

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงรายจำนวน 12 สาขา และ สำนักงานธุรกิจลูกค้านุคคล รวมทั้งปัญหา ข้อเสนอแนะของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะ โดยใช้ตัวอย่างจากลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะ จำนวน 200 ตัวอย่าง มาวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา หาค่าความถี่ ร้อยละ และ ใช้ไคสแควร์

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-45 ปี ศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ย 30,001-40,000 บาท ต่อเดือน มีการผ่อนชำระที่อยู่อาศัย 5,001-15,000 บาทต่อเดือน ได้รับวงเงินสินเชื่อเคหะต่ำกว่า 1,000,000 บาท ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเคหะ อีกทั้งมีการใช้บริการสินเชื่อเคหะกับธนาคารอื่นระยะเวลา 6-10 ปี และส่วนใหญ่ไม่มีสินเชื่อกับสถาบันการเงินหรือเงินกู้ยืมระบบ นอกจากนี้มีจำนวนเงินต้นและดอกเบี้ยที่ต้องชำระต่อเดือน 10,001-30,000 บาท

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อเคหะรวมกับลักษณะของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะ พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อรวมมากที่สุดคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รองลงมาคือ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุ และระยะเวลาใช้บริการสินเชื่อเคหะกับธนาคาร ตามลำดับ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือ ปัจจัยด้านระยะเวลาชำระคืน ปัจจัยด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงินกระทั่งอนุมัติ ปัจจัยด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ ปัจจัยด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้กู้ และปัจจัยด้านวงเงิน กู้ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยทั้งหมดมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย พบว่า กลุ่มลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้กู้ ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านขั้นตอนการดำเนินการขอกู้เงินกระทั่งอนุมัติ และด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาชำระคืน และด้านวงเงินกู้ ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยทั้งหมดมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ พบว่า ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะที่สำคัญ คือ วงเงินกู้ไม่เพียงพอต่อการสร้างบ้าน ข้อกำหนดคุณสมบัติมีความยุ่งยาก ระยะเวลาในการชำระคืนสั้นกว่าธนาคารอื่น อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น ขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้มีความยุ่งยาก ใช้เอกสารมาก และพนักงานไม่ติดตามงานเมื่อผู้กู้ต้องการทราบถึงความคืบหน้า

This study aimed to examine factors affecting customers' choice of housing loan of 12 Siam Commercial Bank Public Company branches in Chiang Rai Province and personal customer business office, as well as to investigate problems, and housing loan customers' suggestions. The samples used in the study were 200 housing loan customers. Descriptive statistics—frequency, percentage, and chi-square—were used to analyze the data.

Most of the samples were female between 31-45 years of age holding a bachelor's degree. They were entrepreneurs having average income around 30,001-40,000 baht per month. They paid off their loan around 5,001-15,000 baht per month. Also, they received credit limit less than 1,000,000 baht. Most of them never used this service while some used to have other bank's housing loan service for around 6-10 years. Most of them did not have other financial institution or shark loans. Besides, they had loan and interest to pay per month around 10,001-30,000 baht. The study showed that the highest correlation between credit limit and customer characteristics were average salary, status, education level, age, and length of time using housing loan service with the bank, respectively.

Major factors affecting customers' choice of housing loan of Siam Commercial Bank Public Company in Chiang Rai province were interest rate, payment period, loan procedure, customer service, customer qualification, and credit limit, respectively. All factors were in high level of significance.

For satisfaction of housing loan customers of Siam Commercial Bank Public Company in Chiang Rai province, the customers were satisfied with customer qualification, interest rate, loan procedure, and customer service the most. Next was payment period, and credit limit. All factors were in high level.

Major problems of using housing loan service were that credit limit was inadequate, customer qualification was strict, payment period was shorter than other banks, interest rate was higher than other banks, loan procedure was complicated, too many documents were requested, and service staff did not follow up when customers need further information.