

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษานี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีทฤษฎีและปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถาม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ตัวอย่าง ณ สถาบันการเงินในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาลำพูน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาลำพูน บมจ.ธนาคารกรุงเทพ สาขาลำพูน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาลำพูน และ บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาดอนเจษฎารายณ์ โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบจงใจ (Purposive sampling) โดยสุ่มเลือกลูกค้าที่มาติดต่อ ณ สถาบันการเงินในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน การศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล สามารถแบ่งผลการศึกษออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย กับสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน
- 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน
- 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน
- 4.4 ปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

การศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนบุตรที่อยู่ในความดูแล ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนตัวต่อเดือน รายได้ของครอบครัวต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในครอบครัวต่อเดือน จำนวนบัตรเครดิต ภาระหนี้สินของครอบครัว สถาบันการเงินที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย วัตถุประสงค์ในการขอกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย วงเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ได้รับอนุมัติ ภาระการผ่อนสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยต่อเดือน และนำเสนอในรูปแบบของและนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|------|-------------|--------|
| ชาย | 117 | 58.5 |
| หญิง | 83 | 41.5 |
| รวม | 200 | 100 |

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศ จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนมากเป็นเพศชายจำนวน 117 ราย คิดเป็น ร้อยละ 58.5 และเพศหญิง จำนวน 83 ราย คิดเป็น ร้อยละ 41.5 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้เพราะเพศชายมีภาระรับผิดชอบในการเป็นหัวหน้าครอบครัว จึงมีอำนาจในการตัดสินใจขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเพื่อเป็นหลักประกันที่มั่นคงของครอบครัวมากกว่า

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|--------------|-------------|--------|
| 21-30 ปี | 30 | 15 |
| 31-40 ปี | 89 | 44.5 |
| 41-50 ปี | 41 | 20.5 |
| 51-60 ปี | 28 | 14 |
| 60 ปี ขึ้นไป | 12 | 6 |
| รวม | 200 | 100 |

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุ จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนมาก อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 89 ราย คิดเป็น ร้อย

ละ 44.5 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 41 ราย คิดเป็น ร้อยละ 20.5 จะเห็นได้ว่า จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่เป็นวัยทำงาน และเริ่มมีความมั่นคงทางการงาน กำลังสร้างความมั่นคงในชีวิต จึงมีความต้องการที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|---------|-------------|--------|
| โสด | 67 | 33.5 |
| สมรส | 123 | 61.5 |
| หย่า | 8 | 4 |
| หม้าย | 2 | 1 |
| รวม | 200 | 100 |

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามสถานภาพ จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่าผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนมาก มีสถานภาพสมรส จำนวน 123 ราย คิดเป็น ร้อยละ 61.5 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 67 ราย คิดเป็น ร้อยละ 33.5 จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่มีสถานภาพสมรส มีความต้องการที่อยู่อาศัยเพื่อรองรับจำนวนสมาชิกของครอบครัวในอนาคต และเป็นหลักประกันที่มั่นคงของครอบครัว

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามจำนวนบุตรที่อยู่ในความดูแล

| จำนวนบุตร (คน) | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|----------------|-------------|--------|
| ไม่มีบุตร | 53 | 26.5 |
| 1 คน | 69 | 34.5 |
| 2 คน | 58 | 29 |
| 3 คน | 17 | 8.5 |
| มากกว่า 3 | 3 | 1.5 |
| รวม | 200 | 100 |

ที่มา : จากการสำรวจและคำนวณ

จากตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามจำนวนบุตรที่อยู่ในความดูแล จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่าผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนมาก มีจำนวนบุตรที่อยู่ในความดูแล 1 คน จำนวน 69 ราย คิดเป็น ร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ จำนวนบุตรที่อยู่ในความดูแล 2 คน จำนวน 58 ราย คิดเป็น ร้อยละ 29 จะเห็นได้ว่า ในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ค่าครองชีพมีแนวโน้มสูงขึ้น ครอบครัวส่วนใหญ่ จึงนิยมการมีบุตรเพียง 1 คน

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|-------------------------|-------------|------------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น | 18 | 9 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 60 | 30 |
| ปวส. หรืออนุปริญญา | 29 | 14.5 |
| ปริญญาตรี | 75 | 37.5 |
| ปริญญาโท | 16 | 8 |
| สูงกว่าปริญญาโท | 2 | 1 |
| รวม | 200 | 100 |

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษา จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่าผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนมาก มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 75 ราย คิดเป็น ร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จำนวน 60 คน คิดเป็น ร้อยละ 30 จะเห็นได้ว่า ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย มีการสืบค้นข้อมูลเพื่อประกอบการขอกู้ได้เป็นอย่างดี มีความพร้อมในด้านรายได้ และคุณวุฒิ รวมทั้งมีความรับผิดชอบในการผ่อนชำระหนี้คืนเป็นอย่างดี

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงิน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|-----------------------------|-------------|------------|
| ข้าราชการ | 60 | 30 |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 46 | 23 |
| เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว | 40 | 20 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 27 | 13.5 |
| ลูกจ้าง | 10 | 5 |
| รับจ้างทั่วไป | 0 | 0 |
| อาชีพอิสระ | 12 | 6 |
| อื่นๆ โปรรระบุ..... | 5 | 2.5 |
| รวม | 200 | 100 |

ที่มา : จากการสำรวจและคำนวณ

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพ จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่าผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนมาก ประกอบอาชีพ ข้าราชการ จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาคือ อาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23 จะเห็นได้ว่า กลุ่มอาชีพราชการมีความมั่นคงสูง มีรายได้ประจำที่แน่นอน และสามารถเบิกค่าเช่าบ้านจากหน่วยงานต้นสังกัดได้ ซึ่งจะเป็นการแบ่งเบาภาระในการผ่อนชำระค่างวดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยได้อีกทางหนึ่ง

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงิน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

| รายได้ส่วนตัวต่อเดือน (บาท) | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|-----------------------------|-------------|------------|
| 1-10,000 | 22 | 11 |
| 10,001-20,000 | 37 | 18.5 |
| 20,001-30,000 | 82 | 41 |
| 30,001-40,000 | 23 | 11.5 |
| 40,001-50,000 | 21 | 10.5 |
| 50,001 ขึ้นไป | 15 | 7.5 |
| รวม | 200 | 100 |

ที่มา : จากการสำรวจและคำนวณ

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่าผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนมาก มีรายได้ส่วนตัว 20,001-30,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 82 คน คิดเป็น ร้อยละ 41 รองลงมา มีรายได้ส่วนตัวจำนวน 10,001-20,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 จะเห็นได้ว่า รายได้จำนวนดังกล่าว เพียงพอต่อการดำรงชีวิตในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันและผ่อนชำระหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยที่กลุ่มตัวอย่างยังไม่มีแนวโน้มที่จะประสบปัญหาทางการเงิน

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

| รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (บาท) | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|---------------------------------|-------------|------------|
| 1-10,000 | 9 | 4.5 |
| 10,001-20,000 | 20 | 10 |
| 20,001-30,000 | 15 | 7.5 |
| 30,001-40,000 | 124 | 62 |
| 40,001-50,000 | 10 | 5 |
| 50,001 ขึ้นไป | 22 | 11 |
| รวม | 200 | 100 |

ที่มา : จากการสำรวจและคำนวณ

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตาม รายได้ของครอบครัวต่อเดือน จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนมาก มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน จำนวน 30,001-40,000 บาท จำนวน 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมา คือ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน จำนวน 50,00 บาท ขึ้นไป จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 11 จะเห็นได้ว่า ในกรณีที่มีรายได้ส่วนตัวของผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ไม่เพียงพอที่จะชำระหนี้ เนื่องจากเหตุจำเป็นบางประการ หรือประสบปัญหาทางการเงิน ยังมีรายได้ของครอบครัวมาช่วยแบ่งเบาภาระได้ เนื่องจากที่อยู่อาศัยเป็นความรับผิดชอบร่วมกับของครัวเรือน

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน บริโภคจำแนกตามค่าใช้จ่ายภายในครอบครัวต่อเดือน

| ค่าใช้จ่ายภายในครอบครัวต่อเดือน (บาท) | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|---------------------------------------|-------------|------------|
| ต่ำกว่า 5,000 | 14 | 7 |
| 5,001-10,000 | 103 | 51.5 |
| 10,001-15,000 | 50 | 25 |
| 15,001-20,000 | 24 | 12 |
| 20,001-25,000 | 2 | 1 |
| 25,001 ขึ้นไป | 7 | 3.5 |
| รวม | 200 | 100 |

ที่มา : จากการสำรวจและคำนวณ

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตาม ค่าใช้จ่ายภายในครอบครัวต่อเดือน จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่าผู้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนมาก มีค่าใช้จ่ายภายในครอบครัวต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมา คือ ค่าใช้จ่ายภายในครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 12 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ครอบครัวเพียงพอในการใช้จ่ายภายในครอบครัว เลี้ยงดูบุตร และผ่อนชำระหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงิน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิต หรือบัตรผ่อน
สินค้าที่มี

| จำนวนบัตร (ใบ) | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|----------------|-------------|------------|
| ไม่มี | 13 | 6.5 |
| 1-2 | 90 | 45 |
| 3-4 | 34 | 17 |
| 5-6 | 26 | 13 |
| 7-8 | 20 | 10 |
| มากกว่า 8 | 17 | 8.5 |
| รวม | 200 | 100 |

ที่มา : จากการสำรวจและคำนวณ

จากตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตาม จำนวนบัตรเครดิต หรือบัตรผ่อนสินค้าที่มี จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่าผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนมาก มีบัตรเครดิต หรือบัตรผ่อนสินค้า 1-2 ใบ จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมา คือ มีบัตรเครดิต หรือบัตรผ่อนสินค้า 3-4 ใบ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17 จะเห็นได้ว่า การมีวงเงินบัตรเครดิต หรือบัตรผ่อนสินค้า จำนวน 1-2 ใบนั้น กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า มีความจำเป็นเพื่อสำรองไว้เมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน แต่ถ้าไม่มีวินัยในการใช้ก็อาจก่อให้เกิดปัญหาทางการเงินในอนาคตได้

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินใน
เขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามภาระหนี้สินของครอบครัวต่อเดือน

| ภาระหนี้สินของครอบครัว (บาท) | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|------------------------------|-------------|------------|
| ต่ำกว่า 100,000 | 4 | 2 |
| 100,001-200,000 | 16 | 8 |
| 200,001-300,000 | 20 | 10 |
| 300,001-500,000 | 9 | 4.5 |
| 500,001-1,000,000 | 99 | 49.5 |
| 1,000,001 ขึ้นไป | 52 | 26 |
| รวม | 200 | 100 |

ที่มา : จากการสำรวจและคำนวณ

จากตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตาม ภาระหนี้สินของครอบครัวต่อเดือน จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่าผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนมาก มีภาระหนี้สินของครอบครัวต่อเดือน 500,001-1,000,000 บาท จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา คือ มีภาระหนี้สินของครอบครัวต่อเดือน 1,000,001 ขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26 จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ยังมีภาระในการผ่อนชำระหนี้อื่นๆ เช่น รถยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า สิ่งอำนวยความสะดวกภายในครัวเรือน สอดคล้องกับพฤติกรรมกรรมการบริโภคตามกระแสสังคม และการออมที่อยู่ในระดับต่ำ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามสถาบันการเงินที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

| สถาบันการเงิน | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|--|-------------|------------|
| ธนาคารกรุงเทพ | 28 | 14 |
| ธนาคารกรุงไทย | 38 | 19 |
| ธนาคารไทยพาณิชย์ | 23 | 11.5 |
| ธนาคารกสิกรไทย | 14 | 7 |
| ธนาคารอาคารสงเคราะห์ | 52 | 26 |
| ธนาคารกรุงศรีอยุธยา | 12 | 6 |
| ธนาคารออมสิน | 10 | 5 |
| สถาบันการเงินอื่น... โปศรระบุ สหกรณ์ออมทรัพย์ | 23 | 11.5 |
| รวม | 200 | 100 |

ที่มา : จากการสำรวจและคำนวณ

จากตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตาม สถาบันการเงินที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนมาก ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 26 รองลงมาคือ ธนาคารกรุงไทย จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 19 จะเห็นได้ว่า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นสถาบันการเงินที่กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด เนื่องจากเป็นสถาบันการเงินของรัฐบาลที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือทางการเงินให้กับประชาชน ได้มีที่อยู่อาศัยตามสมควรแก่สภาพ โดยการให้กู้ยืมเงิน นอกจากนี้ ยังมีสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ให้บริการครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า อาทิเช่น โครงการสวัสดิการ และโครงการพิเศษ แก่ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทต่างๆ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงิน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอ
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

| วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|-------------|------------|
| ซื้อที่ดินเปล่าเพื่อปลูกสร้างบ้าน | 25 | 12.5 |
| ซื้อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง | 84 | 42 |
| ปลูกสร้างที่อยู่อาศัย | 74 | 37 |
| ซื้ออาคารชุด | 1 | 0.5 |
| ปรับปรุง ต่อเติม ซ่อมแซมที่อยู่ | 11 | 5.5 |
| ไถ่ถอนจากสถาบันการเงินอื่น | 5 | 2.5 |
| รวม | 200 | 100 |

ที่มา : จากการสำรวจและคำนวณ

จากตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตาม วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนมาก มีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อซื้อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมา คือ ปลูกสร้างที่อยู่อาศัย จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 37 จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างนิยมเลือกซื้อบ้านพร้อมที่ดิน เนื่องจาก สามารถเข้าอยู่อาศัยได้ทันที ไม่ต้องใช้เวลานานเหมือนการปลูกสร้างบ้านเอง และไม่มีความเสี่ยงกับราคาวัสดุก่อสร้าง นอกจากนี้ สิ่งปลูกสร้างประเภท Home office ตึกแถว และอาคารพาณิชย์ มีแนวโน้มการโอนซื้อขายสูง เพราะนอกจากจะใช้เป็นอยู่อาศัยแล้ว ยังสามารถประกอบธุรกิจส่วนตัว หรือเป็นสำนักงานภายในบ้านได้อีกด้วย

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงิน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามวงเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ได้รับ
อนุมัติ

| วงเงินที่ได้รับอนุมัติ (บาท) | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|------------------------------|-------------|------------|
| น้อยกว่า 500,000 | 32 | 16 |
| 500,001-750,000 | 51 | 25.5 |
| 750,001-1,000,000 | 42 | 21 |
| 1,000,001-3,000,000 | 63 | 31.5 |
| 3,000,001 ขึ้นไป | 12 | 6 |
| รวม | 200 | 100 |

ที่มา : จากการสำรวจและคำนวณ

จากตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตาม วงเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ได้รับอนุมัติ จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่าผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนมากได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย 1,000,001-3,000,000 บาท จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมา ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 500,001-750,000 บาท จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.5 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นกลุ่มลูกค้ำระดับกลาง อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองลำพูน อาชีพข้าราชการ หรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้มั่นคงและมีความสามารถในการชำระหนี้ จึงมีความต้องการบ้านพักอาศัยที่ราคา ตั้งแต่ 1,000,000 บาท ขึ้นไป สอดคล้องกับวงเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ได้รับอนุมัติ

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงิน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตาม ภาระการผ่อนสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
ต่อเดือน

| ภาระการผ่อนที่อยู่อาศัย (บาท) | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------------|------------|
| น้อยกว่า 2,000 | 14 | 7 |
| 2,001-5,000 | 25 | 12.5 |
| 5,001-10,000 | 112 | 56 |
| 10,001-15,000 | 21 | 10.5 |
| 15,001-20,000 | 13 | 6.5 |
| 20,001 ขึ้นไป | 15 | 7.5 |
| รวม | 200 | 100 |

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตาม วงเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ได้รับอนุมัติ จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่าผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนมากมีภาระการผ่อนสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมา มีภาระการผ่อนสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยต่อเดือน 2,001-5,000 บาท จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีการผ่อนชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสอดคล้องกับวงเงินที่ได้รับอนุมัติ และเหมาะสมกับระดับรายได้

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงิน

ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

เป็นการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ได้แก่ ปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย กล่าวคือ ให้อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าสถาบันการเงินอื่น ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย กล่าวคือ มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถาบันการเงิน อาทิเช่น ความสวยงามของสถานที่ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย กว้างขวาง มีที่จอดรถให้ลูกค้ามาก ปัจจัยด้าน

รายการส่งเสริมการขาย และโปรโมชั่นต่างๆ หรือการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และปัจจัยด้านการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย อาทิเช่น การให้บริการที่ประทับใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ลูกค้า

ตารางที่ 4.16 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

| ลำดับ | ประเด็นปัจจัย | คะแนน | อันดับความสำคัญ |
|-------|---|-------|-----------------|
| 1 | ด้านวงเงินให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย - ให้วงเงินกู้สูง (90-110%ของราคาประเมิน หลักทรัพย์หรือราคาซื้อขาย) | 244 | 3 |
| 2 | ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย - อัตราดอกเบี้ยต่ำ มีทางเลือกหลายแบบ | 436 | 1 |
| 3 | ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก - ความสวยงาม เป็นระเบียบ สะอาด มีที่นั่ง เพียงพอ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ที่จอดรถสะดวก | 84 | 5 |
| 4 | ด้านรายการส่งเสริมการขาย โปรโมชั่นต่างๆ - จัดโปรโมชั่นตรงใจลูกค้า เช่น ให้โทรทัศน์ เครื่องอำนวยความสะดวก หรือ เฟอร์นิเจอร์ เมื่อ ได้รับอนุมัติ หรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่างๆ | 176 | 4 |
| 5 | ด้านการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย - ให้บริการประทับใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ลูกค้า | 276 | 2 |

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยว่าปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านวงเงินให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านรายการส่งเสริมการขาย และด้านการ

ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งผู้ให้บริการมีความเห็นว่า มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยนั้น

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำนวน 200 ราย โดยโดยกำหนดคะแนนในแต่ละลำดับที่เลือก ดังนี้

| ลำดับที่ | ค่าคะแนน |
|----------|----------|
| 1 | 3 |
| 2 | 2 |
| 3 | 1 |

พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย (436 คะแนน) อันดับที่สอง คือ ปัจจัยด้านการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (จำนวน 276 คะแนน) อันดับที่สามคือปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (จำนวน 244 คะแนน) อันดับทีสี่ คือด้านรายการส่งเสริมการขาย (176 คะแนน) ส่วนอันดับที่ห้า ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (จำนวน 84 คะแนน)

จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ส่วนมากให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ดังนั้นเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน และสร้างจุดขายของสินค้าและบริการที่แตกต่างจากสถาบันการเงินอื่น บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคเหนือ 1 (ตอนบน) ได้ยื่นขออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ต่ำกว่าราคาตามประกาศของธนาคาร เฉพาะลูกค้าที่ยื่นกู้กับธนาคารกรุงไทย สาขาที่ตั้งอยู่ในจังหวัดภาคเหนือตอนบน ประกอบด้วย เชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง ลำพูน พะเยา แพร่ น่าน และ แม่ฮ่องสอน ภายในเดือนเมษายน 2551 ในอัตราดอกเบี้ยคงที่ 1 ปีแรก เพียงร้อยละ 3.75 จากเดิม ร้อยละ 4.25 เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้าในภาคเหนือตอนบนโดยเฉพาะ และในด้านการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่นั้น บมจ.ธนาคารกรุงไทย ทุกสาขาทั่วประเทศ ได้ให้การประกันคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้อนุมัติภายใน 7 วันทำการ ตั้งแต่ มกราคม 2551 เป็นต้นไป รวมทั้งมีการจัดทำโครงการ “สวัสดิ์บริการ” ซึ่งกำหนดให้พนักงานทุกแผนก กล่าวคำทักทาย สวัสดิ์ และขอบคุณลูกค้าทุกท่านที่มาใช้บริการ

ในภาวะที่ตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีการแข่งขันสูง สถาบันการเงินที่ให้บริการ ต้องมีจุดเด่นในด้านสินค้าและการให้บริการ ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด เพื่อจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการ

4.3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ซึ่งได้ทำการศึกษา โดยใช้แบบสอบถาม ถ้ามถึงความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 4.17 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

| ประเด็นความพึงพอใจ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|--|-------------|------------|
| ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ | 95 | 47.50 |
| ขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก | 32 | 16 |
| อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการไม่สูงมาก | 51 | 25.5 |
| ยื่นขอสินเชื่อผ่านระบบ ONLINE ได้ | 22 | 11 |
| รวม | 200 | 100 |

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.17 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญในประเด็น ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มาเป็นอันดับ 1 จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.50 แสดงว่า ในด้านการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยนั้น สถาบันการเงิน ควรให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยด้วยความรวดเร็ว ใช้เวลาอนุมัติสินเชื่อไม่นาน จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากที่สุด

ตารางที่ 4.18 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อ
เพื่อที่อยู่อาศัย

| ประเด็นความพึงพอใจ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|---|-------------|------------|
| กิริยา มารยาท การแต่งกาย ความสุภาพเรียบร้อย | 51 | 25.5 |
| บริการรวดเร็ว กระทัดรัดหรือร้อนในการให้บริการ | 54 | 27 |
| สามารถให้ข้อมูลด้านสินเชื่อได้เป็นอย่างดี | 26 | 13 |
| ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี เอาใจใส่ลูกค้า อย่างสม่ำเสมอ และแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ | 69 | 34.5 |
| รวม | 200 | 100 |

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.18 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบัน
การเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อ เพื่อที่
อยู่อาศัย จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญใน
ประเด็น การให้บริการที่รวดเร็ว กระทัดรัดหรือร้อนในการให้บริการของพนักงานสินเชื่อ มาเป็นอันดับ 1
จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.5 แสดงว่า ในด้านการให้บริการของพนักงานบริการสินเชื่อเพื่อที่
อยู่อาศัยนั้น สถาบันการเงินควรให้พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา
แนะนำที่ดี เอาใจใส่ลูกค้า อย่างสม่ำเสมอ และแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ จึงจะสร้างความพึงพอใจ
ให้กับลูกค้าได้มากที่สุด

**ตารางที่ 4.19 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

| ประเด็นความพึงพอใจ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|--|-------------|------------|
| ความเป็นระเบียบ สะอาด และสวยงาม | 47 | 23.5 |
| ความเป็นสัดส่วนของพื้นที่ใช้บริการ | 20 | 10 |
| การปรับปรุง (Renovation) สถานที่ให้บริการให้ทันสมัย อยู่เสมอ | 21 | 10.5 |
| ความเพียงพอและเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิเช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ รวมทั้ง สถานที่จอดรถ | 112 | 56 |
| รวม | 200 | 100 |

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.19 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถาบันการเงิน จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญในเรื่องความเพียงพอและเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิเช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ รวมทั้งสถานที่จอดรถ มาเป็นอันดับ 1 จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 56 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการความสะดวกสบายในการใช้บริการ ดังนั้นสถาบันการเงินควรให้ความสำคัญต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดเตรียมไว้ให้เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

**ตารางที่ 4.20 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ในด้านการเลือกใช้บริการ
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน**

| ประเด็นความพึงพอใจ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|---|-------------|------------|
| มีสาขา หรือจุดให้บริการมาก | 157 | 78.5 |
| ความคุ้นเคย เนื่องจากใช้บริการมานาน | 23 | 11.5 |
| เปิดบริการนอกเวลามากกว่าสถาบันการเงินอื่น | 6 | 3 |
| นายจ้างหรือหน่วยงาน จ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร | 14 | 7 |
| รวม | 200 | 100 |

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.20 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ในด้านการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญในประเด็น การมีสาขา หรือจุดให้บริการมาก เป็นอันดับ 1 จำนวน 157 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.5 แสดงว่า สถาบันการเงิน ควรเน้นเรื่องการเปิดจุดให้บริการ หรือสาขาเต็มรูปแบบ หรือสาขาย่อยบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการสินเชื่อ เนื่องจากในปัจจุบัน ลูกค้าให้ความสำคัญกับเรื่องระยะเวลาในการให้บริการ และความสะดวกในการใช้บริการเป็นอย่างมาก

**ตารางที่ 4.21 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านภาพลักษณ์ของสถาบันการเงินที่ใช้บริการ**

| ประเด็นความพึงพอใจ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|------------------------------|-------------|------------|
| มีความมั่นคง | 48 | 24 |
| สะดวกและทันสมัย | 50 | 25 |
| เป็นที่ปรึกษา ช่วยเหลือสังคม | 41 | 20.5 |
| เป็นเลิศในการให้บริการ | 61 | 30.5 |
| รวม | 200 | 100 |

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

จากตารางที่ 4.21 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในด้านภาพลักษณ์ของสถาบันการเงินที่ใช้บริการ จากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญในเรื่อง ความเป็นเลิศในการให้บริการ เป็นอันดับ 1 จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.5 แสดงว่า ในด้านภาพลักษณ์ของสถาบันการเงินนั้น การเป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการดีในทุกๆ ด้าน สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้

4.4 ปัญหา ข้อคิดเห็นและขอเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน
ด้านการให้บริการและพนักงานผู้ให้บริการ

- 1) การอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ใช้เวลามากกว่า 1 เดือน ไม่ทันต่อความต้องการของลูกค้า
- 2) ไม่ประทับใจในการให้บริการของพนักงาน เช่น พูดไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้ม
- 3) พนักงานสินเชื่อให้ข้อมูลข่าวสารไม่ครบ ไม่ชัดเจน หรือให้ข้อมูลไม่ตรงกัน ทำให้เสียเวลาติดต่อหลายครั้ง
- 4) พนักงานสินเชื่อไม่ช่วยแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ไม่ให้คำปรึกษาที่ดี
- 5) พนักงานสินเชื่อไม่แจ้งรายละเอียดเอกสาร ทำให้ลูกค้าไม่ทราบว่าต้องเสียค่าใช้จ่ายอะไรบ้าง หรืออัตราดอกเบี้ยมีการเปลี่ยนแปลงจากเดิม
- 6) พนักงานสินเชื่อไม่เอาใจใส่ลูกค้า ไม่สนใจและพูดคุยกันเอง

ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ คับแคบ ทำให้ไม่สะดวกเวลามาใช้บริการ
- 2) อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ ใช้งานไม่ได้ เช่น แก้วน้ำมีน้อย ปากกา หรือเครื่องคิดเลขชำรุด

ข้อคิดเห็นและขอเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อ

- 1) ควรมีการแจ้งข้อมูลที่ต้องการให้ลูกค้าทราบ โดยการโทรศัพท์ หรือส่งหนังสือแจ้ง ในเรื่อง การปรับดอกเบี้ย ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อ ระเบียบการกู้ เป็นต้น

- 2) อยากให้สถาบันการเงินมีส่วนในการช่วยเหลือสังคมมากกว่านี้ เช่น จัดกิจกรรมที่เสริมสร้าง ความรู้ให้แก่เด็กและเยาวชน หรือ ให้ความรู้การศึกษา อุปกรณ์กีฬา แก่ นักเรียนหรือโรงเรียนที่ขาดแคลน
- 3) อนุมัติสินเชื่อให้เร็วกว่าเดิม เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ภายใน 7-15 วัน
- 4) พนักงานสินเชื่อควรมีความรู้ มีประสบการณ์ในด้านสินเชื่อเพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ลูกค้า และช่วยแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved