

ชื่อเรื่อง

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารทาง
อินเทอร์เน็ต (K-Cyber Banking) ของธนาคารกสิกรไทย
จำกัด (มหาชน) สาขานนเจริญเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน

นายวัชร ติยปรีชา

ชื่อปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์โสณ พองเพชร

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษากระบวนการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (K-Cyber Banking) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนเจริญเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (K-Cyber Banking) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนเจริญเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกจำนวน 187 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีสถานภาพโสด และมีอายุระหว่าง 20-29 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้ให้ข้อมูลส่วนมากประกอบอาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้หลักต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยโดยการฝาก-ถอน ทราบว่าธนาคารกสิกรไทย (K-Cyber Banking) ให้ลูกค้าส่วนใหญ่เคยใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตธนาคารกสิกรไทย (K-Cyber Banking) ปัญหา อุปสรรค ของการใช้บริการธนาคารกสิกรไทย (K-Cyber Banking) ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่คิดว่าปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการคือ สะดวกที่จะใช้บริการที่สาขา

ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญกับระดับความพึงพอใจจากการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย (K-Cyber Banking) ด้านผลิตภัณฑ์ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง ด้านราคา ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านบริการ/ การส่งเสริมการตลาด ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านบุคลากร แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญ อยู่ในระดับปานกลางทุกองค์ประกอบ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญ อยู่ในระดับปานกลางทุกองค์ประกอบ ด้าน

กระบวนการให้บริการและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญ อยู่ในระดับปานกลางทุกองค์ประกอบ

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคของการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (K-Cyber Banking) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านบริการ/การส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์และได้แปลผลการวิจัยแยกเป็นแต่ละปัจจัยดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ในเนื้อหาอยู่ในระดับปานกลาง ด้านราคา ทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ด้านช่องทางการจัด ทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ด้านบุคลากร ทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ด้านกระบวนการให้บริการและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (K-Cyber Banking) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อผลิตภัณฑ์ ผลสรุปโดยรวมพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (K-Cyber Banking) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการทดสอบใช้ระดับนัยสำคัญ 0.05

Title	Satisfaction of Clients Towards K-Cyber Banking of The Thai Farmers Bank Public Limited, Charoenmuang Branch, Chiangmai Province
Author	Mr. Watchara Treeyapreecha
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Assistant Professor Sophon Fongphet

ABSTRACT

The objectives of this study were to investigate the following: 1) the service process of K-Cyber Banking of the Thai Farmers bank Public Limited, Charoenmuang Branch, Chiangmai province; and 2) satisfaction of clients towards K-Cyber Banking of the Thai Farmers bank. A set of questionnaires was used for data collection administered with 187 bank members. Obtained data were analyzed by using the Statistical Package.

Results of the study revealed that most of the respondents were female, single, 20-29 years old and bachelor's degree graduates. Also, most of the respondents were private employees with a monthly income of more than 25,000 baht and used K-Cyber Banking of the Thai Farmers bank. For problem encountered, most of the respondents claimed that it was convenient to use the K-Cyber Banking service at the bank. The respondents placed a moderate level of the importance of satisfaction with the K-Cyber Banking service of the Thai Farmers bank on price, distribution channel, market promotion, personnel, physical presentation, and physical environment in all elements. For problems encountered in using the K-Cyber Banking service, the following were found in a moderate level: product, price, market promotion, personnel, physical presentation, and physical environment.

As a whole, it was found that there was a relationship between satisfaction of the respondents and the K-Cyber Banking service using. Also, personal factors (sex, marital status, age, educational attainment, occupation, and monthly income) had an effect on satisfaction of the respondents towards the K-Cyber Banking service of the Thai Farmers bank, Charoenmuang Branch, Chiangmai province at the significance level of 0.05

