

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อสังหาริมทรัพย์ คือ สินทรัพย์ถาวรที่ไม่สามารถเคลื่อนที่ได้ เช่น ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง อาคารสำนักงาน เป็นต้น จากความหมายของ อสังหาริมทรัพย์ ข้างต้น นับว่าอสังหาริมทรัพย์ มีบทบาทสำคัญต่อภาคครัวเรือน ภาคธุรกิจ เพราะนอกจากจะใช้เป็นที่อยู่อาศัย และเป็นสถานที่ประกอบธุรกิจเพื่อสร้างรายได้แล้ว การลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ยังเป็นการลงทุนที่น่าสนใจอย่างยิ่ง ในภาวะที่ผลตอบแทนจากดอกเบี้ยเงินฝากอยู่ในระดับต่ำ (ประกาศอัตราดอกเบี้ยของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ณ เดือนธันวาคม 2550 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน เท่ากับร้อยละ 2.25 และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ เท่ากับ ร้อยละ 0.75) ดังนั้น ภาคอสังหาริมทรัพย์ จึงมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ ความมั่งคั่งของครัวเรือน และส่งผลต่อเนื่องถึงภาคธุรกิจอื่นๆ อาทิ เช่น ธุรกิจบ้านจัดสรร คอนโดมิเนียมหรืออาคารชุด ธุรกิจรับสร้างบ้าน ธุรกิจวัสดุก่อสร้าง อุปกรณ์ตกแต่งบ้าน เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ไฟฟ้า สาธารณูปโภค เป็นต้น

นอกจาก อสังหาริมทรัพย์ จะมีความสำคัญต่อภาคครัวเรือน และภาคธุรกิจแล้ว ยังมีความสำคัญต่อฐานะทางการเงินของสถาบันการเงินอีกด้วย เนื่องจากสถาบันการเงินมักจะกำหนดวงเงินการให้สินเชื่อจากการประเมินมูลค่าของอสังหาริมทรัพย์ที่ใช้เป็นหลักประกัน ดังนั้นฐานะทางการเงินของสถาบันของสถาบันการเงิน และการปล่อยสินเชื่อจึงมีความอ่อนไหว (Sensitive)

ต่อภาวะตลาดอสังหาริมทรัพย์ค่อนข้างมาก จะเห็นได้จาก ปัญหาสินเชื่ออสังหาริมทรัพย์ประเภท ด้อยมาตรฐาน (Subprime Loan) ที่เกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกา

Subprime Loan เป็นสินเชื่อประเภทหนึ่งของสหรัฐฯ ที่ให้เงินกู้กับผู้ขอสินเชื่อ อสังหาริมทรัพย์มากกว่าหรือเท่ากับมูลค่าของหลักทรัพย์ จากปกติจะให้สินเชื่อประมาณ 80% ของมูลค่าหลักทรัพย์เท่านั้น นอกจากนี้ถ้าราคาอสังหาริมทรัพย์เพิ่มขึ้น ผู้ขอสินเชื่อก็สามารถขอกองเงินกู้เพิ่มเติมตามราคาหลักทรัพย์ที่เพิ่มขึ้นมาได้ ซึ่งในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา สินเชื่อ **Subprime** ได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว เนื่องจากราคาอสังหาริมทรัพย์ในสหรัฐฯ ได้เพิ่มสูงขึ้นมาก ประชาชนสหรัฐฯ จึงหันมาลงทุนและเก็งกำไรในอสังหาริมทรัพย์อย่างไม่เคยมีมาก่อน เพราะเชื่อว่าราคาอสังหาริมทรัพย์มีแต่จะเพิ่มขึ้น โดยเกือบร้อยละ 17 มีบ้านหลังที่ 2 และเกือบร้อยละ 25 ซื้อบ้านเพื่อเก็งกำไร

ส่งผลให้ราคาอสังหาริมทรัพย์ขยายตัวเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 30 ต่อปี ในขณะที่ผลตอบแทนจากดอกเบี้ยอยู่ในระดับต่ำมาก โดย ณ สิ้นปี 2549 มูลค่าที่อยู่อาศัยรวมบ้านให้เช่าในสหรัฐฯ มีมูลค่าสูงถึงร้อยละ 153 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ สูงสุดในรอบกว่า 60 ปี แต่ในปัจจุบันราคาอสังหาริมทรัพย์ในสหรัฐฯ ได้ลดลง ประกอบกับเศรษฐกิจของสหรัฐฯ ชะลอตัว ทำให้ความสามารถในการผ่อนชำระหนี้ลดลงตามราคาอสังหาริมทรัพย์ เมื่อผู้ขอสินเชื่อไม่มีเงินชำระหนี้ จึงกลายเป็นสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ทำให้สถาบันการเงินต้องตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้น จนส่งผลกระทบต่อกระบวนการในที่สุด นอกจากนี้สถาบันการเงินยังได้รับความเสียหายเพิ่มขึ้นจากสินเชื่อประเภทอื่นๆ อาทิเช่น สินเชื่อรถยนต์ สินเชื่อบัตรเครดิต จากรายได้ที่ลดลงตามราคาอสังหาริมทรัพย์ หรือจากการถูกยึดที่อยู่อาศัยที่เป็นหลักประกันหลังจากที่ไม่สามารถผ่อนชำระหนี้ได้ โดยในปี พ.ศ.2550 มีการยึดที่อยู่อาศัยที่เป็นหลักประกันค้ำประกันสินเชื่อเพิ่มถึงร้อยละ 93 จากปี พ.ศ.2549

ส่วนผลกระทบที่เกิดขึ้นกับตลาดการเงินอื่นๆ ทั่วโลกอย่างรวดเร็ว ทั้งในยุโรป แคนาดา ออสเตรเลีย และเอเชีย เนื่องมาจากการนำสินเชื่อที่ปล่อยกู้ให้กับลูกค้าประเภท Subprime มาทำ Securitization (การแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์) เพื่อแปลงเป็นตราสารหนี้ที่มีสินเชื่ออสังหาริมทรัพย์หรือสินทรัพย์หนุนหลัง (Mortgage-Backed Securities : MBS และ Asset-Backed Securities : ABS) และทำการแปลงตราสารเหล่านั้นผ่านกระบวนการ Securitization อีกชั้นหนึ่งเป็นตราสารอนุพันธ์ที่เรียกว่า CDOs (Collateralized Debt Obligations) ซึ่งถูกขายให้กับนักลงทุนสถาบัน และกองทุนบริหารความเสี่ยง (เฮดจ์ฟันด์) ทั่วโลก ความเสี่ยงทางการเงินเกิดขึ้นเมื่อการเพิ่มขึ้นของอัตราการผิดนัดชำระหนี้และการบังคับจำนองของลูกค้า Subprime ส่งผลกระทบต่อเนื่องไปสู่ฐานะทางการเงินของสถาบันการเงิน และกองทุนบริหารความเสี่ยง (เฮดจ์ฟันด์) ซึ่งได้ลงทุนในตราสารหนี้ที่หนุนหลังด้วยสินเชื่อด้วยคุณภาพดังกล่าว ผลที่ตามมาคือ ตลาดสินเชื่อทั่วโลกต้องเผชิญกับภาวะตึงตัวอย่างหนัก จนทำให้ธนาคารกลางประเทศต่างๆ ต้องเข้ามาช่วยอัดฉีดสภาพคล่องสู่ระบบการเงิน (อัมพร บูรณสัมปทานนท์, 2550)

ส่วนผลกระทบด้านตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของไทยนั้น ยังไม่ได้รับผลกระทบจากปัญหาสินเชื่อที่อยู่ของสหรัฐฯ เนื่องจากเป็นธุรกรรมเดี่ยวไม่มีความเกี่ยวโยงกัน ตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยของไทยส่วนใหญ่ไม่มีการซื้อขายในตลาดรอง และยังไม่ได้มีการแปลงสินเชื่อเป็นตราสารทางการเงิน ดังนั้นตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของไทย จึงไม่อ่อนไหวเหมือนในสหรัฐฯ แต่อาจจะส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินของไทยบ้าง เนื่องจากมีธนาคารพาณิชย์ไทยลงทุนในตราสารหนี้ประเภท CDOs คิดเป็นมูลค่าเพียงร้อยละ 0.1 ของสินทรัพย์ในระบบธนาคารพาณิชย์ทั้งหมดเท่านั้น แต่ตลาดที่อยู่อาศัยของไทยก็มีอัตราการเติบโตที่ชะลอลงตั้งแตปี พ.ศ.2548 เนื่องจาก

ภาวะเศรษฐกิจไทยที่ชะลอตัวลงอย่างต่อเนื่อง เพราะปัจจัยลบต่างๆ อาทิเช่น ความไม่แน่นอนทางการเมือง และราคาน้ำมันที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่ออำนาจการซื้อที่อยู่อาศัย ผู้ที่จะซื้อที่อยู่อาศัยในขณะนี้ จำเป็นต้องเพิ่มความระมัดระวังและรอบคอบในการวางแผนการซื้อที่อยู่อาศัยมากขึ้น เพื่อรอดูทิศทางของเศรษฐกิจให้ปรับตัวดีขึ้น (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์, 2550)

จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2550 พบว่าสถาบันการเงินของไทยได้อำนวยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยไปแล้วจำนวนทั้งสิ้น 1,395,371 ล้านบาท โดยคิดเป็นสัดส่วน ประมาณร้อยละ 24.00 จากปริมาณสินเชื่อรวมทั้งหมด 5,782,454.98 ล้านบาท

ตารางที่ 1.1 แสดงข้อมูลการปล่อยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่ปล่อยใหม่ของทั้งระบบ
ในปี พ.ศ.2534-2548

พ.ศ.	สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	จำนวนเงิน:ล้านบาท	
			% การเปลี่ยนแปลง
2534	78,306.00		
2535	111,346.00		42.19
2536	147,829.00		32.77
2537	209,811.00		41.93
2538	223,408.00		6.48
2539	241,172.00		7.95
2540	204,303.00		-15.29
2541	103,733.00		-49.23
2542	64,301.00		-38.01
2543	108,841.00		69.27
2544	112,611.00		3.46
2545	164,851.00		46.39
2546	296,661.00		79.96
2547	294,403.00		-0.76
2548	279,392.00		-5.10

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2550)

จากตารางที่ 1.1 ปริมาณการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย มีความผันแปรตามสภาพเศรษฐกิจ ในภาวะที่เศรษฐกิจชะลอตัวจะส่งผลกระทบต่อปริมาณการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เช่นในปัจจุบันที่การให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินมีแนวโน้มลดลง เนื่องจาก ปัจจัยลบต่างๆ เช่น ความผันผวนของราคาน้ำมัน ค่าเงินบาทที่แข็งค่าขึ้น ความไม่แน่นอนทางการเมือง อัตราเงินเฟ้อสูงขึ้น จนส่งผลต่อค่าครองชีพ ปัจจัยลบเหล่านี้ ล้วนส่งผลกระทบต่อกำลังซื้อสังหาริมทรัพย์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ภาครัฐบาล จึงต้องมีมาตรการต่างๆ ในการกระตุ้นให้เกิดการบริโภคในส่วนของภาคอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งสามารถสรุปมาตรการที่สำคัญที่ภาครัฐบาลใช้ในการกระตุ้นภาคอสังหาริมทรัพย์ ได้ดังนี้

- 1) ให้ธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ อาทิ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เร่งขยายสินเชื่อให้กับประชาชนและ เกษตร เพื่อกระตุ้นให้เกิดการใช้จ่าย
- 2) การเร่งรัดโครงการลงทุนขนาดใหญ่ โดยเฉพาะโครงการขนส่งมวลชน ซึ่งจะทำให้เกิดการขยายตัวของภาคธุรกิจเอกชนที่เกี่ยวข้อง เช่น ภาคก่อสร้างและภาคอสังหาริมทรัพย์
- 3) มาตรการด้านภาษี เช่น การเพิ่มวงเงินลดหย่อนค่าดอกเบี้ยเงินกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัย ในการคำนวณภาษีรายได้จาก 50,000 บาท เป็น 100,000 บาท เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายด้านภาษีให้แก่ผู้ซื้อบ้าน และสามารถนำเงินส่วนที่เหลือไปใช้จ่ายในด้านอื่นๆ ได้เพิ่มขึ้น
- 4) การปรับขึ้นเงินเดือนอีกร้อยละ 4 ให้กับข้าราชการทั่วประเทศ ทั้งผู้ที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน และข้าราชการบำนาญ มีผลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2550 เป็นต้นไป แม้จะเป็นอัตราที่ไม่สูงนัก แต่ก็น่าจะส่งผลบวกในทางจิตวิทยา
- 5) การส่งเสริมตลาดอสังหาริมทรัพย์ใหม่ และการพัฒนาอุตสาหกรรมที่อยู่อาศัยอย่างต่อเนื่อง ในฐานะกลไกสำคัญทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะตลาดระดับกลางขึ้นไป และในส่วนของตลาดอสังหาริมทรัพย์สำหรับผู้มีรายได้น้อย รัฐบาลจะเข้ามามีบทบาทในการสร้างบ้านมากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพและความมั่นคงในชีวิตของประชาชนที่ยากจน
- 6) การส่งเสริมตลาดบ้านมือสอง และการพัฒนาให้ที่อยู่อาศัยเป็นมากกว่าบ้าน แต่เป็นสินทรัพย์ และ ทางเลือกที่ดี สำหรับ การลงทุน เพื่อสร้างโอกาสการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตด้านที่อยู่อาศัยของประชาชน โดยให้ ตลาดบ้านมือสอง มีความคล่องตัว ในการซื้อขาย แลกเปลี่ยนมากยิ่งขึ้น
- 7) การจัดโครงการบ้านธนารักษ์ ในพื้นที่นำร่อง 5 จังหวัด คือ ภูเก็ต เชียงใหม่ สุพรรณบุรี ชลบุรี และ กรุงเทพมหานคร โดยนำที่ดินของรัฐที่ว่างเปล่า และไม่ได้ใช้ประโยชน์ มาจัดสวัสดิการให้แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำของรัฐเพื่อเช่าระยะยาว 30-60 ปี ในรูปแบบ

บ้านเดี่ยว ทาวน์เฮ้าส์ และอาคารชุด ราคาต่ำกว่าตลาด 30-50% โดยมีการกำหนดเป้าหมายในการก่อสร้าง จำนวน 30,000 หน่วย ภายใน 5 ปี

การมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างหลักประกันที่มั่นคง และเป็นเครื่องบ่งบอกถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ประชาชนส่วนใหญ่ที่ยังไม่มีที่อยู่อาศัย จึงมีความต้องการที่จะมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ส่วนใหญ่แล้ว ผู้ซื้อที่อยู่อาศัยจะใช้เงินออมของตัวเองส่วนหนึ่งสำหรับเงินค่างวด หรือผ่อนค่างวด ส่วนที่เหลือทั้งหมด ผู้ซื้อจะใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงิน แทนที่การออมเงินไว้ในระยะยาวแล้วค่อยซื้อหรือสร้างบ้าน เนื่องจากในปัจจุบันอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยอยู่ในระดับต่ำ และสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้มาก ทำให้สถาบันการเงินต่างก็เข้ามาแข่งขันในการอำนวยความสะดวกเพื่อที่อยู่อาศัย เนื่องจากสามารถสร้างรายได้จากดอกเบี้ยและรายได้จากค่าธรรมเนียมต่างๆ มีความเสี่ยงต่ำกว่าการอำนวยความสะดวกธุรกิจ และเป็นการอำนวยความสะดวกที่มีความต่อเนื่องไปยังสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคประเภทอื่น เช่น กู้เพื่อซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในครัวเรือนเครื่องใช้ไฟฟ้า เฟอร์นิเจอร์ อุปกรณ์ตกแต่งบ้าน เป็นต้น

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นสินเชื่อระยะยาว และมีสัดส่วนที่สูงกว่าร้อยละ 60 ของสินเชื่ออุปโภคและบริโภค ที่ผ่านมากการดำเนินธุรกิจสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีการแข่งขันที่สูง สถาบันการเงินต่างทำการตลาดอย่างหนัก สาเหตุมาจากตลาดที่อยู่อาศัยมีอัตราการเติบโตที่ชะลอลง ผู้บริโภคชะลอการซื้อที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นผลมาจากภาวะเศรษฐกิจไทยที่ชะลอตัวลงอย่างต่อเนื่อง จะเห็นได้ว่าภาพรวมของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนบุคคลปล่อยใหม่ครึ่งแรกของปี 2550 มีมูลค่าประมาณ 126,479 ล้านบาท ขยายตัว 2.5% เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน สถาบันการเงินต่างพยายามออกผลิตภัณฑ์อัตราดอกเบี้ยในรูปแบบที่หลากหลายเพื่อจูงใจลูกค้า และให้สอดคล้องกับความสามารถในการผ่อนชำระของผู้บริโภคในแต่ละกลุ่ม รูปแบบอัตราดอกเบี้ยส่วนใหญ่จะเป็นรูปแบบอัตราดอกเบี้ยลอยตัว (โดยส่วนใหญ่จะใช้อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ขั้นต่ำ MLR : Minimum Loan Rate) หรือรูปแบบอัตราดอกเบี้ยคงที่ระยะสั้น 1-3 ปี หลังจากนั้น จะถูกปรับเปลี่ยนเป็นอัตราดอกเบี้ยลอยตัวตลอดอายุสัญญาของสินเชื่อ สำหรับการออกผลิตภัณฑ์รูปแบบอัตราดอกเบี้ยเงินกู้คงที่ระยะยาวหรือการออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้มีความหลากหลายมากกว่านี้ยังคงมีข้อจำกัด โดยเฉพาะในเรื่องของการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงิน เช่น ความสมดุลระหว่างอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและเงินกู้ เป็นต้น

การแข่งขันด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินที่มีมากขึ้น จะส่งผลดีต่อลูกค้าที่

มาใช้บริการ เพราะมีการจัดรายการส่งเสริมการขายและกิจกรรมทางการตลาดที่หลากหลาย เพื่อกระตุ้นตลาดสินเชื่อ โดยการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ซึ่งจะมีดอกเบี้ยเงินกู้พิเศษที่แตกต่างกัน เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกได้ตามความต้องการ รวมทั้งมีการลดค่าธรรมเนียม อาทิเช่น **ธนาคารกรุงไทย** เสนอบริการพิเศษ ให้กับลูกค้าที่ขึ้นค่าขอกู้ ตั้งแต่วันที่ 2 กรกฎาคม -28 ธันวาคม 2550 จะได้รับการยกเว้นการเก็บค่าประเมินราคาหลักทรัพย์จากปกติ ในอัตรา 0.25% ของวงเงินที่ได้รับอนุมัติ เพียงลูกค้าใช้บริการ **“สินเชื่อเคหะครบวงจร”** กับธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย บริการ 4 ประเภท คือ

- 1) รับบัตรวีซ่าเดบิต (V-DB) หรือ บัตร ATM ฟรี ค่าธรรมเนียมแรกเข้า และรายปี ปีแรก
- 2) รับบัตรเครดิตจาก บริษัท บัตรกรุงไทย (KTC) ฟรี ค่าธรรมเนียมตลอดชีพ (กู้ซื้อบ้าน 1-4 ล้านบาท รับบัตร Titanium วงเงิน 30,000-100,000 บาท และกู้ซื้อบ้าน 4 ล้านบาทขึ้นไป รับบัตร Platinum วงเงินสูงสุด 200,000.บาท
- 3) ใช้บริการหักบัญชีอัตโนมัติ (Direct Debit) ชำระหนี้เงินกู้ ชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้าในเขตนครหลวง ค่าโทรศัพท์ ฟรี และใช้บริการ KTB ONLINE (ธนาคารปลายทางสัมผัส) ฟรี ค่าธรรมเนียมแรกเข้า รายปี ปีแรก
- 4) ทำประกันอัคคีภัยอย่างน้อย 3 ปี (ประหยัดถึง 17% และมากขึ้นตามลำดับ เช่น ทำประกันภัย 5 ปี ประหยัดถึง 30%)

นอกจากนี้ ยังได้เสนอวงเงินพิเศษแบบอัตโนมัติ (Auto Approve) เพื่อเช่าซื้อสินค้าอุปโภค จาก KTB LEASING (กู้ซื้อบ้าน 1-4 ล้านบาท รับวงเงิน 50,000-350,000 บาท ,กู้ซื้อบ้าน 4 ล้านบาท ขึ้นไป รับวงเงินสูงสุด 500,000.-บาท) อีกด้วย

ธนาคารกสิกรไทย เสนอสิทธิประโยชน์สำหรับผู้ขึ้นกู้ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน ถึง 31 สิงหาคม 2550 เป็นอัตราดอกเบี้ยคงที่เพียง 1% .ในสามเดือนแรก หลังจากนั้นมียอดดอกเบี้ยให้เลือกถึง 6 ทางเลือก และได้รับสิทธิเป็นผู้ถือบัตรเดบิต และบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย และมีบริการ K-Home Loan Delivery (สินเชื่อบ้านกสิกรไทย...สั่งได้) ลูกค้าที่มีความต้องการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย เพียงโทรไปตามที่ธนาคารกำหนด ธนาคารจะส่งเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญไปให้บริการตามสถานที่ และเวลาที่ลูกค้าต้องการ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม ส่วน **ไทยธนาคาร** ได้ให้สิทธิพิเศษ แก่ลูกค้าที่ขึ้นกู้กับธนาคาร โดยการ ให้ผ่อนเฉพาะดอกเบี้ยใน ปีแรก และผ่อนต่อด้วยยอดต่ำในช่วงแรก และเพิ่มยอดเงินผ่อนชำระตามการเพิ่มของรายได้ (Step-Up Payment) **ธนาคารอาคารสงเคราะห์** เน้นจุดยืนอย่างชัดเจนในฐานะ “ธนาคารผู้เชี่ยวชาญด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย” โดยเน้นการให้คำปรึกษากับลูกค้าเรื่องที่อยู่อาศัย และเสนออัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษ 3 ปี 5.50% เป็นต้น

ตารางที่ 1.2 แสดงอัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและค่าธรรมเนียมของสถาบันการเงิน

สถาบัน การเงิน	อัตราดอกเบี้ย	ค่าธรรมเนียม (บาท) (คิดเป็น% ของวงเงินที่ได้รับอนุมัติ)		
		ยื่นกู้	ประเมิน ราคา	นิติกรรม
1. ธนาคารกรุงไทย วงเงิน 100% ของราคาประเมิน ระยะเวลาสูงสุด 30 ปี	<u>หนึ่งทางเลือก</u> คงที่ 1 ปี 4.25% หลังจากนั้น MLR-0.25% (MLR เท่ากับ 6.875%)	ไม่มี	0.25% ขั้นต่ำ 2,000 บาท	0.05% ขั้นต่ำ 500 บาท
2. ธนาคารกรุงเทพ วงเงิน 90% ของราคาประเมิน ระยะเวลาสูงสุด 30 ปี	<u>สามทางเลือก</u> 1. คงที่ 1 ปี 3.25% 2. คงที่ 2 ปี ปีที่ 1 เท่ากับ 5.25% ปีที่ 2 เท่ากับ 6.00% 3. ลอยตัว 3 ปี MLR-1.00% หลังจากนั้น MLR (MLR เท่ากับ 6.875%)	0.50%	2,500 บาท	ไม่มี
3. ธนาคารกสิกรไทย วงเงิน 80% ของราคาประเมิน ระยะเวลาสูงสุด 30 ปี	(เฉพาะลูกค้าที่ยื่นคำขอถึง 31 สิงหาคม 2550) <u>หกทางเลือก</u> 1. คงที่ เดือนที่ 1-3 1.00% เดือนที่ 4-12 3.50% หลังจากนั้น MLR-0.25% 2. คงที่ เดือนที่ 1-3 1.00% เดือนที่ 4-24 5.50% หลังจากนั้น MLR-0.25% 3. คงที่ เดือนที่ 1-3 1.00% เดือนที่ 4-36 6.00% หลังจากนั้น MLR-0.25% 4. คงที่ เดือนที่ 1-3 1.00% เดือนที่ 4-12 MLR - 3.50% หลังจากนั้น MLR-0.25% 5. คงที่ เดือนที่ 1-3 1.00% เดือนที่ 4-24 MLR- 1.75% หลังจากนั้น MLR-0.25% 6. คงที่ เดือนที่ 1-3 1.00% เดือนที่ 4-36 MLR- 1.00% หลังจากนั้น MLR-0.25% (MLR เท่ากับ 6.85%)	0.25% ขั้นต่ำ 2,500 บาท	2,140 บาท	ไม่มี

ตารางที่ 1.2 (ต่อ)

สถาบันการเงิน	อัตราดอกเบี้ย	ค่าธรรมเนียม (บาท) (คิดเป็น% ของวงเงินที่ได้รับอนุมัติ)		
		ยื่นกู้	ประเมิน ราคา	นิติกรรม
4. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา วงเงิน 80% ของราคาประเมิน ระยะเวลาสูงสุด 30 ปี	<u>บ้านเดี่ยว ทาวน์เฮาส์ และห้องชุด</u> คิด MLR ตลอดอายุสัญญา <u>อาคารพาณิชย์ คิด MLR +1.00</u> (MLR เท่ากับ 7.125%)	1,000 บาท	0.25% ขั้นต่ำ 2,675 สูงสุด 10,700	0.05% ขั้นต่ำ 1,070 สูงสุด 3,210
5. ธนาคารไทยพาณิชย์ วงเงิน 85% ของราคาประเมิน ระยะเวลาสูงสุด 30 ปี	<u>สามทางเลือก</u> 1. คงที่ 1 ปี 4.25% 2. ลอยตัว 2 ปี MLR-1.25% 3. ลอยตัว 2 ปี ปีที่ 1 MLR-1.75% ปีที่ 2 MLR-0.75% หลังจากนั้น คิด MLR (MLR เท่ากับ 6.875%)	0.25%	0.25%	0.05% ขั้นต่ำ 535 บาท
6. ธนาคารทหารไทย วงเงิน 90% ของราคาประเมิน ระยะเวลาสูงสุด 35 ปี	<u>หนึ่งทางเลือก</u> ปีที่ 1 MLR-2.00% ปีที่ 2 MLR-0.50% ปีที่ 3 MLR-0.25% เป็นต้นไป (MLR เท่ากับ 7.125%)	0.25% ขั้นต่ำ 1,000 ถึง 10,000 บาท	0.25% ขั้นต่ำ 1,000 ถึง 5,000 บาท	1,500
7. ธนาคารนครหลวงไทย วงเงิน 85% ของราคาประเมิน ระยะเวลาสูงสุด 35 ปี	<u>หนึ่งทางเลือก</u> ปีที่ 1 คงที่ 4.75% หลังจากนั้น MLR-0.50% (MLR เท่ากับ 8.00%)	ไม่มี	2,500	2,500
8. ธนาคารไทยธนาคาร วงเงิน 90% ของราคาประเมิน ระยะเวลาสูงสุด 35 ปี	<u>หนึ่งทางเลือก</u> ปีที่ 1 MLR -2.75% หลังจากนั้น MLR-0.50% (MLR เท่ากับ 7.25%)	2,500	2,675	ไม่มี

ตารางที่ 1.2 (ต่อ)

สถาบันการเงิน	อัตราดอกเบี้ย	ค่าธรรมเนียม (บาท) (คิดเป็น% ของวงเงินที่ได้รับอนุมัติ)		
		ยื่นกู้	ประเมิน ราคา	นิติกรรม
9.ธนาคารออมสิน วงเงิน 85% ของราคาประเมิน ระยะเวลาสูงสุด 30 ปี	<u>หนึ่งทางเลือก</u> คงที่ 2 ปี ปีที่ 1 5.50% ปีที่ 2 6.50% หลังจากนั้น คิด MLR (MLR เท่ากับ 6.87%)	100-5,000 แล้วแต่วงเงิน ที่ได้รับ อนุมัติ	0.25% ขั้นต่ำ 1,000 ถึง 10,000	ไม่มี
10.อาคารสงเคราะห์ วงเงิน 80% ของราคาประเมิน ระยะเวลาสูงสุด 30 ปี	<u>สี่ทางเลือก</u> 1.แบบลอยตัวพิเศษ ปีที่ 1 MRR-1.75% ปีที่ 2 MRR-1.50% ปีที่ 3 MRR-1.25% หลังจากนั้น คิด MRR 2. แบบคงที่พิเศษ ปีที่ 1-3 5.50% หลังจากนั้น คิด MRR 3.แบบคงที่ 5 ปี ขึ้นบันได ปีที่ 1 6.25% ปีที่ 2 6.50% ปีที่ 3 6.75% ปีที่ 4 7.00% ปีที่ 5 7.25% หลังจากนั้น คิด MRR 4. แบบคงที่ 10 ปี ขึ้นบันได ปีที่ 1 6.25% ปีที่ 2 6.50% ปีที่ 3 6.75% ปีที่ 4 7.00% ปีที่ 5-10 7.25% หลังจากนั้น คิด MRR (MRR เท่ากับ 7.50%)	ไม่มี	วงเงินไม่เกิน 500,000 คิด 1,700 บาท วงเงิน 500,000 ขึ้นไป 2,100 บาท	ไม่มี
11.ธนาคารยูโอบี วงเงิน 95% ของราคาประเมิน ระยะเวลาสูงสุด 30 ปี	<u>หนึ่งทางเลือก</u> คงที่ เดือนที่ 1-6 2.49% เดือนที่ 7-12 3.99% หลังจากนั้น MRR-1.00 แต่ต้องไม่ต่ำกว่า 5.25% (MRR เท่ากับ 7.55)	0.10%	2,675	ไม่มี
12.ธนาคาร จีอี มั่นนี้ เพื่อรายย่อย วงเงิน 90% ของราคาประเมิน ระยะเวลาสูงสุด 30 ปี (ให้กู้ขั้นต่ำ 500,000 บาท)	<u>สี่ทางเลือก</u> 1.คงที่ 1 ปี 4.75% หลังจากนั้น MLR 2.คงที่ 2 ปี ปีที่ 1 5.99% ปีที่ 2 6.69% หลังจากนั้น MLR 3.คงที่ 3 ปี ปีที่ 1-3 6.65% หลังจากนั้น MLR 4.คงที่ 5 ปี ปีที่ 1-5 7.15% หลังจากนั้น MLR (MLR เท่ากับ 8.00%)	0.50%	2,675	1,000

ตารางที่ 1.2 (ต่อ)

สถาบันการเงิน	อัตราดอกเบี้ย	ค่าธรรมเนียม (บาท) (คิดเป็น% ของวงเงินที่ได้รับอนุมัติ)		
		ยื่นกู้	ประเมิน ราคา	นิติกรรม
13.ธนาคารแตนคาร์ด ชาร์ตเตอร์ วงเงิน 80% ของราคาประเมิน ระยะเวลาสูงสุด 30 ปี	<u>สองทางเลือก</u> 1. คงที่ 1 ปี 4.25% หลังจากนั้น คิด MLR-1.75 2. คงที่ 2 ปี 6.25% หลังจากนั้น คิด MLR-1.75 (MLR เท่ากับ 8.25%)	0.50%	2,675	ไม่มี
14.ธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์ เพื่อรายย่อย วงเงิน 100% ของราคาซื้อขาย ระยะเวลาสูงสุด 40 ปี	<u>หนึ่งทางเลือก</u> ลอยตัว MLR-1.25 หลังจากนั้น คิด MLR-0.25% (MLR เท่ากับ 7.75)	ไม่มี	2,675	0.05%
15.บจ.อเมริกัน อินเตอร์ เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ วงเงิน 85% ของราคาประเมิน ระยะเวลาสูงสุด 25 ปี	<u>สองทางเลือก</u> 1. คงที่ 1 ปี 6.25% ตลอดอายุสัญญา 25 ปี 2. ลอยตัว 2 ปี MLR-1.00 ปีที่ 3 ถึง ครบสัญญา MLR-0.25% (MLR เท่ากับ 6.875)	2,675	2,675	ไม่มี
16.ธนาคารธนชาติ วงเงิน 85% ของราคาประเมิน ระยะเวลาสูงสุด 30 ปี	<u>หนึ่งทางเลือก</u> ลอยตัว ที่ MLR ตลอดอายุสัญญา (MLR เท่ากับ 7.00%)	0.50%	2,675	ไม่มี
15.ธนาคารทีสโก้ วงเงิน 90% ของราคาประเมิน ระยะเวลาสูงสุด 25 ปี	<u>หนึ่งทางเลือก</u> ปีที่ 1 MLR-1.00% ปีที่ 2 MLR-0.75% ปีที่ 3 MLR-0.05% หลังจากนั้น MLR (MLR เท่ากับ 7.125%)	200 บาท	2,675	ไม่มี
16.ธนาคาร HSBC วงเงิน 80% ของราคาประเมิน ระยะเวลาสูงสุด 30 ปี	<u>สองทางเลือก</u> 1. คงที่ 3 ปี ปีที่ 1 5.00% ปีที่ 2 5.25% ปีที่ 3 5.75% หลังจากนั้น 6.25% 2. ลอยตัว 3 ปี ปีที่ 1 MLR-2.75 ปีที่ 2 MLR-2.50 ปีที่ 3 MLR-1.50 หลังจากนั้น MLR-1.50 (MLR เท่ากับ 8.25%)	ไม่มี	3,000 บาท	ไม่มี

ตารางที่ 1.2 (ต่อ)

สถาบันการเงิน	อัตราดอกเบี้ย	ค่าธรรมเนียม (บาท) (คิดเป็น% ของวงเงินที่ได้รับอนุมัติ)		
		ยื่นกู้	ประเมิน ราคา	นิติกรรม
17. ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร วงเงิน 85% ของราคาประเมิน ระยะเวลาสูงสุด 30 ปี	ห้าทางเลือก (ตามการจัดเกรดลูกค้า) 1.ทั่วไป (B) เท่ากับ MRR+3.00 2. ดี (A) เท่ากับ MRR+2.00 3. ดีมาก (AA) เท่ากับ MRR+1.00 4. ดีเยี่ยม (AAA) เท่ากับ MRR 5. ดีเลิศ (AAA) เท่ากับ MRR-1.50 (MRR เท่ากับ 7.50)	ไม่มี	ไม่มี	0.05%
18. บจ.เมืองไทยประกันชีวิต วงเงิน 85% ของราคาประเมิน ระยะเวลาสูงสุด 25 ปี	หนึ่งทางเลือก คงที่ 6.00 ต่อปี 15 ปีแรก หลังจากนั้น ปรับตามภาวะตลาด	ไม่มี	3,745	ไม่มี
19. บจ.ไทยสมุทร ประกันชีวิต วงเงิน 85% ของราคาประเมิน ระยะเวลาสูงสุด 25 ปี	สองทางเลือก 1.คงที่ 1 ปี 3.25 % 2.คงที่ 2 ปี 4.05% 3.คงที่ 2 ปี 5.50% หลังจากนั้น MLR ธ.กรุงเทพ (MLR ธ.กรุงเทพ เท่ากับ 6.875%)	<500,000 คิด 1,500 >500,000 คิด 2,500	ไม่มี	ไม่มี
20. บริษัทตลาดรองสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัย วงเงิน 90% ของราคาประเมิน ระยะเวลาสูงสุด 30 ปี	สามทางเลือก 1.คงที่ 3 ปี MLR-0.25 % 2.คงที่ 5 ปี MLR 3.คงที่ 7 ปี MLR+1.00% หลังจากนั้น MLR-0.75% (MLR เท่ากับ 7.00 %)	ค่าธรรมเนียม รวมเท่ากับ 0.50% แต่ไม่เกิน 20,000 บาท		

หมายเหตุ อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่อ้างอิง ณ เดือน สิงหาคม 2550

MLR (Minimum Loan Rate) หมายถึง อัตราดอกเบี้ยสำหรับลูกค้ารายใหญ่ชั้นดี

MRR (Minimum Retail Rate) หมายถึง อัตราดอกเบี้ยสำหรับลูกค้ารายย่อยชั้นดี

และจากการสำรวจข้อมูลของฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์และการตลาด บมจ.ธนาคารกรุงไทย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถาบันการเงิน มีดังนี้

ตารางที่ 1.3 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันการเงิน

อันดับ	ปัจจัย
1	ความรวดเร็วในการให้บริการ
2	พนักงานบริการสุภาพ
3	ความมั่นคงของธนาคาร
4	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง
5	ความสะดวกในการเดินทาง
6	มีบริการที่หลากหลาย
7	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ
8	จำนวนสาขามากครอบคลุม
9	มีสาขาใกล้บ้านหรือที่ทำงาน
10	ค่าธรรมเนียมการใช้บริการถูกกว่ารายอื่น

ที่มา : ฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์และการตลาด บมจ.ธนาคารกรุงไทย (2549)

เหตุผลที่ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน นั้น เนื่องจากจังหวัดลำพูนมีอัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจ และผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดต่อหัว หรือรายได้ของประชากรจังหวัดต่อหัว สูงสุดเป็นอันดับ 1 (ปี 2548 จำนวน 138,164 บาท ต่อคน) และเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นศูนย์กลางความเจริญของภาคเหนือ และอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงหรือพื้นที่สี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ มีเนื้อที่ 4,505.882 ตารางกิโลเมตร หรือ 2,815,675 ไร่ มีพื้นที่ถือครองเพื่อการเกษตรรวม 641,889 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 22.79 ของพื้นที่ทั้งหมดของจังหวัด จำนวนเกษตรกร 224,971 คน คิดเป็นร้อยละ 55.37 ของประชากรทั้งหมด จำนวน 409,056 คน เป็นเพศชาย 200,461 คน เพศหญิง 208,595 คน ความหนาแน่นของประชากร โดยเฉลี่ยเท่ากับ 90 คน ต่อพื้นที่ 1 ตร.กม. นอกจากนี้ จังหวัดลำพูนยังเป็นที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ซึ่งมีพื้นที่ประมาณ 1,788 ไร่ และพื้นที่สวนอุตสาหกรรมของเอกชน 1,200 ไร่ รวมทั้งโรงงานที่ตั้งอยู่นอกพื้นที่เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือซึ่งกระจายอยู่ในพื้นที่เขตในอำเภอต่าง ๆ ทุกอำเภอ ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ใน

เขตอำเภอเมืองลำพูน เนื่องจากมีปัจจัยด้านวัตถุดิบในการผลิตด้านแรงงาน ด้านคมนาคมขนส่ง และการติดต่อสื่อสาร ที่เอื้ออำนวยต่อการลงทุนด้านอุตสาหกรรมมากกว่าอำเภออื่น

ในปี 2549 จังหวัดลำพูนมีจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมรวม 885 โรงงาน เงินลงทุนรวม 76,964 ล้านบาท การจ้างงานรวม 65,779 คน แยกเป็น

1) โรงงานนอกเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จำนวน 821 โรงงาน มีเงินลงทุนประมาณ 11,603 ล้านบาท มีคนงาน 22,815 คน (รวมบริษัทที่ตั้งในพื้นที่สวนอุตสาหกรรมเอกชนในเครือสหพัฒน์อินเตอร์โฮลดิ้ง จำกัด จำนวน 12 แห่ง เงินลงทุนประมาณ 1,700 ล้านบาท คนงานประมาณ 4,000 คน)

2) โรงงานที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ที่เปิดดำเนินการ 64 โรงงาน มีเงินลงทุนประมาณ 65,361 ล้านบาท และมีแรงงานประมาณ 42,964 คน

นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จัดตั้งเมื่อปี 2526 เพื่อสนองนโยบายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2520-2524) ซึ่งกำหนดให้มีการกระจายการพัฒนาอุตสาหกรรมไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ และเพื่อพัฒนาเมืองหลัก เมืองรองของภาคต่าง ๆ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) จึงได้มีโครงการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือขึ้นที่จังหวัดลำพูน เนื่องจากมีความเหมาะสมหลายประการ เช่น มีความพร้อมด้านสาธารณูปโภค แรงงาน วัตถุดิบทางการเกษตร ระบบสื่อสาร และการคมนาคม จึงได้มีการพัฒนา พื้นที่ริมถนนทางหลวงหมายเลข 11 ช่วงกิโลเมตรที่ 69-70 (ลำปาง-เชียงใหม่) ตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีเนื้อที่ประมาณ 1,788 ไร่ โดยเริ่มก่อสร้างและพัฒนาพื้นที่เมื่อเดือนเมษายน พ.ศ.2526 และสร้างเสร็จในเดือนมีนาคม พ.ศ.2528 โดยใช้เงินทุนทั้งสิ้นประมาณ 438 ล้านบาท สัญชาติของนักลงทุน มี 10 สัญชาติ (เฉพาะโรงงานที่ดำเนินการแล้ว) เกาหลี ญี่ปุ่น ไต้หวัน ไทย เนเธอร์แลนด์ เบลเยียม ฝรั่งเศส สวิตเซอร์แลนด์ อินเดีย อเมริกาน

จากการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมในจังหวัดลำพูน ทำให้เศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง มีการลงทุนของภาคธุรกิจเอกชนต่าง ๆ เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะภาคอสังหาริมทรัพย์ เพื่อรองรับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและจำนวนแรงงานจากจังหวัดลำพูนเองและต่างจังหวัด ที่เข้ามาทำงานในพื้นที่จังหวัดลำพูน

ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน มีสถาบันการเงินที่เปิดดำเนินการในปี พ.ศ. 2550 ทั้งหมด 22 สาขา ดังนี้

ตารางที่ 1.4 แสดงสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ธนาคาร	จำนวน สาขา
กรุงไทย	3
กรุงเทพ	4
กสิกรไทย	1
กรุงศรีอยุธยา	2
ไทยพาณิชย์	4
ทหารไทย	1
นครหลวงไทย	2
อาคารสงเคราะห์	1
ออมสิน	1
ธกส.	2
เอไอเอ	2
เมืองไทยประกันชีวิต	1
ไทยสมุทรประกันชีวิต	1
รวม	25 สาขา

ที่มา: สำนักงานจังหวัดลำพูน (2550)

ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน และความคิดเห็นที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และทราบถึงปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เพื่อนำปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการสถาบันการเงินไปปรับปรุงการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

3. เพื่อศึกษาถึงปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ได้อย่างชัดเจน

2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

3. นำข้อมูลและผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด ปรับปรุง และแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้มากที่สุด เพื่อนำมาสู่ความสำเร็จในด้านการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

4. เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริง และนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการป้องกันหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยจะทำการเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาลำพูน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาลำพูน บมจ.ธนาคารกรุงเทพ สาขาลำพูน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาลำพูน และ บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาดอนเจ็ญราษฎร์

1.5 นิยามศัพท์

ลูกค้า หมายถึง ผู้กู้ที่ได้รับอนุมัติให้มียืมเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน และปัจจุบันยังคงมีการชำระหนี้เป็นปกติ

สถาบันการเงิน หมายถึง สถาบันที่การประกอบเกี่ยวกับการเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์ที่รับฝากเงินที่ต้องใช้คืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นไปในทางหนึ่ง หรือหลายทาง เช่น การให้สินเชื่อ ซื้อตั๋วแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด และ

ซื้อขายปริวรรตเงินตราต่างประเทศ รวมทั้ง บริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ บริษัทประกันชีวิต

สินเชื่อ หมายถึง การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า และการได้คืนมาทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยรับตรงตามกำหนดเวลา

ให้สินเชื่อ หมายถึง การให้กู้ยืมเงิน ชื้อ ชื้อลด รับช่วงซื้อลดตัวเงิน เป็นเจ้าหนี้เนื่องจากได้จ่ายหรือตั้งจ่ายเงินเพื่อประโยชน์ของผู้เค้ายค้า หรือเป็นเจ้าหนี้เนื่องจากได้จ่ายเงินตามภาระผูกพันเลตเตอร์ออฟเครดิต

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หมายถึง สินเชื่อระยะยาว ผ่อนชำระคืนเป็นงวดแล้วแต่ตกลงกัน โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- เพื่อซื้อที่ดินพร้อมบ้าน หรือทาวน์เฮ้าส์ หรือห้องชุดในอาคารชุดหรืออาคารพาณิชย์ หรือตึกแถว
- เพื่อซื้อที่ดินพร้อมปลูกสร้างบ้านเป็นที่อยู่อาศัยของตนเองและครอบครัวในคราวเดียวกัน
- เพื่อปลูกสร้างบ้านบนที่ดินของตนเองหรือคู่สมรส
- เพื่อปรับปรุง ต่อเติม หรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัย
- เพื่อไถ่ถอนจำนองที่ดินพร้อมบ้าน หรือทาวน์เฮ้าส์ หรือห้องชุดในอาคารชุด หรืออาคารพาณิชย์ หรือตึกแถว จากธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น
- เพื่อไถ่ถอนจำนองที่ดินจากสถาบันการเงินอื่น และกู้เพื่อปลูกสร้างบ้านในคราวเดียวกัน