัญญาคะโป
รองศาสตราจารย์ ดร.มลิวรรณ บุญเสนอ
รองศาสตราจารย์ มาณพ ปานะโปย
รองศาสตราจารย์ ดร.พรทิพย์ ศรีแดง
รองศาสตราจารย์ ดร.สุพรรณิ ฉายะบุตร
รองศาสตราจารย์ ดร.กัลยณิ จิตรศรีพงศ์พันธ์
รองศาสตราจารย์ ดร.กนกพร สว่างแจ้ง
รองศาสตราจารย์ มานะ กาญจนมณีเสถียร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษบา เป้าทองจีน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวลิต สิทธิสมบัติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุรีย์ เจริญธีรบูรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิตติ ยวงนิษฐ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นัทธีรา สรรมณี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกวรรณ กิ่งมุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทร์ สุขแสน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิตติพงษ์ โสภณพงศ์พิพัฒน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศุภชัย วาสนานนท์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จันทร์เพ็ญ อนุรัตน์นานนท์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ ศิริวงศ์วิไลชาติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐกาญจน์ หงส์ศรีพันธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรพล เกียรติกิตติพงษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิปไตย นแสงสว่าง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญดา เพ็ญโรจน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภวรรณ รัตสุข
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภกิจ สุทธิเรืองวงศ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลชนก พาณิชการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชฎา บุญเต็ม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรนภา สุนทรวิมาน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นรงค์ ฉิมพาลี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อริย์ วสันตกรณ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพรรณนิภา เล็งสาย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราโมทย์ คูวิจิตรจาร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดิเรกฤทธิ์ บัวเวช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจวบ กล่อมจิตร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต อินดวงค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอกพันธ์ แก้วมณีชัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณศรี สีจรรย์จันทร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุศราภรณ์ มหาโยธี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเกียรติ์ สอดศรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรประภา ภูมิษายาญจนะ
โรแบร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพจน์ บุรพุกุลศรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมจิตร ลาภโนนเขวา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุขุม ไขเขตชัยมงคล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วันชัย สิลากวิวงศ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปฏิพัทธ์ หงษ์สุวรรณ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐพล อันแจ้ง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อนวัช บุญญภัคดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จิตศักดิ์ พุฒจระ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สัตวแพทย์หญิง-
ดร. จารุณี เกษรพิกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทีป ดั่งวงค์
ดร. อรวรรณ เขาวลิต
ดร. บุญญาภา หวังวัฒนา
ดร. ลาวลีย์ เขียงจิ่ง
ดร. วรณิ บุญช่วยเหลือ
ดร. จิตติ ญาณปริชาเศรษฐ์
ดร. วิชิต อัมอรมณ
ดร. ศุภชัย ศุภลักษณ์นารี
ดร. ศิริรัตน์ ชูสกุลเกรียง
ดร. สุจินต์ วุฒิชัยวัฒน์
ดร. ภมร ศิลพานิช
ดร. สุดศิริ เหมศรี
ดร. สิทธิชัย แซ่หล่ม
ดร. วรฤทัย ชูเกียรติ

ดร. กัญญา ทองสนิท
ดร. ชุตีกัด พรสิงห์
ดร.ยรรยงค์ พันธุ์สวัสดิ์
ดร.ณพงศ์ ปณิธานธรรม
ดร. ศราวุธ ภูโฆจิตรกุล
ดร.ยุทธนา เจวจินดา
ดร.สินี หนองเคาค้า
ดร. วรฤทัย ชูเกียรติ
ดร.คณิต พลอยคณีย์
ดร.รุจิภาญจน์ นาสินท์
ดร.ณัฐ อธิษะพงษ์
ดร.ธัชพงศ์ ชูศรี
ดร. ไพโรจน์ ขวาลีธวิงค์
ดร. เนาวรัตน์ มีจันทร์
ดร.งามจิตต์ เจียรกุลประเสริฐ
ดร.วรภาส พรมเสน
ดร.ดาวรุ่ง สังข์ทอง
ดร.อรอนงค์ แซ่มเล็ก
ดร.กนก หล่อกำเนิด
ดร.ภาณุพงศ์ พรหมมารัตน์
ดร. ภวพล คงชุม
ดร. แก้วตา ลิ้มเฮง
ดร. เสาวภา เขียนงาม
ดร. ปณิดา ดวงแก้ว
ดร. สุภาวดี นิคมทอง
ดร. สุภาวดี มานะไตรรัตน์
ดร. อนันท์ เขาว์เครือ
ดร. วิไลวรรณ สิริโรจนพูน
น.สพ. ดร. นรินทร์ ปริญญาญักดิ์
ดร. ลลิตา เวชพงษ์
ดร. ศุภชัย อำคา
ดร. สราจันต์ มนต์ขลัง
อาจารย์ วิชัย จันทร์รักษา
อาจารย์ กวินธร สัยเจริญ
อาจารย์พรชัย เป็ลี่ยมทรัพย์

กำหนดการประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 5
เรื่อง “การศึกษาเชิงสร้างสรรค์ ทนปัญญาสู่อาเซียน”
The 5th National and International Graduate Study Conference 2015
“Creative Education: Intellectual Capital toward ASEAN”

โดย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
วันที่ 16 - 17 กรกฎาคม 2558 ณ ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร(องค์การมหาชน) กรุงเทพฯ

วันที่ 16 กรกฎาคม 2558

08.30 – 09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00 – 09.30 น.	พิธีเปิด กล่าวต้อนรับ โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยชาญ ถาวรเวช อธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร กล่าวรายงาน โดย รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กล่าวเปิดงาน และมอบรางวัลผลงานวิจัยดีเด่นและมอบประกาศเกียรติคุณ แก่ผู้สนับสนุนโครงการฯ โดย นายภราเดช พยัฆวิเชียร นายกสภามหาวิทยาลัยศิลปากร
09.30 – 10.30 น.	ประธานและผู้เข้าร่วมประชุมเยี่ยมชมผลงานวิจัยด้วยโปสเตอร์ พักรับประทานอาหารว่าง (ห้องอาหาร ชั้น 4)
10.30 – 12.00 น.	บรรยายพิเศษเรื่อง “ทิศทางการวิจัยและสร้างสรรค์ เพื่อสร้างทุนปัญญาในบริบท ประชาคมอาเซียน” โดย รองศาสตราจารย์ นายแพทย์สรนิต ศิลธรรม รองเลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา
12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน (ห้องอาหารชั้น 4)

13.00 – 14.30 น.	การนำเสนอผลงานวิจัยด้วยวาจา - กลุ่มศิลปะและการออกแบบ - กลุ่มมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และการจัดการ - กลุ่มวิทยาศาสตร์/ วิทยาศาสตร์สุขภาพ/ และวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี อุตสาหกรรม/ เกษตรศาสตร์ - กลุ่มพฤิทยาการ - กลุ่มนานาชาติ
------------------	---

14.30 – 14.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง (ตามอัธยาศัย)

14.45 – 17.00 น. การนำเสนอผลงานวิจัยด้วยวาจา (ต่อ)

วันที่ 17 กรกฎาคม 2558

08.30 – 09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00 – 10.00 น.	การนำเสนอผลงานวิจัยด้วยวาจา - กลุ่มศิลปะและการออกแบบ - กลุ่มมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และการจัดการ - กลุ่มวิทยาศาสตร์/ วิทยาศาสตร์สุขภาพ/ และวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี อุตสาหกรรม/ เกษตรศาสตร์ - กลุ่มพฤิทยาการ - กลุ่มนานาชาติ
10.00 – 10.15 น.	พักรับประทานอาหารว่าง (ตามอัธยาศัย)
10.15 – 12.00 น.	การนำเสนอผลงานวิจัยด้วยวาจา (ต่อ)
12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 - 17.30 น.	การนำเสนอผลงานวิจัยด้วยวาจา (ต่อ)

หมายเหตุ กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม
- ผู้ที่นำเสนอด้วยโปสเตอร์รับใบประกาศนียบัตรที่โต๊ะลงทะเบียน ชั้น 4 เวลา 13.00 น.
- ผู้ที่นำเสนอด้วยวาจารับใบประกาศนียบัตรในห้องที่นำเสนอ

การสื่อสารการตลาดที่สัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์องค์กร ของธนาคารกสิกรไทย สาขาชะอำ
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

Marketing Communications to Related of Corporate Image of Kasikornbank,
Cha-Am Branch, Phetchaburi.

ผู้วิจัย ฉัตรชนก เข้มศรี, ธนินทร์รัฐ รัตนพงษ์กัญญา
สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารกสิกรไทยสาขาชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาการสื่อสารการตลาดที่สัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารกสิกรไทยสาขาชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือลูกค้าที่มาใช้บริการและทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกสิกรไทย สาขาชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 394 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุช่วง 36-45 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 15,001-25,000 บาท และส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรสเป็นโสด

ผลการวิจัยพบว่า ด้านการสื่อสารการตลาด พบว่า มีการรับรู้การสื่อสารการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า การสื่อสารการตลาดของธนาคารด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ผลการวิจัยพบว่า ด้านภาพลักษณ์องค์กร พบว่า มีการรับรู้ถึงภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์สำนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

การเปรียบเทียบภาพลักษณ์องค์กร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีความรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรในด้านภาพรวม และด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารการตลาดกับภาพลักษณ์องค์กร พบว่า การสื่อสารการตลาดมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารกสิกรไทยสาขาชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ : การสื่อสารการตลาด, ภาพลักษณ์องค์กร, ธนาคารกสิกรไทย สาขาชะอำ

Abstract

The objectives of this research were to study the corporate image of Kasikornbank of Cha-am branch, Cha-am District, Phetchaburi Province. To comparing the level of the corporate image by clients, according to individual factors. And to study the marketing communications to related of corporate image. The samples of this case study were 394 clients of Kasikornbank of Cha-am branch. The instrument for this case study were questionnaires as rating scale, data analysis that made by statistical program namely percentage, arithmetic mean, standard deviation and inferential statistics by Pearson's product moment correlation coefficient.

The research results was found that almost of sample groups were females, aged between 36-45 years old, graduated bachelor's degree or equivalent, were employee of private company, average income 15,000-25,000 THB per month and single status.

The overall level of marketing communications was very high level. To considering results in detail, also was highest mean in PR of marketing communications of Kasikornbank of Cha-am branch.

The overall level of corporate image was a moderate level. To considering results in detail, was highest mean in office equipment of Kasikornbank of Cha-am branch.

To comparing the level of corporate image by clients who had different personal factor in regard of sex, age, degree of education, salary, and marriage status showed that were not difference in their opinion.

The marketing communications to related of corporate image of Kasikornbank of Cha-am branch, Cha-am District, Phetchaburi Province showed that had a relationship in the same direction.

Key Word (s): Communications of Marketing, Corporate Image, Kasikornbank of Cha-Am Branch

บทนำ

นับตั้งแต่อดีตการพัฒนาระบบสื่อสารในรูปแบบต่างๆ นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เนื่องจากระบบการสื่อสารเสมือนตัวกลางในการสื่อสารให้รู้ถึงวัตถุประสงค์ในทิศทางเดียว มนุษย์ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมใดๆ ของคนและเพื่ออยู่ร่วมกับคนอื่น ๆ ในสังคม การสื่อสารเป็นพื้นฐานของการติดต่อของกระบวนการสังคม ยิ่งสังคมมีความซับซ้อนขึ้นมาก และประกอบด้วยคนจำนวนมากขึ้นเท่าใดการสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น

ในสถานการณ์ปัจจุบันสินค้าและบริการทุกประเภทมีการแข่งขันทางการตลาดสูงขึ้นทำให้ผู้ผลิตสินค้าและบริการหลายๆ อย่างต้องพยายามสร้างภาพลักษณ์เพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าเพิ่มให้กับตัวสินค้า โดยใช้การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เป็นตัวดึงดูดผู้บริโภค โลกให้เกิดความอยากได้อีกมีในสินค้าหรือบริการเหล่านั้น สิ่งเหล่านี้เราเรียกว่า “การสื่อสารทางการตลาด” หรือ Marketing Communication (ฉันทิยา อภัย, 2556 : 8)

ภาพลักษณ์ คือ ภาพที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลเกี่ยวกับองค์กรนั้นๆ ที่ทางองค์กรได้สื่อสารออกไปปรากฏต่อสายตาของบุคคล เช่น สัญลักษณ์ เครื่องแบบ ฯลฯ เพื่อให้บุคคลเกิดการรับรู้และเข้าใจองค์กรมากขึ้น ซึ่งรวมไปถึงการจัดการ การบริการผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ซึ่งในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ลูกค้ามาสนใจสินค้าและบริการขององค์กรของตนเอง และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรเสมือนกับหน้าตาที่ทำให้ลูกค้าจดจำ สนใจและประทับใจในองค์กรอีกทางหนึ่ง (ปาจารย์ ภัทรวาทิน, 2553 : 12)

และตลอดเวลาที่ผ่านมามา ธนาคารกสิกรไทยได้เปลี่ยนแปลงปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานและการบริการในรูปแบบการสื่อสารทางการตลาด เพื่อรักษาฐานลูกค้าที่มีจำนวนมาก โดยการสร้างและใช้การสื่อสารการตลาดในการสร้างภาพลักษณ์ เพื่อรองรับบริการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการ ตลอดจนลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกวัย เมื่อธนาคารพาณิชย์ต่างๆ มีการแข่งขันทางการสื่อสารการตลาดเพิ่มขึ้นอย่างรุนแรง และลูกค้าเป็นผู้ถือครองในเรื่องการตัดสินใจ การสื่อสารการตลาดจึงสัมพันธ์ต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งการสื่อสารการตลาดจะเป็นตัวสะท้อนความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้สินค้าและบริการ ดังศโลแกนของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ” ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะพนักงานขององค์กรจึงมีความต้องการศึกษาเรื่อง “การสื่อสารการตลาดที่สัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารกสิกรไทยสาขาอะ อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบูรณ์” เพื่อทางองค์กรจะนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการสื่อสารการตลาดที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารกสิกรไทยสาขาอะ อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามลักษณะข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาการสื่อสารการตลาดที่สัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารกสิกรไทยสาขาอะ อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบูรณ์

วิธีการวิจัย

ในการทำวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการสื่อสารการตลาดที่สัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์องค์กร โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

1. ศึกษารูปแบบการสื่อสารการตลาด ได้แก่ การโฆษณา การขายโดยพนักงาน การส่งเสริมการตลาด การประชาสัมพันธ์ และการตลาดทางตรง เพื่อให้ก่อให้เกิดการรับรู้ถึงภาพลักษณ์ขององค์กรในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร ภาพลักษณ์ด้านพนักงาน ภาพลักษณ์ด้านบริการ ภาพลักษณ์ด้านวิธีการดำเนินงานธุรกิจ ภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมสังคม ภาพลักษณ์ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน ภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กร และภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศ เป็นต้น เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงระบบการดำเนินงาน กระบวนการปฏิบัติ เพื่อเพื่อให้ตอบสนองกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ดีต่อไป อย่างยั่งยืน ผู้วิจัยเห็นควรว่าการศึกษาในรูปแบบการสื่อสารการตลาดในหน่วยธุรกิจนี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

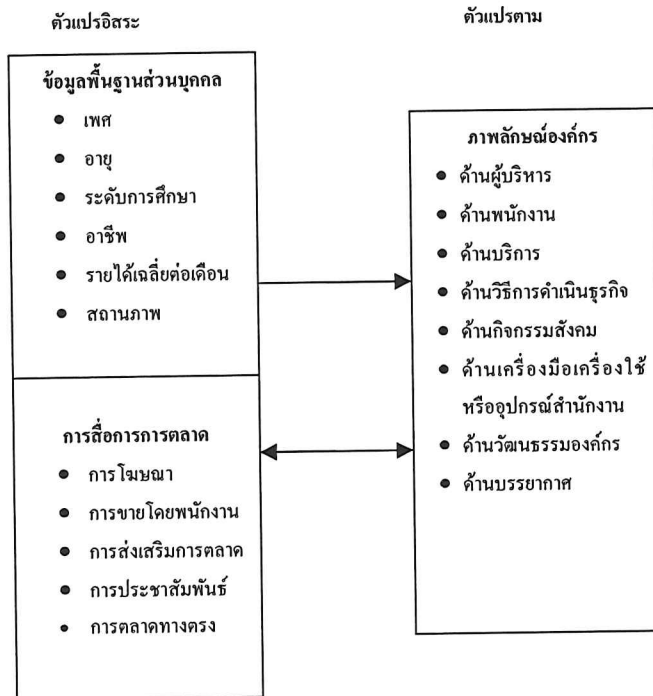
2. พื้นที่ในการวิจัย คือ ธนาคารกสิกรไทยสาขาอะ อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบูรณ์

3. ประชากร คือ ลูกค้าที่มาทำธุรกรรมทางการเงินประเภทเงินฝาก และสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยสาขาอะ อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบูรณ์ รวมทั้งสิ้นจำนวน 22,945 คน จำนวนของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณตามสูตรของทาโร ยามานะ (Yamane, 1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 394 ราย (ข้อมูลโดยประมาณสิ้นสุด ณ วันที่ 1 มกราคมถึง 31 ธันวาคม 2557 อ้างอิงใน Balanced ScoreBrand Cha-am-346)

4. ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) ค่าความเบี่ยงเบน (Standard Deviation) และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ (t-test), ค่าเอฟ (F-test) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product moment correlation)

กรอบแนวคิด

การศึกษาเรื่อง “การสื่อสารการตลาดที่สัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์องค์กร ธนาคารกสิกรไทยสาขาอะ อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบูรณ์” มีกรอบแนวคิดดังนี้



ผล/สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

1. บัญชีส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้ำที่มาใช้บริการที่ธนาคารกสิกรไทย สาขาชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 394 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 313 คน คิดเป็นร้อยละ 63.36 และเพศชาย 181 คน คิดเป็นร้อยละ 36.64 มีอายุช่วง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.97 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 69.83 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 36.23 มีรายได้เฉลี่ย 15,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.90 และส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรสเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 52.83

2. ด้านการสื่อสารการตลาด

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยการสื่อสารการตลาด

การสื่อสารการตลาด	\bar{x}	S.D.	ระดับ
การโฆษณา	3.43	0.601	มาก
การขายโดยพนักงาน	3.52	0.548	มาก
การส่งเสริมการตลาด	3.25	0.624	ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์	3.61	0.496	มาก
การตลาดทางตรง	3.22	0.610	ปานกลาง
รวม	3.42	0.422	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ด้านการสื่อสารการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.42, S.D. = 0.422) โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ การสื่อสารการตลาดด้านการประชาสัมพันธ์ (\bar{x} = 3.61, S.D. = 0.496) มีระดับมาก รองลงมาคือการขายโดยพนักงาน (\bar{x} = 3.52, S.D. = 0.548) การโฆษณา (\bar{x} = 3.43, S.D. = 0.601) การส่งเสริมการตลาด (\bar{x} = 3.25, S.D. = 0.624) และต่ำสุดคือการตลาดทางตรง (\bar{x} = 3.22, S.D. = 0.610) ตามลำดับ

3. ด้านภาพลักษณ์องค์กร

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์องค์กร

ภาพลักษณ์องค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ด้านผู้บริหาร	2.87	0.504	ปานกลาง
ด้านพนักงาน	3.58	0.679	มาก
ด้านบริการ	3.41	0.537	มาก
ด้านวิธีการดำเนินธุรกิจ	3.73	0.714	มาก
ด้านกิจกรรมสังคม	2.90	0.488	ปานกลาง
ด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์สำนักงาน	3.93	0.441	มาก
ด้านวัฒนธรรมองค์กร	2.89	0.454	ปานกลาง
ด้านบรรยากาศ	3.33	0.522	ปานกลาง
รวม	3.34	0.277	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ด้านภาพลักษณ์องค์กรสรุปโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.34$, S.D. = 0.277) โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์สำนักงาน ($\bar{x}=3.93$, S.D. = 0.441) ด้านวิธีการดำเนินงานธุรกิจ ($\bar{x}=3.73$, S.D. = 0.714) ด้านพนักงาน ($\bar{x}=3.58$, S.D. = 0.679) ด้านบริการ ($\bar{x}=3.41$, S.D. = 0.537) ด้านบรรยากาศ ($\bar{x}=3.33$, S.D. = 0.522) ด้านกิจกรรมสังคม ($\bar{x}=2.90$, S.D. = 0.488) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ($\bar{x}=2.89$, S.D. = 0.454) และค่าสุดท้ายคือด้านผู้บริหาร ($\bar{x}=2.87$, S.D. = 0.504) ตามลำดับ

4. เปรียบเทียบภาพลักษณ์องค์กร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 แสดงสรุปการทดสอบสมมติฐานโดยรวม

ลำดับ	สมมติฐานที่ตั้งไว้	ผลการทดสอบ
1	ลูกค้าของธนาคารที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ถึงภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารกสิกรไทย สาขาชะอำ ไม่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2	ลูกค้าของธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้ถึงภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารกสิกรไทย สาขาชะอำ ไม่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3	ลูกค้าของธนาคารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้ถึงภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารกสิกรไทย สาขาชะอำ ไม่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
4	ลูกค้าของธนาคารที่มีอาชีพแตกต่างกันมีการรับรู้ถึงภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารกสิกรไทย สาขาชะอำ ไม่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
5	ลูกค้าของธนาคารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีการรับรู้ถึงภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารกสิกรไทย สาขาชะอำ ไม่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
6	ลูกค้าของธนาคารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการรับรู้ถึงภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารกสิกรไทย สาขาชะอำ ไม่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน

จากตารางที่ 3 สามารถสรุปสมมติฐานได้ดังนี้

ลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย สาขาชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรในด้านภาพรวม และด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารการตลาดกับภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารกสิกรไทย สาขาชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรกับการสื่อสารการตลาด

ความสัมพันธ์	ภาพลักษณ์องค์กร	
	r	Sig
การสื่อสารการตลาด	.406	.000**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 พบว่า การสื่อสารการตลาดมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารกสิกรไทยสาขาชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ในระดับปานกลาง คือ .406

และสามารถสรุปความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรกับการสื่อสารการตลาดแต่ละด้าน ตามตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรกับการสื่อสารการตลาด

ภาพลักษณ์องค์กร	การสื่อสารการตลาด				
	การโฆษณา	การขายโดยพนักงาน	การส่งเสริมการตลาด	การประชาสัมพันธ์	การตลาดทางตรง
ด้านผู้บริหาร	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านพนักงาน	✓		✓	✓	✓
ด้านบริการ	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านวิธีการดำเนินงานธุรกิจ	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านกิจกรรมสังคม		✓			
ด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์สำนักงาน					
ด้านวัฒนธรรมองค์กร					
ด้านบรรยากาศ					

✓ หมายความว่า มีความสัมพันธ์

อภิปรายผล

การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารการตลาดกับภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารกสิกรไทย สาขาชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีประเด็นที่น่าสนใจและสามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านการสื่อสารการตลาด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการมีการรับรู้การสื่อสารการตลาดของธนาคารกสิกรไทย สาขาชะอำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า การสื่อสารการตลาดของธนาคารด้านการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก และการสื่อสารการตลาดด้านการตลาดทางตรงมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกสิกรไทย สาขาชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีการรับรู้การสื่อสารการตลาดของธนาคารอยู่ในระดับที่ดี ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการสื่อสารการตลาดมีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อลูกค้า ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การโฆษณา การขายโดยพนักงาน การส่งเสริมการตลาด การประชาสัมพันธ์ และการตลาดทางตรง ลูกค้ามีความเห็นว่าเมื่อธนาคารกสิกรไทย สาขาชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ได้มีการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือ โปรโมชันต่างๆ ของธนาคาร จะทำให้ลูกค้าเลือกที่จะใช้บริการกับธนาคาร และรับรู้ถึงภาพลักษณ์ของธนาคารมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธนาคารมีวิธีการขายโดยพนักงานด้วยแล้ว จะทำให้ลูกค้าเข้าใจและรับรู้ถึงภาพลักษณ์ ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นวิธีการสื่อสารทางการตลาดที่เหมาะสมอีกทางเลือกหนึ่งเลยทีเดียว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญชนก บำรุงพืช (2555) โดยได้ศึกษา “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอ้อมน้อย” พบว่า เหตุผลที่เลือกฝากเงินกับธนาคารกสิกรไทย คือ ชื่อเสียงความมั่นคงของธนาคาร และให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนภรณ์ แสงใจ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิต บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในภาพรวมมีความสำคัญระดับมาก โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ ดังนี้คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านการใช้บุคลากรในการขาย ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดทางตรง ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญของการสื่อสารการตลาดในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านการโฆษณา ปัจจัยด้านการทำกิจกรรมทางการตลาดและปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

2. ด้านภาพลักษณ์องค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการมีการรับรู้ถึงภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารกสิกรไทย สาขาชะอำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์สำนักงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก และภาพลักษณ์องค์กรด้านผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกสิกรไทย สาขาชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พึงพอใจมากในอุปกรณ์เสริมต่างๆ เครื่องใช้งานที่จำเป็นสำหรับการบริการ เช่น สลิปฝาก-ถอน ปากกาสำหรับเขียน แก้วสำหรับนั่งรอบริการ

ที่สะดวกสบาย และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและย่อมจะกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนารัตน์ เกตุนาถ (2554) ทำการศึกษาเรื่อง “การรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินของผู้ใช้บริการสำนักพลโยธิน” ผลการศึกษาพบว่า มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านนโยบายการดำเนินงานมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของเขมกร เข็มน้อย (2554) ที่ทำการศึกษาระดับ “ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินในสังกัดเขตสมุทรสาคร” พบว่า ลูกค้ารับรู้ถึงภาพลักษณ์ขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญในด้านความรู้ดีที่สุดในระดับรองลงมา และให้ความสำคัญในการรับรู้น้อยที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของปาริษฐ์ ภัทรวณิ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาดอนมะตูม อำเภอดอนมะตูม จังหวัดนครปฐม” ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินและทัศนคติของลูกค้าธนาคารออมสิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อธนาคารออมสิน โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อธนาคารออมสินแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และน้อยที่สุดคือความพึงพอใจในด้านการระงับการขึ้นคอนการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐกฤตา ติไชย (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การสื่อสารการตลาดกับภาพลักษณ์องค์กร ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” พบว่าในส่วนของการรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคาร กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งกับธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นธนาคารที่มีความมั่นคง มีผลประกอบการดี และเป็นธนาคารที่อยู่ในลำดับต้นๆ ที่อยากทำธุรกรรมด้วยมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของจาวรรณ วงศ์มณีวรรณ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อการบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา” ผลการศึกษพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อการบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ในระดับปานกลาง โดยเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านบริการ ด้านการจัดการงบประมาณ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนและด้านผู้บริหาร

3. เปรียบเทียบภาพลักษณ์องค์กรโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย สาขาชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรในด้านภาพรวม และด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนารัตน์ เกตุนาถ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินของผู้ใช้บริการสำนักพลโยธิน” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารออมสินมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านนโยบายการดำเนินงานมากที่สุด และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารออมสินที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับงานวิจัยของปายาจิรี ภัทรวณิ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น อำเภอหนองมะโมง จังหวัดนครปฐม” ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น พบว่าไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านสถานภาพสมรรถนะที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจารุวรรณ วงศ์ฉวีวรรณ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อการบริการส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา” พบว่าผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ภาพลักษณ์จำแนกตามลักษณะประชากรในด้านเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา กลุ่มอาชีพ และรายได้ พบว่า มีการรับรู้ภาพลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารการตลาดกับภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารกสิกรไทย สาขาพะเยา อำเภอพะเยา จังหวัดพะเยา พบว่า สื่อสารการตลาดมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารกสิกรไทย สาขาพะเยา อำเภอพะเยา จังหวัดพะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ในระดับปานกลาง คือ .406 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเมื่อธนาคารกสิกรไทย สาขาพะเยา อำเภอพะเยา จังหวัดพะเยามีการสื่อสารการตลาดที่สูงขึ้นก็จะทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งคล้ายกับผลการวิจัยของเขมกร เข็มน้อย (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินในสังกัดเขตสมุทรสาคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรกับความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินในสังกัดเขตสมุทรสาคร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินในสังกัดเขตสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการโดยรวมกับความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินโดยรวม พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการค้นพบของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาดและภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารกสิกรไทย สาขาพะเยา อำเภอพะเยา จังหวัดพะเยา เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารนำไปใช้ เพื่อให้ได้มาซึ่งทีมงานและการบริการที่มีประสิทธิภาพดังนี้

1. ด้านการสื่อสารการตลาด จากผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีการรับรู้การสื่อสารการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า การสื่อสารการตลาดของธนาคารด้านการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก และการสื่อสารการตลาดด้านการตลาดทางตรงมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ธนาคารกสิกรไทย สาขาพะเยา อำเภอพะเยา จังหวัดพะเยา ควรเน้นให้ความสำคัญกับเรื่องด้านการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าให้มากขึ้น โดยการให้บริการลูกค้าคุณภาพดี

มิตร และจะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีก ควรจัดรายการส่งเสริมการขายต่างๆ ของธนาคารกสิกรไทย ให้มากขึ้นและครอบคลุมมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เน้นการสื่อสารการตลาดโดยการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต ให้มากยิ่งขึ้น และการประชาสัมพันธ์เน้นการประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปากให้มากยิ่งขึ้น เพราะเมื่อลูกค้าคนใดคนหนึ่งมาใช้บริการแล้วเกิดความประทับใจ หรือได้รับบริการที่ดี แล้วนำไปบอกเพื่อน บอกครอบครัวต่อไป จะทำให้ธนาคารมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น โดยธนาคารไม่จำเป็นต้องเสียงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ด้านนี้เลยก็ได้ และธนาคารควรเน้นประชาสัมพันธ์ถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารให้คิดหุติดลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น เช่น ชุดยูนิฟอร์ม ป้ายโฆษณา รวมทั้งสื่อต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าที่ต้องการทำธุรกรรมทางการเงินเมื่อใด ก็จะต้องนึกถึงธนาคารกสิกรไทยเป็นที่แรกเสมอ นั่นเอง

2. ด้านภาพลักษณ์องค์กร พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการมีการรับรู้ถึงภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์สำนักงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก และภาพลักษณ์องค์กรด้านผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ธนาคารกสิกรไทย สาขาพะเยา อำเภอพะเยา จังหวัดพะเยา ควรเน้นการสร้างภาพลักษณ์องค์กรด้านผู้บริหารเป็นลำดับสำคัญที่สุด ด้วยจัดการกระบวนการบริหารงานแบบมีจริยธรรม มีความยุติธรรม และเป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชน ลูกค้า และลูกน้อง เมื่อได้รับแจ้งปัญหาต่างๆ หรือมีข้อร้องเรียนใดๆ เกิดขึ้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ควรเต็มใจที่จะยอมรับข้อกล่าวหาด้วยความเต็มใจ และนำปัญหาที่ได้รับกลับมาแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก ควรส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมสังคม (CSR) อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รวมทั้งควรสร้างบรรยากาศการทำงาน บรรยากาศองค์กร ทรัพยากรต่างๆ ให้มีความเหมาะสมและพอเพียงต่อการใช้งานเสมอ เช่น ที่จอดรถ แผ่นพับโฆษณา เป็นต้น ควรเน้นการบริการเป็นหัวใจสำคัญ พนักงานจะต้องปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ หน้าที่ความรับผิดชอบตลอดเวลา ธนาคารควรพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการให้ดีขึ้นเสมอ เน้นการให้บริการที่เป็นระบบ สะดวก ถูกต้องตามกฎระเบียบต่างๆ ของธนาคาร และด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์สำนักงาน จากผลการวิจัยพบว่า ธนาคารกสิกรไทย สาขาพะเยา อำเภอพะเยา จังหวัดพะเยา มีจุดเด่นในด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์สำนักงาน อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ธนาคารควรจะต้องรักษาและคงไว้ด้านการบริการที่ดีนี้ไว้ และพัฒนาให้มีการบริการ มีอุปกรณ์ที่ดีมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาสื่อสารการตลาดและภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารกสิกรไทย แห่งหนึ่งเท่านั้น ดังนั้น เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถที่จะใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น จึงควรที่จะขยายขอบเขตของกลุ่มประชากรออกไปโดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กว้างขึ้น เปรียบเทียบกัน จะได้นำผลที่ได้มาวิเคราะห์ วางแนวทางการปรับปรุง พัฒนากลยุทธ์การทำงาน การบริการ และพัฒนากระบวนการบริหารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

2) การทำการศึกษาโดยพิจารณาตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารการตลาดของของธนาคารกสิกรไทยสาขาชะอำ อำเภชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เนื่องจากยังมีตัวแปรที่คาดว่ามีความเกี่ยวข้องและสามารถพยากรณ์ภาพลักษณ์องค์กรของธนาคาร เช่น ปัจจัยความผูกพันคือองค์กร กระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ หรือปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย และเป็นข้อมูลให้แก่องค์กรที่สนใจต่อไป

3) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารการตลาดกับภาพลักษณ์องค์กรขององค์กรอื่นที่มีธุรกิจคล้ายคลึงกับธนาคารกสิกรไทย สาขาชะอำ อำเภชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำกัด เพื่อนำมาเปรียบเทียบกันและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์วางแผนทางการปรับปรุง พัฒนาระบบการทำงานและการบริการของธนาคารกสิกรไทย ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- เขมกร เข็มน้อย. (2554). "ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินในสังกัดเขตสมุทรสาคร" วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ขวัญชนก นารุงพีช. (2555). "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอ้อมน้อย." วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จรรยาพรณ วงศ์มณีวรรณ. (2552). "การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา." วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐกฤตา ติไชย. (2553). "การสื่อสารการตลาดกับภาพลักษณ์องค์กร ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)." การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการตลาด มหาวิทยาลัยธนเรศวร.
- ธานินท์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี อินเตอร์ พรินท์ จำกัด.
- นราวดี เกตุนาถ. (2554). "การรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินของผู้ใช้บริการสำนักพล โยธิน." วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชนบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปาจารีย์ ภัทรวาณี. (2553). "ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน สาขาดอนมะตูม อำเภอดอนมะตูม จังหวัดนครปฐม." วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาประกอบการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

รัตนภรณ์ แสงใจ. (2551). "การสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิต บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่." วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.