

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ	2
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ความหมายของความพึงพอใจ	4
2.2 แนวคิดและทฤษฎี	5
2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	18
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	19
3.1 ขอบเขตการศึกษา	19
3.2 วิธีการศึกษา	19
3.3 สถานที่ในการศึกษา	21
3.4 ระยะเวลาในการศึกษา	21
บทที่ 4 ผลการศึกษา	22
1. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการ	23
2. ความพึงพอใจในการใช้บริการ K-BizNet ของธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่	29
3. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อปัจจัยส่วนประสม ตลาดบริการ	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ปัญหาที่พบของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อการใช้บริการ K-BizNet	103
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	114
5.1 สรุปผลการศึกษา	114
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	126
5.3 ข้อค้นพบ	135
5.2 ข้อเสนอแนะ	137
เอกสารอ้างอิง	141
ภาคผนวก	143
ภาคผนวก ก	144
ภาคผนวก ข	146
ประวัติผู้เขียน	155

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	23
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	23
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	24
4	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะธุรกิจ	24
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของ กิจการ	25
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet)	25
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนวันที่ทำรายการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet)	26
8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่เคยใช้	26
9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่ใช้บริการ	27
10	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet)	28
11	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ของบริการ K- BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
12	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านราคาของบริการ K- BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
13	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายของ บริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
14	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดของ บริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
15	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านบุคคลของบริการ K- BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
16	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ของบริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของบริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
18	สรุปความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ	39
19	สรุปความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการ K-BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อย 10 ลำดับแรก	40
20	ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านผลิตภัณฑ์ของบริการ K-BizNet จำแนกตามเพศ	42
21	ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านราคาของบริการ K-BizNet จำแนกตามเพศ	45
22	ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านการจัดจำหน่ายของบริการ K-BizNet จำแนกตามเพศ	46
23	ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านการส่งเสริมการตลาดของบริการ K-BizNet จำแนกตามเพศ	47
24	ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านบุคคลของบริการ K-BizNet จำแนกตามเพศ	49
25	ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านกระบวนการให้บริการของบริการ K-BizNet จำแนกตามเพศ	50
26	ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของบริการ K-BizNet จำแนกตามเพศ	52
27	สรุปความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการ K-BizNet จำแนกตามเพศ	53
28	ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านผลิตภัณฑ์ของบริการ K-BizNet จำแนกตามอายุ	54
29	ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านราคาของบริการ K-BizNet จำแนกตามอายุ	58
30	ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
	การจัดจำหน่ายของบริการ K-BizNet จำแนกตามอายุ	
32	ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน บุคคลของบริการ K-BizNet จำแนกตามอายุ	62
33	ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน กระบวนการให้บริการของบริการ K-BizNet จำแนกตามอายุ	64
34	ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของบริการ K-BizNet จำแนกตามอายุ	66
35	สรุปความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการของบริการ K- BizNet จำแนกตามอายุ	67
36	ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน ผลิตภัณฑ์ของบริการ K-BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	69
37	ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน ราคาของบริการ K-BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	72
38	ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน การจัดจำหน่ายของบริการ K-BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	74
39	ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน การส่งเสริมการตลาดของบริการ K-BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของ กิจการ	75
40	ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน บุคคลของบริการ K-BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	77
41	ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน กระบวนการให้บริการของบริการ K-BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของ กิจการ	79
42	ค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของบริการ K-BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปี ของกิจการ	81
43	สรุปความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการ	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

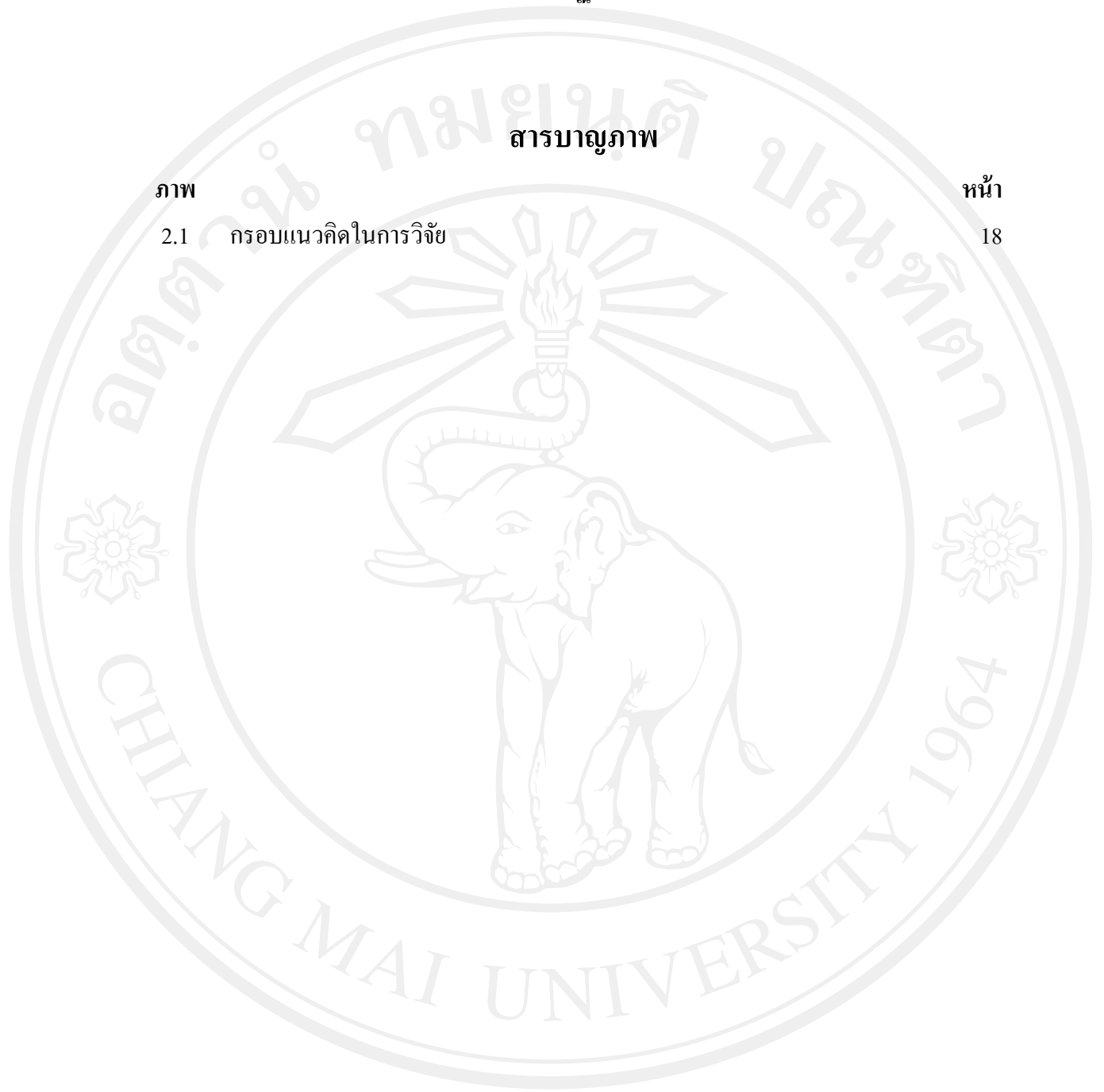
ตาราง		หน้า
	K-BizNet จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	
44	ค่าเฉลี่ยและการแปรผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน ผลิตภัณฑ์ของบริการ K-BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet)	84
45	ค่าเฉลี่ยและการแปรผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน ราคาของบริการ K-BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet)	88
46	ค่าเฉลี่ยและการแปรผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน การจัดจำหน่ายของบริการ K-BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet)	90
47	ค่าเฉลี่ยและการแปรผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน การส่งเสริมการตลาดของบริการ K-BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet)	92
48	ค่าเฉลี่ยและการแปรผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน บุคคลของบริการ K-BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet)	94
49	ค่าเฉลี่ยและการแปรผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน กระบวนการให้บริการของบริการ K-BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet)	97
50	ค่าเฉลี่ยและการแปรผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของบริการ K-BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet)	99
51	สรุปความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการ K-BizNet จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet)	101
52	จำนวน ร้อยละ และปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ของบริการ K-BizNet ธนาคารกสิกร ไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	103

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
53	จำนวน ร้อยละ และปัญหาด้านราคาของบริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย - สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	105
54	จำนวน ร้อยละ และปัญหาด้านการจัดจำหน่ายของบริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	106
55	จำนวน ร้อยละ และปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดของบริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	107
56	จำนวน ร้อยละ และปัญหาด้านบุคคลของบริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	108
57	จำนวน ร้อยละ และปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ของบริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	109
58	จำนวน ร้อยละ และปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ของบริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	110
59	สรุปปัญหาที่พบโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ	111
60	สรุปปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริการ K-BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อย 10 ลำดับแรก	112
61	สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรกและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของบริการ K-BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม	117
62	สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรกและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของบริการ K-BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม	118
63	สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรกและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายของบริการ K-BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม	119
64	สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรกและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของบริการ K-BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม	120
65	สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรกและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลของบริการ K-BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม	121
66	สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรกและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ	123

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
	ให้บริการของบริการ K-BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม	
67	สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรกและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทาง กายภาพที่ปรากฏของบริการ K-BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม	125
68	สรุปการอภิปรายผลการศึกษาร่วมกันระหว่างผลที่ได้จากการศึกษากับ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	132



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved