

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดความพึงพอใจ	4
แนวคิดกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
ประวัติความเป็นมาศูนย์ธุรกิจลูกค้าบรุษรัตนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตเนื้อหา	10
ขอบเขตประชากร	10
การเก็บรวบรวมข้อมูล	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	11
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้า บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่	21
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจ ลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัด เชียงใหม่	31
ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบ สอบถาม	41
ส่วนที่ 5 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจ ลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ ยอดขายต่อปีของกิจการ และวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	42
ส่วนที่ 6 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูก ค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ ยอดขายต่อปีของกิจการ และวงเงิน สินเชื่อรวมของกิจการ	86
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	129
สรุปผลการศึกษา	129
อภิปรายผล	161
ข้อค้นพบ	165
ข้อเสนอแนะ	170
บรรณานุกรม	173
ภาคผนวก	174
แบบสอบถาม	175
ประวัติผู้เขียน	183

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของธุรกิจ	15
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	16
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของ กิจการ	18
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินค้าที่ใช้ บริการ	19
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของ กิจการ	20
9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์	21
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านราคา	23
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	24
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด	25
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านบุคลากร	26
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	28
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ	29

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ

สารบัญชตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูก ค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์	31
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านราคา	33
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	34
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด	35
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านบุคลากร	36
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	38
23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ	39
24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูก ค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการ ใช้บริการ	41
26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม ประเภทของธุรกิจ	43
27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านราคา จำแนกตามประเภท	45

ของธุรกิจ

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	47
29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	49
30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านบุคลากร จำแนกตาม ประเภทของธุรกิจ	51
31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	53
32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านกระบวนการ จำแนก ตามประเภทของธุรกิจ	55
33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม ยอดขายต่อปีของกิจการ	57
34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านราคา จำแนกตามยอดขาย ต่อปีของกิจการ	60
35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านด้านช่องทางการจัด จำหน่ายจำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	62
36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	64
37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านบุคลากร ตลาดจำแนก ตามยอดขายต่อปีของกิจการ	66
38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพตลาดจำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	68
39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านกระบวนการ จำแนก ตามยอดขายต่อปีของกิจการ	70
40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม	72

วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านราคา จำแนกตามวงเงิน สินเชื่อรวมของกิจการ	74
42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านช่องทาง การจัด จำหน่าย จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	76
43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	78
44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านบุคลากร จำแนกตาม วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	80
45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	82
46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านกระบวนการ จำแนก ตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	84
47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม ประเภทของธุรกิจ	87
48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านราคา จำแนกตามประเภท ของธุรกิจ	89
49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	91
50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	93
51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านบุคลากร จำแนกตาม ประเภทของธุรกิจ	95
52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	97
53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านกระบวนการ จำแนก	99

ตามประเภทของธุรกิจ

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
54 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม ยอดขายต่อปีของกิจการ	101
55 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านราคา จำแนกตามยอดขาย ต่อปีของกิจการ	102
56 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านช่องทางจัดการ จำหน่ายจำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	105
57 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	107
58 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านบุคลากร ตลาดจำแนก ตามยอดขายต่อปีของกิจการ	109
59 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพตลาดจำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	111
60 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านกระบวนการ จำแนก ตามยอดขายต่อปีของกิจการ	113
61 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวง เงินสินเชื่อรวมของกิจการ	115
62 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านราคา จำแนกตามวงเงิน สินเชื่อรวมของกิจการ	117
63 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านช่องทางจัดการ จำหน่ายจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	119
64 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	121
65 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านบุคลากร จำแนกตามวง เงินสินเชื่อรวมของกิจการ	123

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
66 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	125
67 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านกระบวนการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	127
68 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่	136
69 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังสูงสุดต่อการบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้า บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทธุรกิจของลูกค้า	141
70 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจสูงสุดต่อการบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้า บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทธุรกิจของลูกค้า	146
71 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังสูงสุดต่อการบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้า บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	150
72 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจสูงสุดต่อการบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้า บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	155
73 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังสูงสุดต่อการบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้า บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	160
74 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่	169



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved