

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจ  
ลูกค้าบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัด  
เชียงใหม่

ผู้เขียน นายปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ศิริเกียรติ รัชชานันติ  
อาจารย์เรณัส เสริมบุญสร้าง

ประธานกรรมการ  
กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อ  
ของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ การเก็บรวบรวม  
ข้อมูลใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าสินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด  
(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 115 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่  
ความถี่ ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี การศึกษา  
ปริญญาตรี ส่วนใหญ่ลักษณะของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด ประเภทของธุรกิจ เป็นธุรกิจการเกษตร  
โดยยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท และประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการคือ กู้เบิกเงิน  
บัญชี มากที่สุด โดยจำนวนวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ มากกว่า 15 ล้านบาท

ผลการเปรียบเทียบระหว่างระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ  
แบบสอบถามต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด  
(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ สามารถเปรียบเทียบแต่ละปัจจัยย่อยได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง ประเภทของสินค้าทั้งระยะสั้นและระยะยาวมีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย เหมือนกัน

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม เหมือนกัน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ เหมือนกัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น เงิน K BANK SMEs

ด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ เหมือนกัน

**Independent Study Title**     The Customer's Satisfaction with Credit Services of Business Banking Center at Kasikorn Bank Public Company Limited, Chiang Mai Province

**Author**                             Mr. Preeda Chuenjitsiri

**Degree**                             Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Assoc. Prof. Sirikiat Ratchusanti                             Chairperson

Lecturer Renu Sermboonsang                             Member

**ABSTRACT**

The objective of the independent study was to study the customer's satisfaction with credit services of Business Banking Center at Kasikorn Bank Public Company Limited, Chiang Mai province. The data collection for this study was collected via questionnaire distributed to 115 customers of the Business Banking Center at Kasikorn Bank Public Company Limited, Chiang Mai province. The data was then analyzed by descriptive statistics using for frequency, percentage, and mean.

The results of this study were indicated that most respondents were 41-50 years old female agricultural business owners with Bachelor's degree. It was found that their businesses were mostly in company limited business type with 101-400 millions baht as an annual income and had over than 15 millions baht for their total credit rate.

The comparative study between the expectation level and the satisfaction level of respondents towards the credit services of Business Banking Center at Kasikorn Bank Public Company Limited, Chiang Mai province was presented in these following sub-factors.

In product factor, the respondents expected and were satisfied at the high level towards the following sub-factors: the various types of credit in both short term and long term credit services.

In price factor, the respondents expected and were satisfied at the moderate level towards the appropriate interest rates.

In place factor, the respondents expected and were satisfied at the high level towards the possibility for transaction via telephone.

In promotion factor, the respondents expected and were satisfied at the moderate level towards the sub-factors as follows. For the customer expectation, it was revealed that the respondents paid the most expectation on full and updated credit information. Anyway, for the satisfaction towards the service, it was stated that they mostly satisfied with the introduction of low-interest credit types like KBANK SMEs.

In people factor, the respondents expected and were satisfied at the high level towards the sub-factors as follows. For the customer expectation, the respondents paid the most expectation on the good personality, good human relation, good communication, and appropriate dressing from the staffs. Anyway, for the customer satisfaction, it was stated that the respondents mostly satisfied with the good human relation of the staffs.

In physical evidence and presentation factor, the respondents expected and were satisfied at the high level towards the sub-factors as follows. For the customer expectation, the respondents paid the most expectation on the high technologies office tools and accessories. Anyway, for the customer satisfaction, it was stated that the respondents mostly satisfied with the appropriate temperature in the office.

In process factor, the respondents expected and were satisfied at the high level towards the reliable and trustable working system.