

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ บุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่
ผู้เขียน	นางสาวรัชฎ์ลักษณ์ ประกอบกิจ
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด)
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ ฉายสุวรรณ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 254 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และใช้สถิติอ้างอิง t-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังกับการรับรู้บริการต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ปรากฏดังนี้ ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ พบว่า มีความพึงพอใจมากในทุกปัจจัยย่อย ปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ พบว่า มีความพึงพอใจมากในทุกปัจจัยย่อย ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม พบว่า มีปัจจัยย่อยที่ความพึงพอใจมาก คือ เอกสาร แผ่นพับ ประกาศ มีความง่ายต่อการเข้าใจ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานสภาพพร้อมใช้งานดี เป็นอย่างดีและพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีปัจจัยย่อยที่ไม่พึงพอใจ คือ ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ และธนาคารออกแบบตกแต่งสถานที่ สะดวกสบายในการใช้บริการ ปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า พบว่า มีความพึงพอใจมากในทุกปัจจัยย่อย

ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่า มีปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมาก คือ พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า ช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด พนักงานส่งเอกสารหรือโทรศัพท์ทักกลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว มีการยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกันได้ และพนักงานมีความพร้อมที่จะทำตามคำขอร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน และแก้ปัญหาให้ลูกค้า มีปัจจัยย่อยที่ไม่พึงพอใจ คือ ธนาคารมีระบบการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว

Independent Study Title	Customer Satisfaction Towards Quality of Personal Loan of Thanachart Bank Public Company Limited, Kuang Sing Branch, Chiang Mai Province
Author	Miss Thanyaluck Prakobkit
Degree	Master of Business Administration (Marketing)
Independent Study Advisor	Associate Professor Dr. Chirawan Chaisuwan

ABSTRACT

This independent study aimed to study the satisfactory level of customers towards Personal Loan service rendered by Thanachart Bank Public Company Limited, Khuang Singh Branch, Chiang Mai Province, by using a questionnaire as a tool in collecting data from a sampling group of 254 customers. The data was then analyzed by descriptive techniques such as frequency, percentage, mean and t-test. This was to measure and compare between means of expectations and experiences of customers towards the personal loan service of Thanachart Bank Public Company Limited, Khuang Singh Branch, Chiang Mai Province.

As a result of the study, it was found that comparison between expectations and experiences of customers towards the personal loan service of Thanachart Bank Public Company Limited, Khuang Singh Branch, Chiang Mai Province appeared as the followings. In an aspect of Reliability factor, it was found that customers had high satisfactory level in every sub-factors. In an aspect of Assurance factor, it was found that customers had high satisfactory level in every sub-factors. In an aspect of Tangibles factor, it was found that the sub-factors much satisfactory level were that documents, brochures, notices were easy to understand; proper attire; well-functional office equipment, and good personalities of officers who always have a smile on the face. The sub-factors unsatisfactory level were up-to-dated equipment put into service, and design and decoration of the bank for convenience in using service. In an aspect of Empathy factor, it was found that customers had high satisfactory level in every sub-factors. In an aspect of

Responsiveness factor, it was found that the sub-factors much satisfactory level were sincere service mind and immediate response when the customers need, readiness in rendering service, carefulness to customers' problems, prompt assistance to customers, quick delivery service or return customers' call, flexibility, adaptation in rendering service in accordance with each individual's need, and readiness to comply with the customers' request – being able to answer the question, listening to complaint and solving problems for customers. The sub-factor unsatisfactory level are prompt service system.