หัวข้อวิทยานิพนธ์	การบริหารจัดการคุณภาพการบริการให้สินเชื่อผ่านช่องทางสาขา ของธุรกิจสินเชื่อพิโกไฟแนนซ์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและภาพลักษณ์องค์กร
คำสำคัญ	พิโกไฟแนนซ์/ คุณภาพการให้บริการ/ ความพึงพอใจ/ ภาพลักษณ์องค์กร
ชื่อนักศึกษา	สุธาธิณี มากแบน
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราพร ระโหฐาน
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2566

SPU CHONBURI

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางสาขาของธุรกิจสินเชื่อพิโกไฟแนนซ์ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจสินเชื่อพิโกไฟแนนซ์ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางสาขาและภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจสินเชื่อพิโกไฟแนนซ์ 4) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางสาขาและภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจสินเชื่อพิโกไฟแนนซ์ 5) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการคุณภาพการบริการที่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางสาขาและภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจสินเชื่อพิโกไฟแนนซ์ เป็นการวิจัยแบบเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ (Mixed Methods) มีเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ได้รับบริการจากธุรกิจสินเชื่อพิโกไฟแนนซ์จำนวน 368 คนที่มาจากการคำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงวิเคราะห์ ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเอฟ (F- test) ,สถิติไคสแควร์ (Chi-Square Test)) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางสาขาของธุรกิจสินเชื่อพิโกไฟแนนซ์อยู่ในระดับมาก (x=4.03) 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการใช้บริการ และด้านความเอาใจใส่และเข้าใจผู้ใช้บริการ 3)ปัจจัย

ด้านประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจและภาพลักษณ์องค์กรแตกต่างกัน 4) ปัจจัยด้านพฤติกรรม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและภาพลักษณ์องค์กร ผลการวิจัยพบว่า วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อกับความพึงพอใจและภาพลักษณ์ไม่มีความสัมพันธ์กัน ประเภทลูกค้ากับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กัน ประเภทลูกค้ากับภาพลักษณ์องค์กรไม่มีความสัมพันธ์กัน วงเงินการขอสินเชื่อกับความพึงพอใจและภาพลักษณ์ไม่มีความสัมพันธ์ 5)ปัจจัยด้านการบริหารจัดการคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางสาขาและภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจสินเชื่อพิโกไฟแนนซ์ พบว่า ด้านความพึงพอใจ ปัจจัยการบริหารจัดการคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการ และด้านความเอาใจใส่และเข้าใจผู้ใช้บริการ และด้านภาพลักษณ์องค์กร ปัจจัยการบริหารจัดการคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการใช้บริการ และด้านความเอาใจใส่และเข้าใจผู้ใช้บริการ

SPU CHONBURI

Thesis Title	Management of Credit Service Quality Trough Branches of Pico Finance Business Affecting Customer Satisfaction and Corporate Image.
Keywords	Pico Finance, Service Quality, Satisfaction, Corporate Image
Student	Suthatinee Makban
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Jiraporn Rahothan
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Year	2023

SPU CHONBURI

ABSTRACT

This research consists purposes 1) to study the level of customer satisfaction through branch channels of Pico Finance 2) to study the factors affecting the corporate image of the Pico Finance business 3) to study the factors affecting the corporate image of the Pico Finance business Demographics affecting customer satisfaction through branch channels and corporate image of Pico Finance business 4) To study behavioral factors affecting customer satisfaction through branch channels and image. Organization of Pico Finance Business 5) To study the management factors of service quality that affect customer satisfaction through branch channels and corporate image of Pico Finance business. It is a qualitative and quantitative research (Mixed Methods). There are research tools such as questionnaires. 368 customers who received services from Pico Finance from the sample size calculation. The statistics used in the data analysis were Percentage, Mean, Standard Deviation, and Analytical Statistics. The hypothesis was tested using F-test , Chi-Square test) and multiple regression analysis.

The results showed that 1) The level of satisfaction of service users through branches of the Pico Finance business was at a high level (x=4.03) 2) Factors affecting the organization's image were service processes. and in terms of confidence and trust in using the service and the care and understanding of service users 3) Demographic factors Different will affect the satisfaction and corporate image differently. 4) Behavioral factors that affect the satisfaction and corporate image The results showed that There is no correlation between the purpose of applying for credit and

satisfaction and image. Customer type and satisfaction are related. There is no relationship between customer type and corporate image. There is no relationship between the credit limit and satisfaction and image. 5) Service quality management factors affecting customer satisfaction through branch channels and corporate image of Pico Finance business found that satisfaction Service quality management factors affecting satisfaction include the concreteness of the service. and in terms of responding to the needs of service users and the care and understanding of service users and corporate image Service quality management factors that affect the corporate image are service processes. and in terms of confidence and trust in using the service and the care and understanding of service users.

SPU CHONBURI

SPU CHONBURI