

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำนวน 321 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 300,001 – 500,000 บาท งวดเวลาการชำระเงินตามสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ 60 งวด นอกเหนือจากการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) แล้ว ปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับสถาบันการเงินอื่นๆ เพียงร้อยละ 6.23

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคคลและด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการจัดจำหน่าย

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารมากที่สุด ได้แก่ ที่จอดรถไม่เพียงพอและไม่สะดวก จำนวนสาขาให้บริการน้อยเกินไป และขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน และซ้ำเกินไป

The objectives of this independent study were to study the customer satisfaction towards loan services and the problems arising from using loan services for automobile leasing of Thanachart Bank Public Company Limited, Chiang Mai Province.

The data was collected via questionnaires distributed to 321 customers by random and convenient samplings, the data was analyzed by descriptive statistics using frequency, percentage and mean

The results of the study were found that most of the respondents were married men, between 31-40 years old. The highest level of education was bachelor degree. They worked as workers or officers in private companies, earned 10,001-30,000 baht per month. The limit of approval loan was 300,001-500,000 baht. The payment term of the hire purchase agreement was 60 months. At present, only 6.23 percent of the respondents used the automobile loan services with other companies besides Thanachart Bank Public Company Limited.

The customer satisfaction towards the services marketing mix factors were at the high level for the people and product, while physical evidence and presentation, process, price, promotion and place were at the moderate level.

The major problems of the customers in using loan services were the availability and inconvenience of the parking, the insufficient branch also the complicated and slow service process.