

| | |
|-----------------------------|---|
| หัวข้อวิทยานิพนธ์ | ทัศนคติ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตจังหวัดชลบุรี ที่มีต่อธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) |
| คำสำคัญ | ทัศนคติ/ความพึงพอใจ/ผู้ให้บริการในเขตจังหวัดชลบุรี/ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดชลบุรี |
| ชื่อนักศึกษา | อรวิดี น้อยแก่นชู |
| อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ | ดร.ปริยา รินรัตนกร |
| ระดับการศึกษา | นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต |
| คณะ | บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี |
| พ.ศ. | 2558 |

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง การเปิดรับข่าวสารกับทัศนคติที่มีต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเปรียบเทียบลักษณะการใช้บริการกับทัศนคติที่มีต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเปรียบเทียบลักษณะการใช้บริการ กับความพึงพอใจต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และเพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับ ความพึงพอใจที่มีต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ คือกลุ่มผู้ใช้บริการที่เปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และอาศัยอยู่ในเขตจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05/0.01 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ทัศนคติที่มีต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจที่มีต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

| | |
|----------------|---|
| Thesis Title | Attitude and Customer Satisfaction Toward the Bank Services of Kasikornbank Public Company Limited in Chonburi Province |
| Keyword | Attitude/Customer/Satisfaction/Kasikornbank/Chonburi. |
| Student | Orawadee Noiymaenchoo |
| Thesis Advisor | Dr.Pariya Rinrattanakorn |
| Level of Study | Master of Communication Arts |
| Faculty | Graduate School, Sripatum University Chonburi Campus |
| Year | 2015 |

ABSTRACT

The purposes of this research were to investigate the relationship between the information exposures and the attitudes toward Kasikornbank Public Company Limited, to compare the uses of bank services and the attitudes toward Kasikornbank Public Company Limited, to compare the uses of bank services and the customers' satisfaction toward Kasikornbank Public Company Limited, and to examine the relationship between the attitudes and the customers' satisfaction toward Kasikornbank Public Company Limited. This research was a quantitative research in Survey Research form. The population of this research was 400 bank accounts of Kasikornbank Public Company Limited who also lived in Chonburi, and the questionnaire were used for data collection. The results revealed that the information exposures related to the attitudes toward Kasikornbank Public Company Limited in term of staffs, which was statistically significant at 0.05/0.01 levels. The customers who used the bank services in difference ways had the difference attitudes toward Kasikornbank Public Company Limited. Also, the customers who used the bank services in difference ways, the satisfactions of them toward Kasikornbank Public Company Limited were different. Moreover, the attitudes related to the customers' satisfaction toward Kasikornbank Public Company Limited