

การศึกษครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้านาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ในการให้บริการสินเชื่อ ที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ การรวบรวมข้อมูล โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง (Random Sampling) จำนวน 500 ตัวอย่าง สำหรับวิธีการเก็บข้อมูลนั้นใช้วิธีจัดเก็บ โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลมาวิเคราะห์และการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองโลจิต (Logit model) ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความน่าจะเป็นสูงสุด (maximum likelihood estimates : MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์ marginal effect

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 66.12 โดยมีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 45.36 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 54.92 โดยมีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 64.21 ด้านอาชีพส่วนใหญ่รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 45.08 ด้านรายได้ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001- 25,000 บาท ร้อยละ 50.82 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยประเภท ซื้อที่ดิน อาคารพาณิชย์ และห้องชุด ร้อยละ 53.83

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.01$ ได้แก่ ปัจจัยด้านการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ปัจจัยด้านการเป็นธนาคารที่เชื่อถือได้ ปัจจัยด้านพนักงานแต่งกายสุภาพ ดูเป็นระเบียบ ปัจจัยด้านการมีสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด และทันสมัย ปัจจัยด้านการมีช่องทางการติดต่อธนาคารมาก ปัจจัยด้านการมีดอกเบี้ยหลากหลายให้เลือกใช้ ปัจจัยด้านมีที่นั่งคอยอำนวยความสะดวกให้อาชีพ ปัจจัยด้านการเสนอบริการที่คุ้มค่าเงินของคุณมากกว่าธนาคารอื่น ปัจจัยด้านมีพนักงานที่บริการดีและรวดเร็ว และปัจจัยด้านขั้นตอนการขอสินเชื่อสะดวกและรวดเร็ว โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.05$ ได้แก่ ปัจจัยด้านเป็นธนาคารที่เอาใจใส่ลูกค้าโดยมีการติดตาม หรือบริการหลังการขาย ปัจจัยด้านกำลังเป็นที่นิยมมากขึ้นเรื่อยๆ ปัจจัยด้านมีข้อความประชาสัมพันธ์ที่ดึงดูดใจ ปัจจัยด้านได้รับสิทธิพิเศษจากทางธนาคาร เช่น การหักเงินงวดชำระจากสลิปเงินเดือน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยสูง ปัญหาด้านระดับวงเงินที่ให้กู้ ปัญหาขั้นตอนการกรอกเอกสารและการดำเนินการ ปัญหาด้านมีค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บสูง ปัญหาด้านการเสนอขายผลิตภัณฑ์อื่นเพิ่ม และปัญหาด้านการให้บริการที่กระตือรือร้นและเต็มใจบริการ ปัญหาที่กล่าวมานี้เป็นปัญหาสำหรับผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับน้อย ส่วนปัญหาด้านการให้การต้อนรับของพนักงาน ปัญหาด้านการให้คำแนะนำของพนักงาน ปัญหาด้านการไม่สามารถตัดสินใจได้ว่า ลูกค้าน่าจะได้รับเงินกู้หรือไม่ ได้รับ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมของระดับปัญหาเท่ากับ 2.49 ซึ่งในภาพรวมของปัญหาอยู่ในระดับน้อย

The objective of this study was to identify the factors that affect people's to get housing loans from the Government Housing Bank (GHB) in Chiang Mai Province, as well as the related problems and suggestions concerning this banking service. Data and information were collected by questionnaire interview of 500 samples of bank clients identified by random sampling method. An analysis was performed upon the results of descriptive statistics, application of logit model using Maximum Likelihood Estimations: MLE technique, and the marginal effect study.

The samples under study could be characterized as male (67.80%), aged 31-40 (45.80%), married (58.20%), bachelor's degree graduate (64.80%), government or state enterprise employee (42.00%), having 15,001-25,000 baht average monthly income (47.60%), and seeking housing loan for buying land, townhouse and condominium (53.40%).

The most important decisive factor for the samples under study to obtain housing loans from the GHB in Chiang Mai Province was found to be low interest rate which could help increase the likelihood for loan application by 40.35%. The next most important factors which could increase the likelihood of greater borrowing by 12-30% were the reliability image of the bank, the decent and neat bank staff uniform, clean and modern building environment, multiple channel for communication with the bank, and variety of interest rate options. Furthermore, other factors that might improve the change of choosing the GHB services by only no more than 12% turned out to be seats in the waiting area, occupation, worthwhile service quality compared to other banks, service-minded bank staff, speedy and simple loan application procedures, caring attitude toward the clients reflected by the follow up activity or after-sale service, being a bank gaining popularity, attractive invitation messages, special privileges from salary payment slip, and average monthly income.

The study also found a number of slight complaints from the users of housing loans provided by the GHB in Chiang Mai including high interest rates, limited loan size, problem in document filling and filing procedures, high service fee, offer of other banking products, and the question of attentive services. Some problems were considered moderately serious such as the hospitality of the bank staff, advice from the bank staff, and the undeceive action about loan approval. Nevertheless, the overall problem could be regarded as minor.