

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้า
ผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายสุทธินันท์ นุชอนงค์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารรัตน์ บุญเฉลียว ประธานกรรมการ
อาจารย์นิตยา วัฒนคุณ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ เก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ จำนวน 312 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 30-40 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจที่ก่อตั้ง คือ บริษัท จำกัด ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง โดยเงินลงทุนในธุรกิจ หรือทุนจดทะเบียนธุรกิจของในปัจจุบัน คือ มากกว่า 5 ล้านบาท และยอดขายต่อปีของกิจการ 10-20 ล้านบาท ส่วนใหญ่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย และใช้บริการเกิน 5 ปี ข้อมูลที่ลูกค้าทราบเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยส่วนใหญ่ทราบจากพนักงานธนาคาร เหตุผลอันดับแรก queเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย คือ มีบริการด้านสินเชื่อให้เลือกตรงตามความต้องการของธุรกิจ และประเภทของบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย คือ กู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี.) วงเงินสินเชื่อปัจจุบันที่ใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย คือ 3-5 ล้านบาท

ส่วนใหญ่เคยใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารอื่นๆ นอกจากธนาคารกสิกรไทย โดยใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงเทพมากกว่าธนาคารอื่น

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ และปัจจัยด้านราคา /ค่าธรรมเนียม

ปัจจัยด้านบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ กู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี.) และหนังสือค้ำประกัน

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือค้ำประกัน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร

ปัจจัยด้านพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อบริการมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วทราบผลภายใน 3 วัน

สำหรับปัญหาที่พบในการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สถานที่จอดรถ สำหรับลูกค้าคับแคบไม่เพียงพอ รองลงมา ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้สูงกว่าธนาคารอื่น และ ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไปเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Credit Services of the Corporate Banking Team of Si -Yaek-Sanambin, Kasikornbank Public Company Limited, Chiang Mai Province

Author Mr. Suthinan Nuchanong

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assistant Professor Dararatana Boonchaliew Chairperson

Lecturer Nitaya Watanakun Member

ABSTRACT

The objective of this study was to explore customers satisfaction towards credit service of the corporate banking team of Si-Yeak-Sanambin, Kasikornbank Public Co., Ltd., Chiang Mai province. Data collection was done through the questionnaire distributed to 312 customers categorized in a group of entrepreneur. Then all collected data was analyzed by descriptive statistic using frequency, percentage, and means.

It was found from this study that most respondents were male in the ages between 30 – 40 years old, with Bachelor's degree. Their businesses were mostly registered in a type of Company Limited and had been operated for 5-10 years. The business was about the construction business with 5 millions baht as the capital fund or business registration, and with 10 – 20 million baht as its annual selling point. The majority had used the credit service from Kasikorn bank for more than 5 years and learned about this service mostly from the bankers/employees. The primary reason of using the credit service from the mentioned bank was given for the availability of credit services as they needed. The most of them use the service of the O.D credit service. The recent credit limit they did with the bank was limited to

3-5 million baht. Most of them had also used such a service with other banks and the Bangkok Bank was the bank where customers mostly used the service than others.

Based upon the study results regarding the service marketing mix factors, the respondents paid average at high level concern on the factors namely process, promotion, people, physical evidence and presentation, place, and price/fee, in orderly.

In terms of service, the highest satisfaction was paid for O.D loaning and letter of guarantee services.

In terms of price/fee, the highest satisfaction was paid for the fee rate and the issue of letter of guarantee.

In terms of place, the highest satisfaction was paid for the nationwide branches.

In terms of promotion, the highest satisfaction was paid for the seminars and public relations introducing new services and offering some information to the customers.

In terms of people, the highest satisfaction was paid for the warm and friendly human-relation given by the credit service officers.

In terms of physical evidences and presentation, the highest satisfaction was paid for fame, good image, and stability of the bank as seen through the 61 years of operation.

In terms of process, the highest satisfaction was paid for the rapid credit service process that the result could be announced within 3 days.

The first three problems found in the mentioned service were about the tight and insufficient parking lots, the high rate of loaning fee comparing with other banks, and the shortage period for paying debt in return comparing with other banks.