

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดคุณภาพการบริการ	4
2.2 แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า	6
2.3 แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ	6
2.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา	8
2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	17
3.1 ขอบเขตการศึกษา	17
3.2 วิธีการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล	17
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	18
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	18
3.5 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	19
3.6 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	20
3.7 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	20

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	21
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ในคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรสำหรับลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่	27
ส่วนที่ 3 ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะอุตสาหกรรมธุรกิจแปรรูป	39
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรสำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่	64
ส่วนที่ 5 ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะอุตสาหกรรมธุรกิจแปรรูป	76
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	108
5.1 สรุปผลการศึกษา	108
5.2 การอภิปรายผล	130
5.3 ข้อค้นพบ	135
5.4 ข้อเสนอแนะ	141
5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	143
บรรณานุกรม	144
ภาคผนวก	146
ประวัติผู้เขียน	155

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	22
2	ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ	23
3	ค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตร สำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	27
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์	28
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านราคา	29
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการจัดจำหน่าย	29
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด	30
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร	33
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการของการให้บริการ	36
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	37
11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อภาพรวมต่อการให้บริการสินเชื่อ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ ขั้นตอนกระบวนการของสินเชื่อ รวมถึงพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ	38
12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรม แปรรูปจากผลิตภัณฑ์	39

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจ อุตสาหกรรมแปรรูปจากผลิตภัณฑ์	42
14	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจ อุตสาหกรรมแปรรูปจากผลิตภัณฑ์	44
15	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการ ตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจ อุตสาหกรรมแปรรูปจากผลิตภัณฑ์	47
16	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจ อุตสาหกรรมแปรรูปจากผลิตภัณฑ์	52
17	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ การให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจ อุตสาหกรรมแปรรูปจากผลิตภัณฑ์	58
18	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะ ธุรกิจอุตสาหกรรมแปรรูปจากผลิตภัณฑ์	61
19	สรุปค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตร สำหรับลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	64
20	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านความไว้วางใจได้	65
21	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านความพร้อม	66

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการ ด้านความสามารถ	67
23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการ ด้านความสามารถในการเข้าถึง	68
24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านความมีธรรมาภิบาล	69
25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านการสร้างความสัมพันธ์	70
26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ	71
27 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านความมั่นคงปลอดภัย	72
28 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า	73
29 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านความพยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้	74
30 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อภาพรวม ต่อการให้บริการสินเชื่อ ของธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับประเภท วงเงินสินเชื่อ ขั้นตอนกระบวนการของสินเชื่อ รวมถึงพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ อุตสาหกรรมแปรรูปจากผลิตภัณฑ์	75
31 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านความไว้วางใจได้ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรม แปรรูปจากผลิตภัณฑ์	76
32 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านความพร้อม ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรม แปรรูปจากผลิตภัณฑ์	79

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
33	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านความสามารถ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรม แปรรูปจากผลิตภัณฑ์	82
34	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านความสามารถ ในการเข้าถึง ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตาม ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมแปรรูปจากผลิตภัณฑ์	85
35	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านความมีอัธยาศัย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรม แปรรูปจากผลิตภัณฑ์	88
36	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรม แปรรูปจากผลิตภัณฑ์	91
37	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรม แปรรูปจากผลิตภัณฑ์	95
38	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรม แปรรูปจากผลิตภัณฑ์	98
39	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านความรู้จักและ เข้าใจลูกค้า ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตาม ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมแปรรูปจากผลิตภัณฑ์	101
40	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านความพยายาม ให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนก ตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมแปรรูปจากผลิตภัณฑ์	104