

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ อันดับหนึ่ง คือ ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย อันดับสอง คือ ปัจจัยด้านการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และอันดับสาม คือปัจจัยด้านวงเงินให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่า ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความเพียงพอและเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานที่ให้บริการ การมีจำนวนสาขาหรือจุดให้บริการมาก และการเป็นสถาบันการเงินที่มีภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ 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

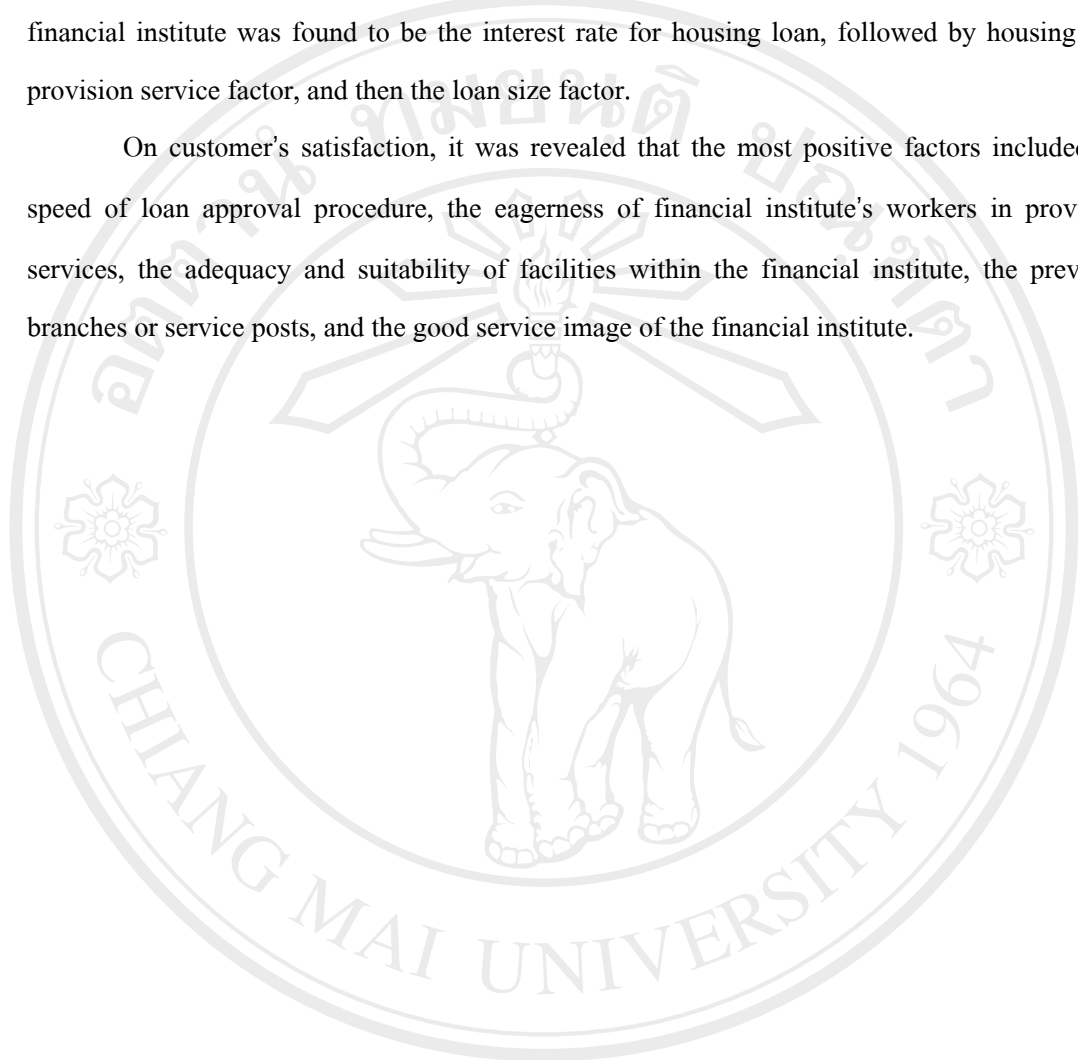
ABSTRACT

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.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved