

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย คือ ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 397 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และวิธีของ LSD

ผลการวิจัยพบว่า

ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ช่วงระยะเวลาในการติดต่อใช้บริการสินเชื่อ 1-3 ปีและจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ 2 ล้านบาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านอัตราดอกเบี้ยและความสนใจของผู้ใช้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับด้านความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยงาน ด้านระยะเวลา และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการใช้บริการสินเชื่อ และวงเงินที่ได้รับอนุมัติ จากผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

The purpose of this research were to (1) study satisfaction on housing loan services pertaining to purchasing premises of Siam Commercial Bank's customers in Bangkok, and (2) compare satisfaction levels towards housing loan services of Siam Commercial Bank's customers, classified by their demographic information. The sample group comprised 397 customers. The data was collected by the use of questionnaires. Then, the data was analyzed statistically by percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test and the LSD method.

The research results revealed that:

1. The demographic information described that most respondents were males, aged 31 – 40, holding bachelor degrees, working as employees in the private sector, earning monthly income of 20,001 – 30,000 baht, using the housing loan services for 1 – 3 years with loan approvals of more than 2 million baht. They showed satisfaction towards the housing loan services at a middle level as a whole. Furthermore, in the analysis of the individual aspects, they showed the most satisfaction towards the hospitality and care for customers, followed by the convenience, the image, the speed of service, and the information provided, respectively.

2. The comparative study of the satisfaction levels of the Siam Commercial Bank's customers in Bangkok, classified by their demographic information indicated that customer of different genders, ages, education levels, occupations, average monthly incomes, the duration of housing loan service use, the amount of loan approval provided no difference to customers' opinions as a whole at the statistical level of 0.05