ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ผู้เขียน

นางสาวอรสา หวลอ่อน

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.รำพึง เวชยันต์วุฒิ ผศ.คร.ไพรัช กาญจนการุญ รศ.คร.ประเสริฐ ใชยทิพย์ ประธานกรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

## บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่ อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน และความพึงพอใจในการใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เก็บข้อมูล โดยใช้ แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงิน ในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดลำพูน จำนวน 200 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปตาราง ความถี่ และร้อยละ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส มีบุตรที่อยู่ในความคูแล จำนวน 1 คน ระดับปริญญาตรี อาชีพ ข้าราชการ รายได้ส่วนตัว 20,001-30,000 บาทต่อเดือน รายได้ครอบครัว 30,001-40,000 บาท ต่อ เดือน ค่าใช้จ่ายในครอบครัว 5,001-10,000 บาทต่อเดือน มีบัตรเครคิต หรือบัตรผ่อนสินค้า จำนวน 1-2 ใบ ภาระหนี้สินโดยรวมของครอบครัว 1,000,001 บาท ขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เพื่อซื้อ ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง และได้รับอนุมัติวงเงินกู้ 1,000,001-3,000,000 บาท ผ่อนชำระค่างวด สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย 5,001-10,000 บาท

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ อันดับหนึ่ง คือ ปัจจัยด้าน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย อันดับสอง คือ ปัจจัยด้านการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และ อันดับสาม คือปัจจัยด้านวงเงินให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดถำพูน พบว่า ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ พนักงานมีความ กระตือรือรันในการให้บริการ ความเพียงพอและเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน สถานที่ให้บริการ การมีจำนวนสาขาหรือจุดให้บริการมาก และการเป็นสถาบันการเงินที่มี ภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุด



**Independent Study Title** Factor Affecting Customers' Choice in Using

Housing-loan of Financial Institutes in Mueang

District, Lamphun Province

**Author** Miss Orasa Huan-on

**Degree** Master of Economics

**Independent Study Advisory Committee** 

Assoc. Prof. Rampueng Vechayanwuti Chairperson

Asst. Prof. Dr. Pairut Kanjanakaroon Member

Assoc. Prof. Dr. Prasert Chaitip Member

## **ABSTRACT**

This study attempted to identify factors determining the choice of housing loans and to assess the satisfaction of customers with respect to various financial institutes in the capital city area of Lamphun Province. Information came from questionnaire interview of 200 samples of pertinent housing loan customers. Analysis was based on the results of descriptive statistics in terms of frequency and percentage.

The findings indicated the majority of samples under study were male, 31-40 years old, married, with one child to take care of, bachelor's degree graduate, government officer having 20,001-30,000 baht monthly personal income and 30,001-40,000 baht monthly family income, spending 5,001-10,000 baht per month for household expenditure, holding 1-2 credit cards or non-bank installment cards, and carrying more than 1,000,001 baht overall family debt burden. Most of the samples utilized the lending services of the Government Housing Bank with the objective to buy land with building and other amenities. They obtained 1,000,000-3,000,000 baht range of loan size and made 5,001-10,000 baht monthly mortgage payment.

The primary factor affecting the choice of customers to use services of a particular financial institute was found to be the interest rate for housing loan, followed by housing loan provision service factor, and then the loan size factor.

On customer's satisfaction, it was revealed that the most positive factors included the speed of loan approval procedure, the eagerness of financial institute's workers in providing services, the adequacy and suitability of facilities within the financial institute, the prevalent branches or service posts, and the good service image of the financial institute.

