การประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์

บุญจิรา ศรีชู*

ดร. เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว**

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในสำนักงานใหญ่ โดยใช้ทฤษฎีพื้นฐานของวิธีการทดลองทางเลือกของ Lancaster และทฤษฎี SERVQUAL เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย จากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในสำนักงานใหญ่ และใช้วิธีสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มเติม เพื่อยืนยันผลการศึกษา ซึ่งเทคนิคที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ เทคนิคไค-สแควร์ (Chi-Square) และการวิเคราะห์องค์ประกอบ (PCA) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเพื่อที่อยู่อาศัย ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์หลักในการขอสินเชื่อ และวงเงินที่ยื่นขอสินเชื่อ นอกจากนั้น ปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในขั้นตอนเตรียมเอกสารในการยื่นกู้ ลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยในเรื่องการอธิบายข้อมูลธนาคารที่ละเอียดชัดเจน ขั้นตอนการยื่นขอสินเชื่อ ลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยในเรื่อง จำนวนขั้นตอนในการยื่นขอสินเชื่อ ขั้นตอนการประเมินและวิเคราะห์สินเชื่อ ลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยในเรื่อง การชี้แจงหรืออธิบายผลการอนุมัติสินเชื่อแก่ลูกค้า และขั้นตอนเซ็นสัญญา/นัดทำนิติกรรม ลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยในเรื่อง การให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำของพนักงานแก่ลูกค้า

1. บทนำ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) เป็นสถาบันการเงิน สังกัดกระทรวงการคลัง ก่อตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 ซึ่งกำหนดให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นหน่วยงานของรัฐบาล ทำหน้าที่ช่วยเหลือทางการเงินให้กับประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยตามสมควรแก่อัตภาพ โดยให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยเป็นหลัก

---

* นักศึกษาหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

** ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ปัจจุบันสถาบันการเงินหลายแห่งมีการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่นับวันการแข่งขันในการให้สินเชื่อจะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น สถาบันการเงินทุกแห่งต่างพยายามที่จะปรับปรุงการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องเน้นให้ลูกค้าพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และคุณภาพของการบริการในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ เพื่อที่จะสามารถปรับปรุงการให้บริการให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด ธนาคารจึงมีความจำเป็นที่ต้องทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่ลูกค้าให้ความสำคัญที่จะมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อที่ธนาคารจะได้ศึกษาปรับปรุงวิธีการให้สินเชื่อในแต่ละขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นได้

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและมีปัจจัยใดที่ควรจะต้องแก้ไขหรือปรับปรุง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้า ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละขั้นตอนของการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์
2. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่จะส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในแต่ละขั้นตอนของการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์
2. นำข้อมูลและผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้มากที่สุด เพื่อนำมาสู่ความสำเร็จในด้านการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

4. ขอบเขตการศึกษา

จากรายงานประจำปี 2554 ธนาคารได้ให้สินเชื่อแก่ประชาชนในเขต กทม. และปริมณฑล จำนวน 58,511 ราย ซึ่งจากการประมาณการณ์คาดว่าลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ จำนวน 29,256 ราย ดังนั้น ประชากรที่ใช้ในศึกษา ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในสำนักงานใหญ่ จึงสุ่มตัวอย่างเฉพาะลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

ที่สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 ราย ตามสูตร Taro Yamane (ยามาเน่) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2546)

5. สมมติฐานที่ใช้ในการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ได้รับการบริการในแต่ละขั้นตอนมีผลต่อความพึงพอใจรวมในระดับที่แตกต่างกัน

6. การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน หลัก ๆ ได้แก่

ส่วนที่ 1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในสำนักงานใหญ่

ทำการศึกษา โดยใช้แบบสอบถาม ถามถึงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์หลักในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย วงเงินที่ยื่นขอสินเชื่อ วิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นเชิงพรรณนา และนำเสนอในรูปสถิติโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในสำนักงานใหญ่

ทำการศึกษา โดยใช้แบบสอบถาม ถามถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ ดังนี้

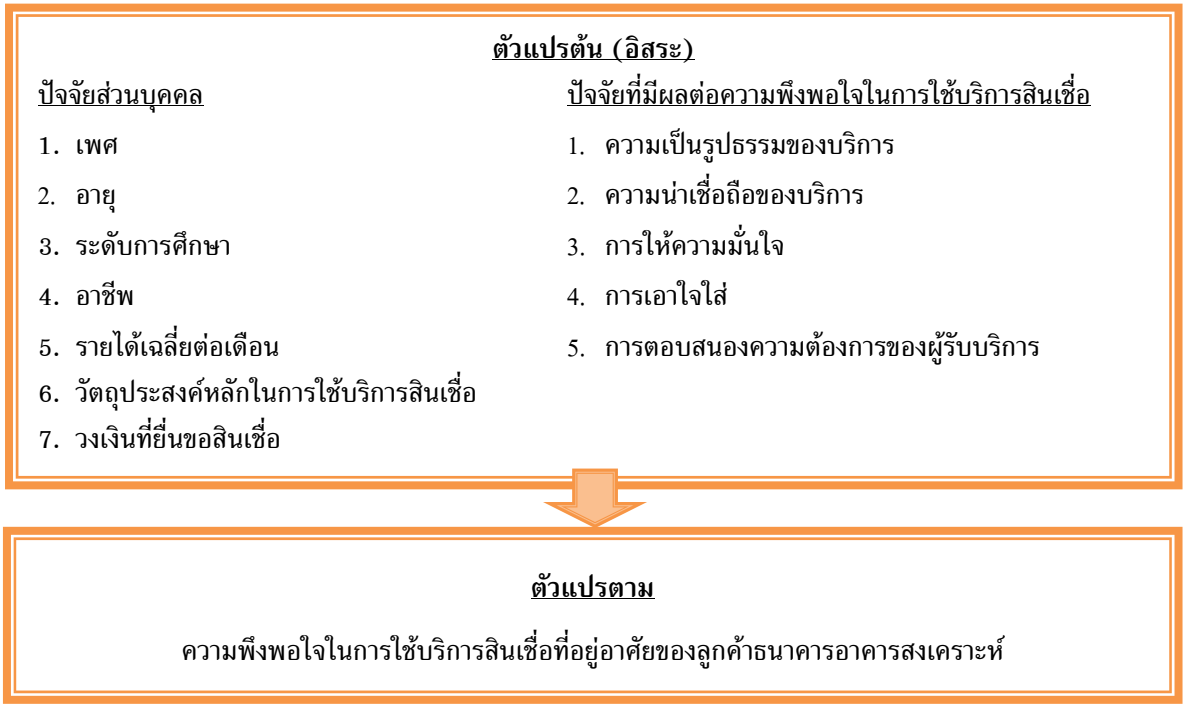
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ
2. ความน่าเชื่อถือของบริการ
3. การให้ความมั่นใจ
4. การเอาใจใส่
5. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

เกณฑ์การให้คะแนนประกอบด้วย

1. เมื่อความคาดหวังของลูกค้าต่ำกว่าบริการที่ได้รับ ผลคือ รู้สึกประทับใจ (ES<PS)
2. เมื่อความคาดหวังของลูกค้าเท่ากับบริการที่ได้รับ ผลคือ รู้สึกพอใจ (ES=PS)
3. เมื่อความคาดหวังของลูกค้ามากกว่าบริการที่ได้รับ ผลคือ รู้สึกไม่พอใจ (ES>PS)

แบบสอบถามเป็นการวัดระดับความพึงพอใจ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544 น. 29)

7. กรอบการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

8. สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.50 และ 45.50 ตามลำดับ มีช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.75 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ 51.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.25 มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อซื้อที่ดิน/ซื้อที่ดินปลูกสร้าง/ซื้อที่ดินอาคาร/ซื้อห้องชุด คิดเป็นร้อยละ 63 วงเงินที่ยื่นขอสินเชื่ออยู่ระหว่าง 100,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36 ความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อในแต่ละขั้นตอนอยู่ในระดับพึงพอใจ

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์หลักในการขอสินเชื่อ และวงเงินที่ยื่นขอสินเชื่อที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคล ในเรื่องระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาค่าน้ำหนักเพื่ออธิบายความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเพื่อที่อยู่อาศัยตามแต่ละขั้นตอนของการรับและพิจารณาสินเชื่อ โดยเทคนิค PCA ในการทดสอบแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ในเรื่อง การเลือกคุณภาพสินค้า ที่ประยุกต์ใช้กับทฤษฎีความต้องการในคุณลักษณะของ Lancaster สามารถสรุปผลการศึกษาได้ว่าปัจจัยที่มี

นัยสำคัญซึ่งลูกค้าให้ความสำคัญเพื่อเป็นตัวชี้วัดคุณภาพขององค์ประกอบในการให้บริการสินเชื่อตามแต่ละขั้นตอน ประกอบด้วย

1. ขั้นตอนลูกค้าเตรียมเอกสารในการยื่นกู้ ลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยในเรื่องการอธิบายข้อมูลธนาคารที่ละเอียดชัดเจน เนื่องจาก ถ้าธนาคารไม่สามารถอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับเรื่อง เอกสารที่ต้องเตรียมในการยื่นกู้ ในสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายประกาศ แผ่นพับ เป็นต้น ให้มีความละเอียดชัดเจนได้ จะส่งผลทำให้ลูกค้าไม่ทราบว่าจะต้องใช้เอกสารอะไรบ้างในการยื่นกู้ หากลูกค้าเตรียมเอกสารมาไม่ครบถ้วนทำให้ลูกค้าต้องเสียเวลานำเอกสารมาเพิ่มเติม และเพิ่มระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อออกไปอีก เนื่องจาก การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจะเริ่มได้ก็ต่อเมื่อมีเอกสารครบถ้วน ดังนั้น จึงทำให้ลูกค้าเกิดความไม่ประทับใจได้

2. ขั้นตอนการยื่นขอสินเชื่อ ลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยในเรื่องจำนวนขั้นตอนในการยื่นขอสินเชื่อ เนื่องจาก ลูกค้ามีความคาดหวังว่าในการบริการจะมีขั้นตอนในการยื่นขอสินเชื่อไม่มาก ไม่ต้องติดต่อหลายที่และสามารถใช้บริการได้ด้วยความรวดเร็วไม่ต้องเสียเวลามากในการยื่นขอสินเชื่อ

3. ขั้นตอนการประเมินและวิเคราะห์สินเชื่อลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยในเรื่องการชี้แจงหรืออธิบายผลการอนุมัติสินเชื่อแก่ลูกค้า เนื่องจาก ลูกค้าต้องการทราบความชัดเจนถึงเหตุผลในการอนุมัติสินเชื่อเพราะหากลูกค้าได้รับหรือไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อจะได้รีบตัดสินใจในการขอสินเชื่อในสถาบันการเงินอื่นต่อไป เนื่องจากปัจจุบันลูกค้ามักจะยื่นขอสินเชื่อกับสถาบันการเงินหลาย ๆ แห่งพร้อมกันเพื่อเป็นการเพิ่มตัวเลือกและได้รับการบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

4. ขั้นตอนเซ็นสัญญา/นัดทำนิติกรรม ลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยในเรื่อง การให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำของพนักงานแก่ลูกค้า เนื่องจาก ในขั้นตอนดังกล่าว ถือว่าเป็นการทำนิติกรรมที่ทำให้เกิดผลผูกพันลูกค้าจนกว่าลูกค้านำเงินมาไถ่ถอนเพื่อปิดบัญชีจึงจะยุติความสัมพันธ์กับลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าจึงต้องมีความเข้าใจชัดเจนเพื่อให้เกิดความมั่นใจก่อนเซ็นสัญญา พนักงานจึงต้องให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องชัดเจน

9. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในสำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ลูกค้าพึงพอใจ จึงเห็นควรให้รักษามาตรฐานการให้บริการให้อยู่ในระดับนี้ต่อไป และปรับปรุงการให้บริการในปัจจัยต่าง ๆ ให้เพิ่มขึ้น เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับพึงพอใจมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เริ่มจากปรับปรุงปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญ เนื่องจากมี

ระยะเวลาที่จำกัดในการปรับปรุงการให้บริการ และปรับปรุงพัฒนาปัจจัยอื่น ๆ ให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้นต่อไป

จากผลการศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบ PCA พบว่า ปัจจัยที่มีนัยสำคัญ ที่ลูกค้าให้ความสำคัญซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ การอธิบายข้อมูลธนาคารที่ละเอียดชัดเจน จำนวนขั้นตอนในการยื่นขอสินเชื่อ การชี้แจงหรืออธิบายผลการอนุมัติสินเชื่อแก่ลูกค้า การให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำของพนักงานแก่ลูกค้า ซึ่งหากธนาคารจะปรับปรุงและแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้มากที่สุด จะต้องปรับปรุงปัจจัยทั้ง 4 เรื่องก่อน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญและเพื่อนำมาสู่ความสำเร็จในด้านการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยได้ โดยมีข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงดังต่อไปนี้

1. เพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารที่ลูกค้าต้องเตรียมสำหรับการยื่นกู้ให้มีความชัดเจนเพิ่มขึ้น เพื่อให้ลูกค้าที่จะใช้บริการสินเชื่อทราบถึงรายละเอียดที่ชัดเจนเกี่ยวกับเอกสารการขอกู้ ตามแต่ละวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อ ในเอกสาร สื่อ แผ่นพับ ป้ายประกาศต่าง ๆ รวมถึงเว็บไซต์ธนาคาร

2. ลดขั้นตอนในการบันทึกข้อมูล ให้มีฐานข้อมูลหลักที่เดียว เพื่อที่ระบบอื่นสามารถดึงข้อมูลไปใช้ได้ โดยที่ไม่ต้องบันทึกข้อมูลหลายระบบ ทำให้สามารถลดเวลาในการปฏิบัติงานได้ จะทำให้การบริการลูกค้ามีความรวดเร็ว และให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. มีเว็บไซต์เพื่อเก็บข้อมูลสถานะของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถเรียกดูผ่าน Application ในโทรศัพท์มือถือหรือผ่าน Internet ได้ด้วยตัวเอง และเมื่อทราบผลการอนุมัติให้มี SMS แจ้งผลการอนุมัติให้ลูกค้าทราบ เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ให้แก่ลูกค้าที่เข้ามารับบริการ

4. ฝึกอบรมให้แก่พนักงานในหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักสูตรเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติงานต่าง ๆ ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร การรับลูกค้าและการให้บริการลูกค้า เพื่อให้พนักงานมีความรู้ที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับมีรายละเอียดของสัญญาให้ลูกค้าสามารถศึกษาเบื้องต้น เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับลูกค้าล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญาจริง โดยให้ลูกค้าสามารถเรียกดูได้เองผ่าน Application ในโทรศัพท์มือถือหรือผ่าน Internet เพื่อเพิ่มความสะดวก และความมั่นใจให้แก่ลูกค้า

10. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

10.1 การศึกษาในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของปัจจัยด้านอื่น ๆ ให้มีความครบถ้วนและครอบคลุมมากขึ้น

10.2 ควรมีการเพิ่มเติมกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมถึงเขตปริมณฑล และภูมิภาค เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างสาขาต่าง ๆ และสำนักงานใหญ่ หากระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับเมื่อเทียบกับที่คาดหวังแตกต่างกัน

10.3 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสถาบันการเงินอื่น เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้า และวิเคราะห์ว่าคุณภาพและการบริการของสถาบันการเงินอื่นอยู่ในระดับใด

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การวิเคราะห์สถิติชั้นสูงด้วย SPSS for Windows* (พิมพ์ครั้งที่ 3).กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จักรพงษ์ หิรัณยพงศ์. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามีนบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2544). *รายงานประจำปี.* กรุงเทพฯ.

ภัทรพล ถาริปน. (2552). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รสนันท์ ใจจิตร. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ และความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยเคหะทรัพย์ทวี ของธนาคารกรุงไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ลฎาภา พูลเกษม. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขารังสิต* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

วิสุทธิ์ ดวงอาภัย. (2551). *ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่* (ฉบับปรับปรุงปี 2546). กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

อรสา กิติยากุล. (2547). *ความพึงพอใจของผู้ใชบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ฝ่ายสินเชื่อบุคคลทั่วไป ธนาคารอาคารสงเคราะห์* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อรสา หวลอ่อน. (2551). *ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เอกรัฐ วงศ์วีระกุล. (2553). *ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของคนทำงานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภาษาอังกฤษ

BOOKS

Kolter, Philip. (2003). *Marketing Management* (11th ed). Upper Saddle River, NJ : Prentice-Hall.

Parasuraman, Zeithamal, & Berry (1985). *A conceptual model of Service quality and its implication for future research. Journal of Marketing.*, p. 48

Parasuraman, Zeithamal, & Berry (1990). *Delivering Quality Service-Balancing Customer Perceptions And Expectations*. New York : The Free Press.

Lancaster, K. (1966). "*A new approach to Consumer Theory*". *Journal of Political Economy*. pp 132-157

Mansky, C. (1977). *The Structure of Random Utility Models Theory and Decision*.pp 229-254.