

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อ
เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์
สาขาเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวกาญจนา สุริโย

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร. พัชรา ตันติประภา

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม กลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม กลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยการใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด ส่วนใหญ่มีวงเงินกู้ไม่เกิน 1,000,000 บาท และไม่ได้ใช้สิทธิ์โครงการสวัสดิการมากที่สุด

ระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงสุดในด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง รองลงมา คือ ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ตามลำดับ

ระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้สูงสุดในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และ ด้านความน่าเชื่อถือ แต่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

Independent Study Title	Customer Satisfaction Towards Service Quality on Housing Loan of Government Housing Bank, Chiang Mai Branch
Author	Miss Kanjana Suriyo
Degree	Master of Business Administration (Marketing)
Independent Study Advisor	Assoc. Prof. Dr. Patchara Tantiprapa

ABSTRACT

This independent study aimed to investigate customer satisfaction towards service quality on housing loan of Government Housing Bank, Chiang Mai branch. Data were collected by 400 questionnaires distributed to different customer groups of the studied bank namely social group, semi-social group, commercial group, and semi-commercial group. The analytical statistics for this study consisted of frequency, percentage and means.

The results of the study indicated that the majority of respondents were married females aged 31 – 40 years old with Bachelor's degree working as employees for private companies and earning monthly income at approximately 10,000 – 20,000 baht. Most of them got the loaning limit at less than 1,000,000 baht without claiming for the rights in Welfare Project as offered by the bank.

Regarding the study on expectation score service quality on housing loan of Government Housing Bank, Chiang Mai branch, the results revealed that the dimension ranking the highest score of respondents' expectation was rapid responsiveness, followed by the dimensions of empathy, tangibles, reliability, and assurance, respectively.

Regarding the study on perception score service quality on housing loan of Government Housing Bank, Chiang Mai branch, the results revealed that the dimension ranking the highest score of respondents' perception was assurance, followed by the dimensions of reliability, rapid responsiveness, empathy, and tangibles, respectively.

In comparison between levels of customer expectation and customer perception in all service dimensions, the findings showed that the respondents satisfied with service quality on housing loan of the studied bank in the dimensions of assurance and reliability; but dissatisfied with the dimensions of tangibles, responsiveness, and empathy, respectively.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved