

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	5
แนวความคิดของคุณภาพการบริการ	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อกู้ยืมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	16
วิธีการศึกษา	17
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	18
ระยะเวลาในการดำเนินการ	19
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อกู้ยืมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่	30
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่พบในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะ	53

บทที่ 4	ผลการศึกษา (ต่อ)	
	ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อกู้ยืม	57
	อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่	
	จำแนกตามเพศ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า และประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ใช้	
	บริการ	
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
	สรุปผลการศึกษา	134
	อภิปรายผล	163
	ข้อค้นพบ	166
	ข้อเสนอแนะ	189
	บรรณานุกรม	196
	ภาคผนวก	198
	ประวัติผู้เขียน	213

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	20
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	21
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	21
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	22
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	22
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	23
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่	23
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของการใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่	24
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย กับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่	25
4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ได้รับจาก ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่	25
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข้อมูลสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	26
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลผู้แนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่	28
4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย กับกับธนาคารอื่นๆ	29
4.15	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านความเชื่อมั่นมั่นใจได้	30
4.16	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	33
4.17	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านความสามารถในการให้บริการ	35
4.18	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านการเข้าถึงลูกค้า	37
4.19	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านความมีธรรมาภิบาล หรือความสุภาพและความเป็นมิตร	39
4.20	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านการติดต่อสื่อสาร	41
4.21	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านความน่าเชื่อถือ	43
4.22	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านความปลอดภัย	45
4.23	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.24	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	50
4.25	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่	52
4.26	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่	53
4.27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ จำแนกตามเพศ	57
4.28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ	60
4.29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความสามารถในการให้บริการ จำแนกตามเพศ	62
4.30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามเพศ	64
4.31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร จำแนกตามเพศ	66
4.32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามเพศ	68
4.33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศ	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ความปลอดภัย จำแนกตามเพศ	72
4.35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามเพศ	74
4.36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามเพศ	76
4.37	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสินเชื่อบริการที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาด ประตูเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	78
4.38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ความเชื่อมั่นวางใจได้ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	80
4.39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	83
4.40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ความสามารถในการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	85
4.41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน การเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	87
4.42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	89
4.43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน การติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	91
4.44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.45	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ความปลอดภัย จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	96
4.46	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	98
4.47	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	101
4.48	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสินเชื่อกู้ยืมที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาด ประตูเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	104
4.49	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ความเชื่อมั่นวางใจได้ จำแนกตามประเภทสินเชื่อกู้ยืมที่อยู่อาศัยที่ใช้บริการ	107
4.50	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตาม ประเภทสินเชื่อกู้ยืมที่อยู่อาศัยที่ใช้บริการ	110
4.51	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ความสามารถในการให้บริการ จำแนกตามประเภทสินเชื่อกู้ยืมที่อยู่อาศัยที่ใช้ บริการ	112
4.52	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน การเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามประเภทสินเชื่อกู้ยืมที่อยู่อาศัยที่ใช้บริการ	114
4.53	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร จำแนกตาม ประเภทสินเชื่อกู้ยืมที่อยู่อาศัยที่ใช้บริการ	116
4.54	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน การติดต่อสื่อสาร จำแนกตามประเภทสินเชื่อกู้ยืมที่อยู่อาศัยที่ใช้บริการ	118

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.55	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประเภทสินค้าที่ซื้อที่ศูนย์ที่ใช้บริการ	121
4.56	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ความปลอดภัย จำแนกตามประเภทสินค้าที่ซื้อที่ศูนย์ที่ใช้บริการ	123
4.57	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามประเภทสินค้าที่ซื้อที่ศูนย์ที่ใช้บริการ	125
4.58	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามประเภทสินค้าที่ซื้อที่ศูนย์ บริการ	128
4.59	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสินค้าที่ซื้อที่ศูนย์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาด ประตูเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทสินค้าที่ซื้อที่ศูนย์ที่ใช้บริการ	131
5.1	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อ คุณภาพการให้บริการด้านสินค้าที่ซื้อที่ศูนย์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่	167
5.2	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อ คุณภาพการให้บริการด้านสินค้าที่ซื้อที่ศูนย์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่	169
5.3	แสดงสรุป 10 ลำดับร้อยละของปัญหาสูงสุด ของลูกค้าต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านสินค้าที่ซื้อที่ศูนย์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่	171
5.4	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านสินค้าที่ซื้อที่ศูนย์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	173

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
5.5	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	177
5.6	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ใช้บริการ	184

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved