

54602706 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : ภาพลักษณ์/ความจงรักภักดี/ลูกค้า/ธนาคารกสิกรไทย

จินดาลักษณ์ เกียรติเจริญ : ภาพลักษณ์ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปิ่นเกล้า ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : รศ. ประสพชัย พสุนนท์. 92 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาภาพลักษณ์ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปิ่นเกล้า 2) ศึกษาความจงรักภักดีของลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปิ่นเกล้า และ 3) ศึกษาภาพลักษณ์ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปิ่นเกล้า ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า กลุ่มตัวอย่าง ผู้มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปิ่นเกล้า เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (59%) มีช่วงอายุ 26 - 35 ปี (39.75%) มีสถานภาพโสด (47.50%) มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี (43%) มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท (30%) มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (53.50%) นับถือศาสนาพุทธ (97.50%) อาศัยอยู่ที่บ้าน (50%) มาทำธุรกรรมประเภทเงินฝาก (78%) ระยะเวลาที่ใช้บริการอยู่ในช่วง 4 - 6 ปี (25%)

2. ภาพลักษณ์ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปิ่นเกล้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการเป็นองค์กรที่เจริญก้าวหน้าทันโลก ( $\bar{X} = 3.76$  และ  $S.D. = 0.52$ ) ถัดมาคือด้านการปฏิบัติงานภายในกรอบกฎหมาย ( $\bar{X} = 3.67$  และ  $S.D. = 0.60$ ) ด้านการทำคุณประโยชน์ทางเศรษฐกิจแก่ส่วนรวม ( $\bar{X} = 3.59$  และ  $S.D. = 0.52$ ) ด้านระบบการบริหารและการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.58$  และ  $S.D. = 0.57$ ) ด้านการบริการและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ( $\bar{X} = 3.55$  และ  $S.D. = 0.55$ ) และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ( $\bar{X} = 3.52$  และ  $S.D. = 0.46$ )

3. ความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปิ่นเกล้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านทัศนคติ ( $\bar{X} = 3.66$  และ  $S.D. = 0.61$ ) ถัดมาคือด้านพฤติกรรม ( $\bar{X} = 3.63$  และ  $S.D. = 0.56$ )

4. การวิเคราะห์ภาพลักษณ์ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปิ่นเกล้า ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า ในภาพรวมพบว่า

$$\hat{Y} = 2.14 + (0.27)X_1 + (0.20)X_2 + (0.24)X_3 - (0.24)X_4 + (0.31)X_5$$

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา ...*จินดา ญี่*... เกียรติเจริญ.

ปีการศึกษา 2555

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ...*ประสพชัย พสุนนท์*...

54602706 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORDS : IMAGE/LOYALTY/CUSTOMER/KASIKORN BANK

JINDALUCK KIATCHAROEN: IMAGE OF KASIKORN BANK PUBLIC COMPANY LIMITED, PINKLAO BRANCH AFFECTING CUSTOMER LOYALTY. THESIS ADVISOR : ASSOC.PROF. PRASOPCHAI PASUNON. 92 pp.

This research had the purposes 1) to study image of Kasikorn bank Public Company Limited, Pinklao branch 2) to study the loyalty of customers of Kasikorn bank Public Company Limited, Pinklao branch and 3) to study image of Kasikorn bank Public Company Limited, Pinklao branch affecting to customers' loyalty. The sample group was customers using the service at Kasikorn bank Public Company Limited, Pinklao branch, Bangkok Noi, Bangkok all 400 customers by using the convenient random. Tools used in this research were questionnaire, analysis by using frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The result was found that

1. The demographic characteristic of the sample group mostly was female (59%); their age was 26-35 years old (39.75%); their marriage status was single (43%); their salary was less than 15,000 baht (30%); their career was employees in the private companies (53.50%); their belief was the Buddhism (97.50%); they lived at their own house (50%); their transaction was deposit (78%); the duration of their using service was 4-6 years (25%)

2. The image of Kasikorn bank Public Company Limited, Pinklao branch in general was at the high level. When analyzing each side, it was found that the highest mean was the organizations which made a progress in the world ( $\bar{x} = 3.76$  and S.D. = 0.52); next was the performance in the legal frame ( $\bar{x} = 3.67$  and S.D. = 0.60), the economical profit for the public ( $\bar{x} = 3.59$  and S.D. = 0.52), the administrative system and the efficient management ( $\bar{x} = 3.58$  and S.D. = 0.57), the service and the good relationship with customers ( $\bar{x} = 3.55$  and S.D. = 0.55), and the responsibility to the society ( $\bar{x} = 3.52$  and S.D. = 0.46)

3. The customers' loyalty to Kasikorn bank Public Company Limited, Pinklao branch in general was at the high level. When analyzing each side, it was found that the highest mean was the attitude ( $\bar{x} = 3.66$  and S.D. = 0.61) Next was the behavior ( $\bar{x} = 3.63$  and S.D. = 0.56)

4. The analysis of the image of Kasikorn bank Public Company Limited, Pinklao branch affecting to customers' loyalty in general was found that

$$\hat{y} = 2.14 + (0.27)X_1 + (0.20)X_2 + (0.24)X_3 - (0.24)X_4 + (0.31)X_5$$

---

Program of Entrepreneurship

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature.....*K. Jindaluck*.....

Academic Year 2012

Thesis Advisor's signature ..*P. Pasunon*.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ประสพชัย พสุนนท์ และ คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ และ อ.ดร.สุวิชา วรวิเชียรวงษ์ ที่ได้เสียสละเวลาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ถึงประเด็นต่าง ๆ ในการศึกษาและชี้แนวทางในการแก้ปัญหา การค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติม และได้กรุณาตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา รวมทั้งการแก้ไขงานให้สมบูรณ์

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาตลอดหลักสูตรการศึกษา ขอขอบคุณผู้มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปิ่นเกล้า ที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณ บิดามารดา ญาติพี่น้อง และเพื่อนๆ ที่เป็นกำลังใจช่วยเหลือเกื้อกูลแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา รวมถึงผู้มีพระคุณอีกหลายท่านที่มีได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ลงได้ในที่สุด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะใช้เป็นแนวทางที่นำไปปรับปรุงภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปิ่นเกล้า ให้มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์กับลูกค้าต่อไป

