

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** กระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า  
ธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย

**ผู้เขียน** นายอานูภาพ วารินทร์

**ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

รองศาสตราจารย์กฤษณา รัตนพฤกษ์ ประธานกรรมการ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรช มณีสงฆ์ กรรมการ

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย ซึ่งเป็นประชากรจำนวนทั้งสิ้น 185 ราย และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อสร้างที่อยู่อาศัยของตนเอง โดยศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยมากที่สุด แหล่งข้อมูลสำคัญและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด คือพนักงานธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามได้ศึกษาข้อมูลของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารกรุงไทย ในการเปรียบเทียบให้ความสำคัญในระดับมากด้านอัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับที่เหมาะสม และค่างวดที่สามารถผ่อนชำระได้สำหรับเหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารออมสินสาขาแม่สาย คือ เงินค่างวดที่สามารถผ่อนชำระได้เหมาะสมกว่าธนาคารอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ 90 มีความพึงพอใจในบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ต้องการกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งยินดีแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย

นอกจากนี้ยังประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยระดับน้อยทุกด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ



**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**  
Copyright © by Chiang Mai University  
**All rights reserved**

**Independent Study Title**      Buying Decision Process for Housing Loan Services of  
Customers of The Government Savings Bank, Maesai  
Branch, Chiangrai Province

**Author**                              Mr. Anuphap Warintr

**Degree**                              Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Assoc. Prof. Krisana Ratanapruck      Chairperson

Asst. Prof. Orachon Maneesong      Member

**Abstract**

This independent study aimed to study the buying decision process for housing loan services of customers of The Government Savings Bank, Maesai branch, Chiangrai province. The data collection was done through questionnaires distributed to a population of 185 customers of housing loan services from the bank.

According to the study, it was found out that the respondents applied for the housing loan services from the bank in accordance with the desire to build their own houses with the most concern on the rate of interest. The most important source of information influencing customers' decisions was the bank officers, and then, the customers compared those information from The Government Savings Bank with Krung Thai Bank. The eligible rate of interest as well as the possibility in paying the installments were considered at the highest important level in the comparison. The more eligible and appropriate debt payment than any other banks was the reason why they applied for the services from The Government Saving Bank at Maesai branch.

More than 90 percent of respondents satisfied with the housing loan services and would like to continue using this services. They were also pleased to recommend services from The Government Savings Bank at Maesai branch to others.

In addition, the problems occurred in every term of using the housing loan services: the product, price, place, promotion, people, physical evidence, and process were at the low level.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved