

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของ  
ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาวชลธิชา ไชยทิพย์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์นิตยา วัฒนคุณ	ประธานกรรมการ
อาจารย์เรนัส เสริมบุญสร้าง	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรชร มณีสงฆ์	กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของ  
ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) สาขาเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้  
ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อประเภทเงินกู้ของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน)  
สาขาเชียงใหม่

ในการศึกษาครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด ที่ขอวงเงินสินเชื่อ ตั้งแต่  
1 ล้านบาท ขึ้นไป จำนวน 43 ราย ที่เป็นลูกค้าของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) สาขา  
เชียงใหม่

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการ  
ด้านสินเชื่อของธนาคารในระดับมากคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ส่วนปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ  
ลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการ  
การให้บริการ และปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจใน  
ระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับน้อย

ปัญหาสำคัญที่ผู้ใช้บริการพบจากการใช้บริการด้านสินเชื่อประเภทเงินกู้ของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับมาก คือ ปัญหาด้านราคาในการใช้บริการด้านสินเชื่อ และปัญหาด้านกระบวนการให้บริการในการใช้บริการด้านสินเชื่อ

แนวโน้มที่ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ส่วนมากจะกลับมาใช้บริการ และแนวโน้มที่จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก

<b>Independent Study Title</b>	The Customer's Satisfaction Toward Credit Service of Bank Thai Public Company Limited Chiang Mai Branch.	
<b>Author</b>	Miss Chonthicha Chaithip	
<b>M.B.A.</b>		
<b>Examining Committee</b>	Lecturer Nitaya Watanakun	Chairman
	Lecturer Renus Sermboonsang	Member
	Asst. Prof. Dr. Orachorn Maneesong	Member

### ABSTRACT

The independent study of the customer's satisfaction toward credit service of Bank Thai Ltd. Plc., Chiang Mai branch ("Bank Thai"). The objective of the study was to rate satisfaction toward the credit service of the bank stated.

The data was collected from 43 applicants who requested loans worth over million baht or more with Bank Thai.

The result showed that the marketing mix that satisfied the customers at the highest level was the personnel factor customer satisfaction over the location and physical environment of the Bank, the products, the distributing, the service rendering and the pricing factors was rated at a medium level. However, the marketing promotional factor was quoted at the lowest level.

The customers primary problem when seeking to obtain credit was the high rate of interest on the loans and the process necessary to make the request for the loan.

Most of the customer showed interest to continue to do business with Bank Thai. Customer also showed a high level of interest to suggest to family and acquaintance to use the Bank Thai Services.