

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ : ความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี

โดย : นายภัทรพล มงคลพานิชยกิจ

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การเงินและการธนาคาร

อาจารย์ที่ปรึกษา :

(ศาสตราจารย์ ดร. นราศรี ไววนิชกุล)

..... / /

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี รวมทั้งศึกษาพฤติกรรมของการใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี และเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ ผู้ที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี จำนวน 400 ตัวอย่าง และทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ส่วนเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการแจกแจงข้อมูลคือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการทดสอบใช้สถิติไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส มีอาชีพพนักงานบริษัท มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี มากที่สุด นอกจากนี้ผู้บริการยังมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยผู้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านลักษณะกายภาพภายนอก รองลงมาได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านคุณภาพการบริการ

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน นอกจากนี้ยังพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี ได้แก่ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ และการรับทราบข่าวสารในการใช้บริการด้วย

Abstract

Research Title : Satisfaction on the service of Kasikorn Thai Bank Thonburi Branch

Researcher : Mr.Phattarapon Mongkhonpanichayakit

Degree : Master of Business Administration

Major : Financial & Banking Management

Advisor :
 (Professor Dr. Narasri Vaivanijkul)
 / /

This research aims to explore the demographic of consumers' service, service behavior and service satisfaction at Kasikorn Thai Bank, Thonburi Branch. The samples used for this study are 400 consumers servicing at Kasikorn Thai Bank, Thonburi Branch. The samples are purposive sampling. Questionnaires were used to collect data. The data was analyzed as frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. Chi-square test was used for analysis.

The results of the study showed that most consumers are males, aged between 41-50 years, married, worked in private companies, hold bachelor's degree, and earned more than 30,000 Baht. Most of them used Kasikorn Thai Bank, Thonburi Branch. In addition, overall of customer satisfaction at Kasikorn Thai Bank, Thonburi Branch was high level. The highest satisfaction was physical evidence. Secondly, it was marketing promotion. The lowest satisfaction was service quality.

Hypotheses testing revealed that demographic factors that related to service satisfaction of Kasikorn Thai Bank, Thonburi Branch are gender, age, level of education, occupation and income per month. In addition, service behavior that related to consumer's service satisfaction of Kasikorn

Thai Bank, Thonburi Branch are times to spend, the service frequency, time spent, period of time spent, and the news service.