สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม	
ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)	5
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ (Service Quality Dimensions)	7
ขั้นตอนการสมัครสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)	9
เอกสารประกอบการขอสินเชื่อของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)	10
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	15
- ขอบเขตเนื้อหา	15
- ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง	15
การเก็บรวบรวมข้อมูล	16
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	16
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	17
- เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม	17

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	27
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	48
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	66
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	67
อภิปรายผล	80
ข้อค้นพบ	83
ข้อเสนอแนะ	84
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	90
ประวัติผู้เขียน	98

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	20
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ	20
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	21
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	22
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	23
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินเชื่อ	24
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนปีที่ใช้บริการ	25
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ	26
4.9	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	27
4.10	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ ที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	29
4.11	การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	31
4.12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	33
4.13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	34

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.14	การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	35
4.15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	36
4.16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	37
4.17	การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	38
4.18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า ที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	39
4.19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า ที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	40
4.20	การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้าของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	41

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า ที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	42
4.22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า ที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	44
4.23	การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	46
4.24	แสดงปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	48
4.25	แสดงปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	50
4.26	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	52
4.27	แสดงปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	54
4.28	แสดงปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	55

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.29	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	56
4.30	แสดงปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	57
4.31	แสดงปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	58
4.32	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	59
4.33	แสดงปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า ที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	60
4.34	แสดงปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า ที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	61
4.35	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้าของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	62
4.36	แสดงปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	63
4.37	แสดงปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	64

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.38	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้ของปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	65
5.1	แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
5.2	แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่	71
5.3	แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	73
5.4	แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ปัจจัยด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	74
5.5	แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	76
5.6	แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้าของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	77
5.7	แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาข่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	78

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved