

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ : ความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้าน
สินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

ผู้เขียน : นายสิทธิชัย แจ็งพลอย

ปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์บุญสวาท พฤทธิกันนท์ ประธานกรรมการ
อาจารย์เอก บุญเจือ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของ
ลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาครเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ
รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ
ของธนาคารกสิกรไทยสาขาในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 300 ราย และจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม
ตามวงเงินสินเชื่อ ได้แก่ (1)กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม (Micro) เป็นลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อ
ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท (2)กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดเล็ก (Small) เป็นลูกค้าที่มีวงเงิน 3.1-10.0
ล้านบาท และ(3)กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลาง (Medium) เป็นลูกค้าที่มีวงเงิน 10.1-400.0
ล้านบาท และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลโดยใช้สถิติประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้วงเงินสินเชื่อในนามบุคคลธรรมดา
ใช้สินเชื่อประเภทกู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอ/คิ) ทำธุรกิจการพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) ทำธุรกิจมานาน
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปีมากที่สุด ลูกค้าที่ใช้
บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารและยังใช้บริการต่าง ๆ ที่ธนาคารอื่นเป็นธนาคารกรุงเทพมากที่สุด
ใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด ลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารและ
ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารอื่นเป็นธนาคารกรุงเทพมากที่สุด และใช้บริการด้านอื่นกับธนาคารอื่น
เป็นธนาคารกรุงไทยมากที่สุด ส่วนใหญ่ทราบว่าธนาคารนำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ ส่วนใหญ่ที่
ทราบเป็นลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท แหล่งที่ทราบคือจากเจ้าหน้าที่ธนาคารมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยมีปัจจัยมาจาก ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจากการใช้บริการของพนักงานสินเชื่อ ภายในที่ทำการของธนาคาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความพึงพอใจกับความสุภาพเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจากการใช้บริการทางช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ของธนาคาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ให้ความพึงพอใจกับการที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารทักทายทักไว้ให้ เพื่อคำแนะนำติชมหรือตอบคำถาม เป็นอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการขวงเงินสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความพึงพอใจกับระยะเวลาและขั้นตอนในการตั้งวงเงินสินเชื่อหลังจากทำสัญญาและจดทะเบียนจำนองแล้ว เป็นอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคาร

ผลการศึกษาลูกค้าวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท พบว่าปัจจัยที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยมีปัจจัยมาจาก ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร มีความพึงพอใจจากการใช้บริการของพนักงานสินเชื่อภายในที่ทำการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญอันดับแรกกับมีบรรยากาศ/ความซื่อสัตย์/ความจริงใจของพนักงานมีความพึงพอใจจากการใช้บริการทางช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกกับการที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารทักทายทักไว้ให้ เพื่อคำแนะนำติชมหรือตอบคำถาม มีประสบการณ์ในการขวงเงินสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญอันดับแรกกับระยะเวลาและขั้นตอนในการตั้งวงเงินสินเชื่อหลังจากทำสัญญาและจดทะเบียนจำนองแล้ว

ผลการศึกษาลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท พบว่าปัจจัยที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยมีปัจจัยมาจาก ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร มีความพึงพอใจจากการใช้บริการของพนักงานสินเชื่อภายในที่ทำการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญอันดับแรกกับความสุภาพเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจจากการใช้บริการทางช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ของธนาคารมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกกับการที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารทักทายทักไว้ให้ เพื่อคำแนะนำติชมหรือตอบคำถาม มีประสบการณ์ในการขวงเงินสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญอันดับแรกกับระยะเวลาและขั้นตอนในการตั้งวงเงินสินเชื่อหลังจากทำสัญญาและจดทะเบียนจำนองแล้ว

ผลการศึกษาลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท พบว่าปัจจัยที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อ กับธนาคารกสิกรไทยมีปัจจัยมาจาก ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร มีความพึงพอใจจากการ ใช้บริการของพนักงานสินเชื่อภายในที่ทำการของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญอันดับแรกกับความสุภาพเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจจากการใช้บริการ ทางช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ของธนาคารมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ให้ความสำคัญ เป็นอันดับแรกกับการที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารออกเยี่ยมท่านที่บ้าน/ที่ทำงาน หรือที่ร้านค้า และการที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารทิ้งนามบัตรไว้ให้ เพื่อคำแนะนำหรือตอบคำถามเท่ากันมี ประสิทธิภาพ ในการขอวงเงินสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ให้ความสำคัญอันดับแรกกับระยะเวลาและขั้นตอนการนัดทำสัญญา

Independent Study Title Credit Finance Customers' Satisfaction Towards Customer Relations System of Kasikornbank in Samut Sakhon Province

Author Mr. Sitichai Jangploy

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Boonsawart Prugsiganont	Chairperson
Lecturer Ek Bunchua	Member

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study the credit finance customers' satisfaction towards customer relations system of Kasikornbank in Samut Sakorn province. The data were collected by using questionnaires distributed to 300 customers who used credit services of Kasikornbank in Samut Sakorn province which were divided into three groups by their loan amount; (1) Micro business: customers who had THB3.0 million of the loan amount, (2) Small business: customers who had THB3.1 – 10.0 million of the loan amount, and (3) Medium business: customers who had THB10.1 – 400.0 million of the loan amount. The data was analyzed by descriptive statistics using frequency, percentage, and mean.

The study showed that most of the respondents used the loan amount in the name of individual person and they used O/D for commercial business. They had more than 10 years of working experiences and used credit services with the bank at least 1 year but not more than 3 years at the highest level. For customers who used credit finance services of Kasikornbank and used other services with other banks, the Bangkok Bank received the highest level, but they deposit money at the Kasikornbank at the highest level. For customers who used credit finance services of Kasikornbank and other banks, the Bangkok Bank received the highest level. For other services, the customers used services with Krung Thai Bank (Public) Company Limited at the highest level. Most of the respondents who knew that the bank used the customer relations

system were the customer who had THB10.1 – 400.0 million of the loan amount. They learnt from the bank officers the highest level.

Factors influencing most of the respondents towards the selection of Kasikornbank in credit finance services were fame and images of the bank.

Most of the respondents were satisfied at the high level of average score towards the services of the credit officers within the bank. They rated the highest satisfaction to politeness and friendliness of the officers.

The respondents were satisfied at the moderate level of average score towards the communication channels of the bank. They rated the highest satisfaction to business cards leaving for future communication.

The respondents were satisfied at the high level of average score towards experiences in placing the loan amount from the Kasikornbank. They rated the highest satisfaction to period of time and steps of placing the loan amount after making a contract and mortgage registration.

Most of the respondents did not have any problems in using credit finance services with the bank.

For customers who had the loan amount under THB3.0 million, factors influencing their selection of Kasikornbank in credit finance services were fame and images of the bank. They were satisfied at the high level towards the services of credit officers within the bank. They also rated the highest satisfaction to ethics, honesty, sincerity of the officers. They were satisfied at the high level towards communication channels of the bank. They rated the highest satisfaction to business card leaving for future communication. They were satisfied at the high level towards experiences in placing the loan amount from the Kasikornbank. They rated the highest satisfaction to period of time and steps of the loan amount after making a contract and mortgage registration.

For customers with the loan amount under THB3.1 -10.0 million, factors influencing their selection of Kasikornbank in credit finance services were fame and images of the bank. They were satisfied at the high level towards the services of credit officers within the bank. They rated the highest satisfaction to politeness and friendliness of the officers. They were satisfied at the medium level towards communication channels of the bank. They rated the highest satisfaction to business card leaving for future communication. They were satisfied at the high level towards

experiences in placing the loan amount from the Kasikornbank. They rated the highest satisfaction to period of time and steps of placing the loan amount after making a contract and mortgage registration.

For customers who had the loan amount under THB10.1 - 400.0 million, factors influencing their selection of Kasikornbank in credit finance services were fame and images of the bank. They were satisfied at the high level towards the services of credit officers within the bank. They rated the highest satisfaction to politeness and friendliness of the officers. They were satisfied at the medium level towards communication channels of the bank. They rated the highest satisfaction to the officers who visited at houses/offices/enterprises and business card leaving for future communication, respectively. They were satisfied at the moderate level towards experiences in placing the loan amount from the Kasikornbank. They rated the highest satisfaction to period of time and steps of making a contract.