

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าสถาบันการเงินในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

Factors Affecting Customers' Behavior of Using Housing- loan Service of
Financial Institutes in Mueang District, Chiang Mai Province

จิระประภา ปัญญาแดง*¹และ วรลักษณ์ หิมะกลัส ²

Jirapraba Panyadang and Woraluck Himakalasa

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด โดยลักษณะที่อยู่อาศัยที่ได้รับอนุมัติบริการสินเชื่อมากที่สุด คือบ้านเดี่ยว ส่วนใหญ่มีขนาดที่ดิน 50-81 ตารางวา ที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่ราคา 2 – 3 ล้านบาท ระยะเวลาในการผ่อนชำระ 16 -20 ปี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกวิธีการชำระสินเชื่อโดยการหักผ่านบัญชี และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลจากพนักงานของสถาบันการเงินมากที่สุด

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่องจำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ และระยะเวลาในการผ่อนชำระ ด้านราคา พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ อัตราดอกเบี้ย และค่าประกันอัคคีภัย ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่องความสะดวกของสถานที่ให้บริการ สถานที่นั่งเพียงพต่อการให้บริการ และเดินทางสะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่องมีช่องทางหลากหลายในการชำระสินเชื่อ และโปรโมชั่นด้านการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย อยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ อ่อนน้อม การ

ให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และพนักงานสามารถให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาได้

ผลการศึกษาคความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจมากที่สุดกับปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนปัจจัยที่ให้ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านราคา โดยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่องจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ อนุมัติ และระยะเวลาในการผ่อนชำระ ด้านราคา พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ อัตราดอกเบี้ย และค่าประกันอัคคีภัย ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่องความสะอาดของสถานที่ให้บริการ สถานที่นั่งเพียงพต่อการให้บริการ และเดินทางสะดวก ส่วนปัจจัยที่ให้ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บรรยากาศในสถาบันการเงิน และมีที่จอดรถเพียงพอ ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่องมีช่องทางหลากหลายในการชำระสินเชื่อ และโปรโมชั่น ส่วนปัจจัยที่ให้ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณา/การประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ด้านการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย อยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ อ่อนน้อม การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และพนักงานสามารถให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาได้

คำสำคัญ : ปัจจัย/พฤติกรรม/สินเชื่อ/ที่อยู่อาศัย/ธนาคารรัฐวิสาหกิจ/ธนาคารพาณิชย์

* Corresponding author. E-mail: Kanink.nahnaw@gmail.com

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ABSTRACT

This study proposed to study the customers' behavior of using housing loan service from financial institution in Muang district, Chiang Mai province. The factor effecting the use of housing loan service from financial institution in Muang district, Chiang Mai province was studied. Moreover, The satisfaction of service using on housing loan service from financial institution in Muang district, Chiang Mai province was evaluated. The number of 400 questionnaires were collected from sample group who received housing loan service from financial institution in Muang district, Chiang Mai province.

The result on using behavior of housing loan service from financial institution in Muang district, Chiang Mai province showed that sample group mostly selected housing loan service from Kasikorn Bank. The most approval housing type of loan service is single-family house. Most of land size is 50-81 SQ.WA, pricing is 2 – 3 millionbaht. Installment period is 16-20 years. Most sample group chose loan payment by bank account deduction method. While most of them searched information from staff of financial institution.

The result on factor effecting the use of housing loan service showed that product; sample group paid the most attention on the amount of loan approval and installment period. Price; sample group paid the most attention on securities assessment fee, interest rate and fire insurance. Service place; sample group paid the most attention on cleanliness, sufficient space and convenient. Marketing promotion; sample group paid the most attention on diverse loan payment channels and promotion. Staff service; sample group paid the most attention on friendly, polite, humble, fast service, accurate, fair, knowledgeable, professional, advisable and supportive staff.

The result on satisfaction of service using on housing loan service showed that sample group satisfied staff services, product, and marketing promotion at highest level. While they satisfied service place and price at high level. Product satisfaction showed that sample group gave highest satisfaction on the amount of loan approval and installment period. Price satisfaction revealed that sample group gave highest satisfaction on securities assessment fee, interest rate and fire insurance. Service place satisfaction indicated that sample group gave highest satisfaction on cleanliness, sufficient space and convenient. While financial institution atmosphere and sufficient parking are the high level satisfied factor. Marketing promotion revealed that sample group gave highest satisfaction on diverse loan payment channels and promotion. While advertisement/public relation through medias such as radio, television is the high level satisfied factor. Staff service satisfaction showed that sample group gave highest satisfaction on staff who is friendly, polite, humble, sincere and honest as well as their fluent in service delivery and customer service support.

Keywords: Factors/behavior/ housing loan /Government Bank / Commercial Bank

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

บ้านหรือที่อยู่อาศัย หมายถึง สิ่งปลูกสร้างหรือสถานที่ ที่บุคคลในครอบครัวใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นส่วนใหญ่เพื่อพักอาศัย ซึ่งบ้านยังเป็นหนึ่งในปัจจัย 4 ที่เป็นการต้องการของมนุษย์ในการดำรงชีวิต ดังนั้นรูปแบบของที่อยู่อาศัยจึงถูกสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานดังกล่าว

เนื่องจากบ้านหรือที่อยู่อาศัยเป็นสิ่งจำเป็นที่มีราคาสูง การที่จะเก็บเงินซื้อจึงเป็นเรื่องยาก ดังนั้นสินเชื่อก็ถูกนำมาเป็นเครื่องมือเพื่อใช้สื่อกกลางการแลกเปลี่ยนแทนการใช้เงินสด สินเชื่อมีลักษณะเป็นสัญญาผูกพันที่มีผลต่อเนื่องไปสู่อนาคตที่จะต้องมีการไถ่ถอนหนี้สินโดยการชำระหนี้ตามข้อผูกพันสินเชื่อ ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจ ดังนั้นจะเห็นว่าสินเชื่อได้เพิ่มอำนาจซื้อให้แก่บุคคลมากขึ้นซึ่งจะมีผลต่อการขยายการผลิตสินค้าและบริการตามไปด้วย ความสำคัญของสินเชื่อ ในทางสังคมนั้น สินเชื่อมีผลให้พฤติกรรมการผลิต การบริโภค และการใช้จ่าย ของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไป ทั้งยังช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคมได้อีกด้วย

ในปัจจุบันพบว่าอสังหาริมทรัพย์มีราคาเพิ่มสูงขึ้นในทุกปี การจะเก็บเงินสดเพื่อซื้อบ้านนั้นเป็นไปได้ยากและต้องใช้เวลาอันยาวนาน ดังนั้นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจึงเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการนี้ได้ เนื่องจากไม่ต้องใช้เงินสดจำนวนมากในการซื้ออสังหาริมทรัพย์ เพียงแต่ผู้กู้ต้องไปขอสินเชื่อกับสถาบันการเงินโดยการขอกู้สินเชื่อเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยนั้นสถาบันการเงินเป็นฝ่ายปล่อยเงินกู้ให้กับผู้กู้หรือผู้ขอสินเชื่อ ผู้กู้จะจดจำนองไว้กับธนาคาร จนกว่าผู้กู้จะชำระคืนเงินกู้จนหมดหลังจากนั้นทางสถาบันการเงินจึงจะปลดจำนองให้กับผู้กู้

จากการแข่งขันในการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินที่มีมากขึ้น จะส่งผลดีต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ เพราะมีการจัดรายการส่งเสริมการขายและกิจกรรมทางการตลาดที่หลากหลายเพื่อกระตุ้นตลาดสินเชื่อ

เชียงใหม่เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคเหนือที่มีอัตราการเจริญเติบโตของเมืองอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่มีแผนการพัฒนาโครงสร้างคมนาคมขยายตัวมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์ และความหนาแน่นของโครงการที่อยู่อาศัยในจังหวัด โดยโครงการอสังหาริมทรัพย์ขยายตัวขึ้นจากปี 2558 จนถึงปี 2560 จากนั้นจึงลดลงในปี 2561 โดยในปี 2561 และสถาบันการเงินต่าง ๆ ก็มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยอยู่ อีกทั้งยังมีการแข่งขันเพื่อให้ได้ลูกค้ามา ดังนั้น การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยก็จะเป็นประโยชน์กับสถาบันการเงินต่างๆ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของตนเอง ซึ่งปัจจุบันสถาบันการเงินมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการให้บริการมากขึ้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อทราบถึงปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการสถาบันการเงินไปปรับปรุงการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

วิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะที่อยู่อาศัยที่ซื้อ ขนาดที่ดิน ราคาของที่อยู่อาศัยที่ซื้อ วงเงินกู้ที่ได้รับ ระยะเวลาผ่อนชำระ วิธีการชำระเงิน ดอกเบี้ยเงินกู้ และแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลสินเชื่อ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบเติมคำและให้เลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ปัจจัยด้านด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการขาย และปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบเติมคำและให้เลือกตอบ (Check list) และเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ระดับความสำคัญของปัจจัย	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมี

ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) และเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เพื่อสอบถามถึงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการขาย และปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจไว้ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ตอนที่ 5 สอบถามถึงปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแยกตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมและคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ลักษณะที่อยู่อาศัย ขนาดที่ดิน ราคาของที่อยู่อาศัย วงเงินกู้ที่ได้รับ ระยะเวลาผ่อนชำระ วิธีการชำระเงิน ดอกเบี้ยเงินกู้ และแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลสินเชื่อ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านรายการส่งเสริมการขาย และปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ โดยจะนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก แล้วแปลผลของคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
4.51 - 5.00	มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีผลต่อการตัดสินใจมาก
2.51 - 3.50	มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง
1.51 - 2.50	มีผลต่อการตัดสินใจน้อย
1.00 - 1.50	มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด

จากคะแนนเฉลี่ยที่ได้ของแต่ละปัจจัยจะนำมาจัดเรียงตามลำดับความสำคัญ โดยปัจจัยที่ได้คะแนนมากที่สุดถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด **วัตถุประสงค์ที่ 3** เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจะศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการขาย และปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ โดยจะนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก แล้วแปลผลของคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจมาก
2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.51 - 2.50	มีความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.50	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากคะแนนเฉลี่ยที่ได้ของแต่ละด้านจะนำมาจัดเรียงตามลำดับความสำคัญ โดยปัจจัยที่ได้คะแนนมากที่สุดถือว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดในบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด

ผลการศึกษา

การศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของธนาคารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย โดยแบ่งเป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจ 200 ราย และธนาคารพาณิชย์ 200 ราย เนื่องจากระบบการบริหารงานที่แตกต่างกันของธนาคารรัฐวิสาหกิจกับธนาคารพาณิชย์ จึงทำให้เห็นนโยบายการดำเนินงาน การบริการรวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆมีความแตกต่างกัน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผลการศึกษาจะนำเสนอเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.5 อายุเฉลี่ย 41 ปี โดยมีอายุต่ำสุด 26 ปี และมีอายุสูงสุด 61 ปี ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.5 ลูกค้าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 64 มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 46.8 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 36.0 การศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 64.0

2. พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมา คือ ธนาคาร ออมสิน และธนาคารกรุงไทย คิดเป็นร้อยละ 20.8 และร้อยละ 17.0 ตามลำดับ ลักษณะที่อยู่อาศัยประเภท บ้านเดี่ยว/ทาวน์เฮาส์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการอนุมัติมากที่สุดมีขนาดที่ดิน 51-80 ตารางวา จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 น้อยที่สุดคือขนาดที่ดิน 111-140 ตารางวา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ลักษณะที่อยู่อาศัยประเภทคอนโดมิเนียมที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อสูงสุดมีพื้นที่ใช้สอย 20-50 ตารางเมตร จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ลักษณะที่อยู่อาศัยประเภทอาคารพาณิชย์ที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อสูงสุดมี พื้นที่ใช้สอยมากกว่า 141 ตารางเมตร จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ราคาของที่อยู่อาศัยเฉลี่ย 2.41 ล้านบาท โดยมีราคาของที่อยู่อาศัยต่ำสุด 0.62 ล้านบาท และมีราคาของที่อยู่อาศัยสูงสุด 8.20 ล้านบาท วงเงินกู้ที่ได้รับมากที่สุด คือ 2,000,001 - 3,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.5 อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ (เฉลี่ย 3 ปี) เฉลี่ย ร้อยละ 4.80 บาท โดยมีอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ (เฉลี่ย 3 ปี) ต่ำสุดร้อยละ 2.09 บาท และมีอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ (เฉลี่ย 3 ปี) สูงสุดร้อยละ 7.70 บาท ระยะเวลาในการผ่อนชำระ 21 - 25 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.5 วิธีการชำระเงินแบบหักบัญชีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูล พนักงานสถาบันการเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.0

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ด้านสถานที่ให้บริการโดยรวม และด้านการ ให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารเพื่อใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย แตกต่างกันโดยกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจจะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ ให้บริการโดยรวมและปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้ บริการธนาคารพาณิชย์ แต่กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจ สำหรับด้านราคาโดยรวมและด้านการส่งเสริม การตลาดโดยรวม พบว่าไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารเพื่อใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยกลุ่ม ตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่มีความแตกต่างกันในด้านการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมและด้านการ ส่งเสริมการตลาดโดยรวม (ตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.21 สรุปภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ปัจจัย	ธนาคารรัฐวิสาหกิจ		ธนาคารพาณิชย์		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับอิทธิพล	ค่าเฉลี่ย	ระดับอิทธิพล	ค่าเฉลี่ย	ระดับอิทธิพล
ด้านผลิตภัณฑ์	4.70	มากที่สุด	4.91	มากที่สุด	4.84	มากที่สุด
ด้านราคา	4.25	มาก	4.28	มาก	4.27	มาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	4.53	มากที่สุด	4.45	มาก	4.48	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.48	มาก	4.52	มากที่สุด	4.51	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ	4.90	มากที่สุด	4.84	มากที่สุด	4.86	มากที่สุด

4.ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าให้ความพึงพอใจมากที่สุดกับปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.86) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.84) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.51) ส่วนปัจจัยที่ให้ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ตารางที่ 4.27 สรุปภาพรวมความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ปัจจัย	ธนาคารรัฐวิสาหกิจ		ธนาคารพาณิชย์		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์	4.70	มากที่สุด	4.91	มากที่สุด	4.84	มากที่สุด
ด้านราคาโดยรวม	4.25	มาก	4.28	มาก	4.27	มาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	4.53	มากที่สุด	4.45	มาก	4.48	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.48	มาก	4.52	มากที่สุด	4.51	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ	4.90	มากที่สุด	4.84	มากที่สุด	4.86	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะที่พบจากการศึกษา ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการให้บริการของพนักงานมากที่สุด โดยเฉพาะประเด็นพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพ อ่อนน้อม ดังนั้นสถาบันการเงินต้องมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ทางด้านการแนะนำบริการสินเชื่อ และให้ความสำคัญกับการให้บริการโดยพนักงานจะต้องมีความสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เนื่องจากปัจจุบันแต่ละสถาบันมีการแข่งขันสูง ซึ่งการแข่งขันกันเรื่องอัตราดอกเบี้ยเพียงอย่างเดียวอาจจะไม่เพียงพอ เพราะผู้บริโภคจะให้ความสำคัญกับเรื่องการให้บริการของพนักงาน

2. จากการศึกษาพบว่าในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่องความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ สถานที่นั่งเพียงพอต่อการให้บริการ และเดินทางสะดวก ดังนั้นสถาบันการเงินควรให้ความสำคัญในด้านความสะดวกสบายของสถานที่ และการจัดที่นั่งให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ สำหรับเรื่องการเดินทางและสถานที่จอดรถเป็นปัญหาที่สถาบันการเงินควบคุมได้ยาก และหากจะเพิ่มที่จอดรถก็อาจใช้เงินลงทุนสูงสูง ดังนั้นทางสถาบันการเงินควรเพิ่มรูปแบบการให้บริการ โดยการให้บริการนอกสถานที่ เช่น การให้พนักงานเดินทางไปให้คำปรึกษาหรือเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าสนใจ อีกทั้ง เพิ่มช่องทางการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต

3. จากการศึกษาพบว่าที่อยู่อาศัยที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อมากที่สุด คือบ้านเดี่ยว และวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติมากที่สุด คือ 2,000,000 บาท – 3,000,000 บาท ดังนั้นสำหรับโครงการอสังหาริมทรัพย์ควรจะมีการสร้างโครงการบ้านเดี่ยวในราคาไม่เกินสามล้านบาท ซึ่งอาจจะทำให้ยอดขายของโครงการเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้นซึ่งหากต้องการทราบถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคควรทำการศึกษาโดยเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั้งจังหวัดเชียงใหม่เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปเพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่เป็นข้อมูลเชิงลึก ควรศึกษาควบคู่กับข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของแต่ละสถาบันการเงิน หรือปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัย เพื่อที่จะนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการวางแผนกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด ของสถาบันการเงิน และโครงการอสังหาริมทรัพย์ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎ ภูริสินสิทธิ์. (2550). **หลักการในการวิเคราะห์สินค้าเชื่อ**. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ชลธิชา ไชยทิพย์. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินค้าเชื่อของธนาคารไทยธนาคาร
จำกัด(มหาชน)สาขาเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชัยวัฒน์ พงษ์ภาสุระ. (2538). **ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินค้าเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า
ธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). **ดัชนีราคาที่อยู่อาศัยและดัชนีราคาที่ดิน**. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2563 จาก
[https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/ReportPage.aspx?
reportID=680&language=th](https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/ReportPage.aspx?reportID=680&language=th)
- นนุช กะดีแดง. (2541). **หนี้ค้างชำระของสินค้าเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัด
เชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ประสงค์ ทองอินทร์. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินค้าเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขา
พร้าว จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาบัณฑิต สาขาวิชา
เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ปิยภา แดงเดช. (2557). **ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค**. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2561, จาก
<https://aya55ake.wordpress.com/2014/11/19/37//>
- รินณา จำริญสุข. (2546). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินค้าเชื่อห้องแถวของธนาคารออมสินใน
เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาบัณฑิต
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วิสุทธิ์ ดวงอภัย. (2551). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสินค้าเชื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารกสิกร
ไทย (มหาชน) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร
มหาบัณฑิต มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์. (2560). **สถานการณ์ตลาดที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่**. สืบค้นเมื่อ 5
พฤษภาคม 2561 จาก [https://baania.com/th/article/สถานการณ์และแนวโน้มตลาดอสังหาฯ-ใน
เชียงใหม่ปี-2560/](https://baania.com/th/article/สถานการณ์และแนวโน้มตลาดอสังหาฯ-ในเชียงใหม่ปี-2560/)
- ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย. (2561). **สินค้าเชื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามวัตถุประสงค์การกู้**. สืบค้นเมื่อ 5
พฤษภาคม 2561 จาก <http://prop2morrow.com/2018/02/14/>

สุทัตตา เปล่งสิริโสภณ. (2555). พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารไทยพาณิชย์ ภายใต้ความรับผิดชอบของเขตท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สุพัตรา มานูเด็น. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เสกสรร คำสม. (2550). ความต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2561 จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=258&read=true&count=true

Hirsch.(1973).ความหมายและองค์ประกอบของลักษณะที่อยู่อาศัย.สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2561จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=258&read=true&count=true