

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร ต่อการใช้บริการ K- BizNet ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นายจักรณรงค์ แทนเศษ

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรมเกษตร)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศรีสุวรรณ นฤนาทวงศ์สกุล

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อการใช้บริการ K- BizNet ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ และปัญหาของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร ต่อการใช้บริการ K- BizNet ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรที่ใช้บริการ K-BizNet ของธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 90 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 – 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จดทะเบียนธุรกิจในลักษณะบริษัทจำกัด มียอดขายของกิจการ 50-100 ล้านบาทต่อปี ใช้บริการ K- BizNet เป็นระยะเวลา 3-4 ปี ส่วนใหญ่ใช้บริการ K- BizNet มากที่สุด 3-4 วันต่อสัปดาห์ บริการที่ใช้มากที่สุดคือดูยอดเงินในบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ K-BizNet ที่ทำงานบ่อยที่สุด และใช้บริการ K- BizNet เนื่องจากความสะดวก

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อการใช้บริการ K-BizNet อยู่ในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการทุกปัจจัยในระดับมากด้านราคาเป็นลำดับแรกได้แก่ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า ด้านบุคคลได้แก่ พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ บริการดูรายการ

เคลื่อนไหวในวันนี้ ด้านการส่งเสริมการตลาดได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ ด้านการจัดจำหน่ายได้แก่ ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏได้แก่ การดำเนินการต่างๆ บนหน้าเว็บไซต์ ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่องว่าต้องทำอะไรต่อการเข้าถึงได้ง่าย ด้านกระบวนการให้บริการได้แก่ การสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในระดับน้อยทุกปัจจัย

Independent Study Title	Satisfaction of Agro-Industrial Enterprises Towards K-BizNet Services of Kasikorn bank Public Company Limited, Thapae Branch, Chiang Mai Province
Author	Mr. Juknarong Hansed
Degree	Master of Business Administration (Agro-Industry Management)
Independent Study Advisor	Asst. Prof. Dr. Srisuwan Naruenartwongsakul

ABSTRACT

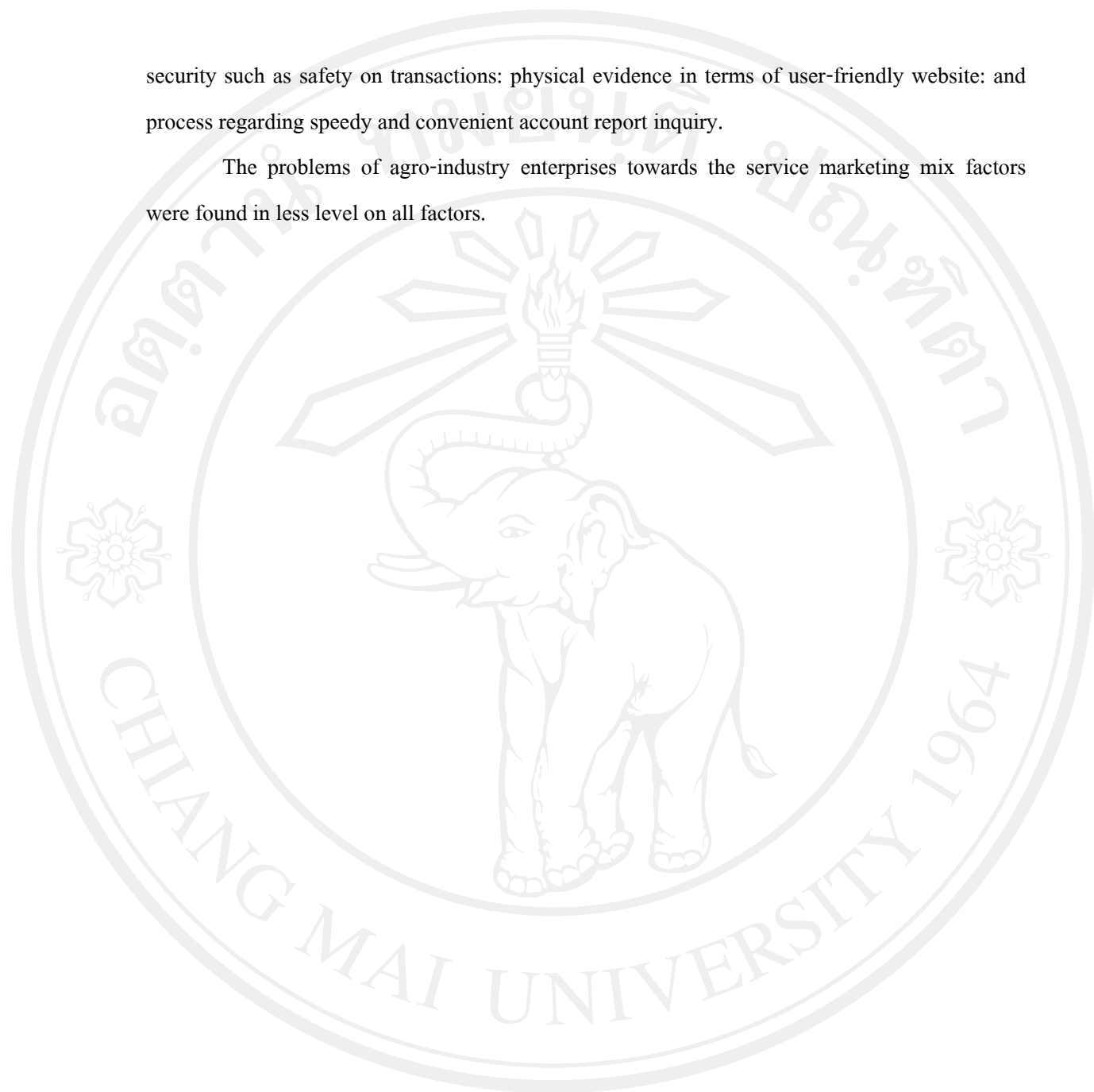
The objective of this independent study was to study the satisfaction and the problem of Agro-Industrial enterprises towards K- BizNet services of Kasikorn bank Public Company Limited, Thapae Branch, Chiang Mai Province. The data were collected from the 90 respondents of agro-industry enterprises that used K- BizNet services of of Kasikorn bank Public Company Limited, Thapae Branch, Chiang Mai Province. The statistic that used for analysis was descriptive statistics in term of frequency, percentage and average.

The results showed that most respondents were female, age 30-40 years old, with education on bachelor's degree. The businesses were established as company limited and had annual turnover around 50-100 million baht. The respondents have used K-BizNet service for 3-4 years, with the frequency of 3-4 days per week and used for checking the balance. The respondents mostly used the services at work and the reason of use was the convenience.

The overall satisfaction of agro-industry enterprises utilizing the K-BizNet was rated high. The level of satisfaction towards all factors regarding the services marketing mix were rated high as specified: pricing in terms of exempt new entry fees: personnel in terms of prompt problems solving: products in terms of updated transaction services: promotion in terms of advertising via media such as newspapers, televisions and radios: place in terms of system

security such as safety on transactions: physical evidence in terms of user-friendly website: and process regarding speedy and convenient account report inquiry.

The problems of agro-industry enterprises towards the service marketing mix factors were found in less level on all factors.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved