

พฤติกรรมของลูกค้าธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 3 ในการใช้บริการสินเชื่อเคหะ
ในโครงการบ้านประชารัฐ

Behaviors of Customers of Government Savings Bank Chiang Mai Area 3 in
Using Ban Pracharat Housing Project Loans

นนทวัฒน์ นันทापวน¹ และ พรทิพย์ เตียรธีรวิทย์²
Nontawat Nantapuan¹ and Porntip Tianteerawit²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อ และพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะ โครงการบ้านประชารัฐของลูกค้าธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 3 โดยทำการสอบถามลูกค้าที่ลงทะเบียนขอใช้สินเชื่อเคหะในโครงการบ้านประชารัฐซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 306 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การให้น้ำหนักความสำคัญของปัจจัยโดยใช้ลิเคอร์ทสเกล และการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยระหว่างกลุ่มที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อและกลุ่มที่ไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อโดยใช้สถิติค่า t (t-test)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อครั้งนี้มีจำนวน 119 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 38.89 ของผู้ลงทะเบียนทั้งหมด ซึ่งกลุ่มที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สมรสแล้ว อายุเฉลี่ย 43 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขายของชำและขายอาหารทั่วไป รายได้เฉลี่ยที่ 39,700 บาทต่อเดือน ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเคหะในโครงการบ้านประชารัฐดังกล่าวอันดับ 1 ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลของสินเชื่อโครงการนี้และพนักงานมีจิตบริการและมีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ เป็นสินเชื่อที่ให้แก่วัยที่ยังไม่เคยมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองและเป็นสินเชื่อที่ให้แก่วัยที่มีรายได้น้อย ผู้ที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อเหล่านี้ส่วนใหญ่ยื่นขอสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านเดี่ยว เนื้อที่ 65 ตารางวา วงเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเฉลี่ยคนละ 850,000 บาท ระยะเวลาผ่อนชำระ 15 ปี เงินผ่อนชำระเฉลี่ยที่ 8,650 บาทต่อเดือน

ส่วนกลุ่มที่ไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อครั้งนี้มีจำนวน 187 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.11 ของผู้ลงทะเบียนทั้งหมด ซึ่งผู้ที่ไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 43 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการพลเรือน มีรายได้เฉลี่ย 30,750 บาทต่อเดือน ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะในโครงการบ้านประชารัฐครั้งนี้ อันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ เป็นสินเชื่อที่ให้แก่วัยที่ยังไม่เคยมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองและเป็นสินเชื่อที่ให้แก่วัยที่มีรายได้น้อย รองลงมาคือปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ได้แก่ ธนาคารมีสาขาอยู่ใกล้ที่พักอาศัย/ที่ทำงานของผู้กู้และธนาคารมีสาขาที่เปิดให้บริการสินเชื่อทั่วประเทศ ซึ่งผู้ที่ไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อเหล่านี้ส่วนใหญ่ขอยกเลิกสินเชื่อเองเนื่องจากไม่สามารถหาบ้านที่ลูกค้าต้องการในวงเงินสินเชื่อตามที่รัฐบาลกำหนด

คำสำคัญ: สินเชื่อเคหะในโครงการบ้านประชารัฐ

ABSTRACT

This study aims to examine factors influencing the use of housing loan services and to understand loan use behavior of the bank clients in Ban Pracharat Housing Loans Project implemented by the Government Savings Bank Chiang Mai Region 3. The needed information was collected through questionnaire from totally 306 individuals who registered with the GSB CM Region 3 for housing loan application in this project. The analysis was performed based on the results of descriptive statistics, Likert scale rating of importance of different marketing mix factors, and t-test for the difference between two groups namely loan applicants who received loan approval and those who did not receive loan approval regarding their opinion about relative importance of marketing mix factors.

The study found that 119 individuals or 38.89 % of all those who registered for loan application were granted the loan approval. The majority of those who received loan approval can be described as female, married, 43 years old on the average, with bachelor's degree education, running grocery shop or general food shop as occupation, and earning averagely 39,700 baht income per month. The most important factor influencing their decision to seek housing loan from the GSB's Ban Pracharat Project was found to be personnel for the reasons that the GSB workers had knowledge and capability in providing information about this housing loans and they had service mind as well as good human relation. The second most important factor was product because this specific loan enables one having no house of his/her own to become a home owner and also it is earmarked for low income earners. Most of the loan receivers applied for loans to buy detached house on 65 square wah area. On the average, they got a loan limit of 850,000 baht, for 15 years repayment period, and with averagely 8,650 baht per month loan repayment installment.

Totally 187 individuals or 61.11 % of all those registered for housing loan application in this project did not get loan approval. Most individuals in this group can be characterized as female, 43 years old on the average, single, with bachelor's degree education, employed as civil servant, and earning averagely 30,750 baht monthly income. The most important factor for them to apply for housing loan in Ban Pracharat Project appeared to be product for the reasons that this specific loan can enable one who has no house of his/her own to become a home owner and that it is earmarked for low income earners. The next most important factor

was distribution because GSB has branches operating in the neighborhood of loan applicants' residence or work place and also has branches that offer loan services in various locations nationwide. However, this study also found that most of those who did not get loan approval actually cancelled their loan application themselves because the GSB could not find houses that fitted the needs of the potential bank clients within the loan limits set by the government policy.

Keywords: Ban Pracharat Housing Loans Project

ที่มาและความสำคัญ

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกัน อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลังที่ให้บริการด้านธุรกิจธนาคารทั้งทางด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อ ทางด้านเงินฝากประกอบไปด้วย เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากเพื่อเรียก เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ เงินฝากประจำ เงินฝากสลากออมสิน และเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ส่วนทางด้านสินเชื่อ นั้น มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายดังต่อไปนี้ สินเชื่อเคหะ สินเชื่อโทรทอง สินเชื่อสวัสดิการ สินเชื่อสุขสันต์ สินเชื่อหน่วยงานเอกชน สินเชื่อธุรกิจทั่วไป สินเชื่อเพื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ และสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ในส่วนของการบริการในด้านอื่น ๆ นั้น ได้แก่ บริการบัตรวีซ่าเดบิต บัตรวีซ่าสมาร์ตไลฟ์ บัตรเคทีซีออมสิน บัตรเครดิตธนาคารออมสิน บริการinternet banking บริการ Mymo บริการผ่านตู้ ATM ซึ่งปัจจุบันนี้ธนาคารออมสินได้มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อตามนโยบายรัฐหลากหลายตัว เช่น สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการใหม่ สินเชื่อประชาชนสุขใจ สินเชื่อครู สินเชื่อแบบฉับพลัน สินเชื่อสานฝันสู่อาชีพ สินเชื่อห้องแถว สินเชื่อธนาคารประชาชน และสินเชื่อเคหะโครงการบ้านประชารัฐ

โครงการบ้านประชารัฐ คือ โครงการที่รัฐอนุมัติสินเชื่อให้ประชาชนกู้ซื้อบ้านผ่านธนาคารออมสิน และธนาคารอาคารสงเคราะห์ แห่งละ 20,000 ล้านบาท โดยมีระยะเวลาดำเนินโครงการ 2 ปีนับตั้งแต่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบตามที่กระทรวงการคลังนำเสนอในวันที่ 15 มีนาคม 2559 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อปล่อยสินเชื่อให้แก่ประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย ข้าราชการพลเรือน ทหาร ตำรวจ และบุคลากรทางการศึกษา และผู้มีรายได้น้อยไม่แน่นอนหรืออาชีพอิสระ ที่ไม่เคยมีกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัยมาก่อน ให้สามารถมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองในระดับราคาที่ไม่สูงนัก และเหมาะสมกับศักยภาพของประชาชนแต่ละกลุ่ม สำหรับซื้อบ้านใหม่หรือที่สร้างเสร็จพร้อมอยู่ และทรัพย์สินรอการขาย (NPAs) ของสถาบันการเงินและบริษัทบริหารสินทรัพย์ฯ หรือบ้านมือสอง ที่เข้าร่วมโครงการบ้านประชารัฐเท่านั้น แต่มีข้อแม้ว่าจะต้องเป็นบ้านหลังแรก หรือจะกู้เพื่อปลูกสร้างบ้าน รายละไม่เกิน 1.5 ล้านบาท รวมทั้งการปล่อยกู้เพื่อต่อเติม/ซ่อมแซมบ้านในที่ดินของตนเอง วงเงินกู้ไม่เกิน 500,000 บาท

ธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 3 ซึ่งครอบคลุมสาขาย่อยตั้งแต่ สาขาสารภี สาขาบึงสีทันดร สาขาหางดง สาขาสันป่าตอง สาขาแม่วาง สาขาจอมทอง สาขาฮอด สาขาแม่แจ่ม สาขาดอยเต่า และสาขามก๋อย จำนวน 10 สาขาได้ตอบสนองต่อนโยบายรัฐครั้งนี้ ซึ่งมีผู้สนใจมาลงทะเบียนขอใช้บริการสินเชื่อเคหะในโครงการบ้านประชารัฐครั้งนี้ จำนวน 306 ราย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะโครงการบ้านประชารัฐของลูกค้ายานาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 3
2. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้ายานาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 3

วิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งมีวิธีการศึกษา ดังนี้

1. การศึกษาปัจจัยที่มีผลในการใช้บริการสินเชื่อเคหะ โครงการบ้านประชารัฐของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 3 ประกอบด้วย 7 ด้าน ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ เป็นสินเชื่อที่ให้แก่มือที่มีรายได้น้อย และยังไม่เคยมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง

1.2 ด้านราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ค่อนข้างต่ำ เงินงวดต่ำ การได้รับการส่วนลดพิเศษไม่น้อยกว่าร้อยละ 2 จากผู้ขาย การได้รับการยกเว้นค่าใช้จ่ายส่วนกลางในปีที่ 1 และค่าธรรมเนียมการโอนและจดจำนองที่ถูกกว่าสินเชื่อเคหะทั่วไป

1.3 ด้านการจัดจำหน่าย ได้แก่ ธนาคารออมสินตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานของลูกค้า ธนาคารออมสินตั้งอยู่ใกล้ที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารออมสินมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการทางด้านสินเชื่อทั่วประเทศ ผู้กู้สามารถผ่อนชำระได้หลายวิธี เช่น ATM ตัดผ่านบัญชีอัตโนมัติ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารออมสิน

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคารออมสิน การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ

1.5 ด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล พนักงานมีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ

1.6 ด้านกระบวนการ ได้แก่ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว และเอกสารประกอบการยื่นขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีการแจ้งผลอนุมัติและจัดทำนิติกรรมสัญญา การจำนอง และการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้

1.7 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อของธนาคารออมสิน

การวิเคราะห์ข้อมูลในหัวข้อนี้ให้กลุ่มผู้ลงทะเบียนแสดงความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยดังกล่าวข้างต้นโดยใช้แนวทางของลิเคิร์ต (Likert scale) คือ มีผลมากที่สุดให้ 5 คะแนน มีผลมากให้ 4 คะแนน มีผลปานกลางให้ 3 คะแนน มีผลน้อยให้ 2 คะแนน และมีผลน้อยที่สุดให้ 1 คะแนน และนำผลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและทำการแปลเป็นดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 มีผลมากที่สุด 3.51 - 4.50 มีผลมาก 2.51 - 3.50 มีผลปานกลาง 1.51 - 2.50 มีผลน้อย และ 1.00 - 1.50 มีผลน้อยที่สุด

2. พฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อเคหะในโครงการบ้านประชารัฐของผู้ที่ได้รับการอนุมัติ ประกอบด้วย วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่อเดือน วัตถุประสงค์ของการกู้ครั้งนี้ ลักษณะที่อยู่อาศัยที่ยื่นขออนุมัติสินเชื่อเคหะโครงการบ้านประชารัฐ ค่าใช้จ่ายในการขอ

สินเชื่อ วิธีการชำระคืนเงินกู้สินเชื่อเคหะโครงการบ้านประชารัฐ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ที่ได้รับอนุมัติ แหล่งข้อมูลข่าวสารที่รับทราบข้อมูลสินเชื่อเคหะในโครงการบ้านประชารัฐ ส่วนผู้ที่ไม่ได้รับการอนุมัติ จะทำการศึกษา สาเหตุที่ไม่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ ความต้องการใช้บริการสินเชื่อประเภทอื่น

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ผลการศึกษา

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะในโครงการบ้านประชารัฐที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ และไม่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ

ลูกค้ายุทธศาสตร์ออมสิน เขตเชียงใหม่ 3 ที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ยระหว่าง 36 - 45 ปี สถานภาพสมรสแล้ว การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพค้าขายของชำ มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยมากกว่า 30,000 บาท ใช้บริการทางการเงินกับธนาคารออมสิน เฉลี่ยรายละ 14 ปี

ลูกค้ายุทธศาสตร์ออมสิน เขตเชียงใหม่ 3 ที่ไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-35 ปี สถานภาพโสด การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท เคยใช้บริการทางการเงินกับธนาคารออมสินเฉลี่ยรายละ 13 ปี

2) ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 3 ในโครงการบ้านประชารัฐ ในภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะในโครงการบ้านประชารัฐของผู้ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับที่ 1 ได้แก่ ด้านบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย พนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล และพนักงานธนาคารมีจิตบริการและมีมนุษยสัมพันธ์ดี ส่วนอันดับที่ 2 ด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งประกอบด้วย เป็นสินเชื่อที่ให้แก่วัยที่ยังไม่เคยมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง และเป็นสินเชื่อที่ให้แก่วัยมีรายได้น้อย

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะในโครงการบ้านประชารัฐของผู้ที่ไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับที่ 1 ด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งประกอบด้วย เป็นสินเชื่อที่ให้แก่วัยที่ยังไม่เคยมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองและเป็นสินเชื่อที่ให้แก่วัยมีรายได้น้อย ส่วนอันดับที่ 2 ด้านการจัดจำหน่าย ซึ่งประกอบไปด้วย ธนาคารออมสินมีสาขาอยู่ใกล้ที่พักอาศัย/ ที่ทำงานของผู้กู้ และผู้กู้สามารถผ่อนชำระได้หลายวิธี เช่น ตัดผ่านบัญชีอัตโนมัติ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารออมสิน

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเคหะในโครงการบ้านประชารัฐระหว่างกลุ่มลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อและกลุ่มที่ไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ พบว่าทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นแตกต่างกันในปัจจัยทั้ง 7 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านราคา และด้านกระบวนการ โดยกลุ่มที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อให้คะแนนเฉลี่ยในปัจจัยทั้ง 6 ด้าน มากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ ส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ปรากฏว่ากลุ่มที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อให้คะแนนเฉลี่ยในด้านนี้ต่ำกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ ตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเคหะในโครงการบ้านประชารัฐของลูกค้ายธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 3 ในภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลในการใช้บริการสินเชื่อ เคหะโครงการบ้านประชารัฐ	ได้รับอนุมัติ		ไม่ได้รับอนุมัติ		รวม		ค่า t (P-value)
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	
1. ด้านผลิตภัณฑ์							
1.1. เป็นสินเชื่อที่ให้แก่ผู้ที่ยังไม่เคยมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง	4.37 (มาก)		4.34 (มาก)		4.35 (มาก)		0.649 (0.467)
1.2. เป็นสินเชื่อที่ให้แก่ผู้มีรายได้น้อย	4.10 (มาก)		4.25 (มาก)		4.17 (มาก)		-6.103*** (0.000)
ค่าเฉลี่ย	4.23 (มาก)	2	4.29 (มาก)	1	4.26 (มาก)	1	-7.280*** (0.000)
2. ด้านบุคลากร							
2.1. พนักงานธนาคารออมสินมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล	4.49 (มาก)		4.12 (มาก)		4.30 (มาก)		-8.796*** (0.000)
2.2. พนักงานธนาคารมีจิตบริการและมีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.23 (มาก)		3.86 (มาก)		4.04 (มาก)		-8.428*** (0.000)
ค่าเฉลี่ย	4.36 (มาก)	1	3.99 (มาก)	3	4.17 (มาก)	2	- 10.344*** (0.000)
3. ด้านการจัดจำหน่าย							
3.1. ธนาคารมีสาขาที่อยู่ใกล้ที่พักอาศัย/ที่ทำงานของผู้กู้	4.38 (มาก)		4.55 (มาก ที่สุด)		4.46 (มาก)		-7.924*** (0.000)
3.2. ธนาคารมีสาขาเปิดให้บริการสินเชื่อทั่วประเทศ	4.16 (มาก)		4.03 (มาก)		4.09 (มาก)		-5.800*** (0.000)
3.3. ธนาคารตกแต่งอาคารสถานที่ให้ดูสวยงาม ทันสมัย	4.13 (มาก)		3.85 (มาก)		3.99 (มาก)		-5.124*** (0.000)
3.4. ผู้กู้สามารถผ่อนชำระได้หลายวิธี เช่น ผ่าน ATM ตัดผ่านบัญชีอัตโนมัติ ผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส และผ่านเคาเตอร์สาขาของธนาคารออมสิน	4.25 (มาก)		3.97 (มาก)		4.11 (มาก)		0.858 (0.392)
ค่าเฉลี่ย	4.23 (มาก)	3	4.10 (มาก)	2	4.16 (มาก)	3	-7.036*** (0.000)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลในการใช้บริการสินเชื่อ เคหะโครงการบ้านประชารัฐ	ได้รับอนุมัติ		ไม่ได้รับอนุมัติ		รวม		ค่า t (P-value)
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด							
4.1. ได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร ออมสิน	4.40 (มาก)		4.24 (มาก)		4.32 (มาก)		-10.803*** (0.000)
4.2. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อ ต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต สื่อ สิ่งพิมพ์หรือแผ่นพับต่างๆ	3.73 (มาก)		3.68 (มาก)		3.70 (มาก)		-5.744*** (0.000)
ค่าเฉลี่ย	4.06 (มาก)	5	3.96 (มาก)	4	4.01 (มาก)	4	- 11.307*** (0.000)
5. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ							
5.1. ความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน	4.39 (มาก)		3.85 (มาก)		4.12 (มาก)		-9.195*** (0.000)
5.2. การมีชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดีของ ธนาคารออมสิน	4.30 (มาก)		3.58 (มาก)		3.94 (มาก)		-7.722*** (0.000)
5.3. ธนาคารจัดสถานที่ให้สะดวกและมีที่ จอดรถเพียงพอ	3.90 (มาก)		3.63 (มาก)		3.76 (มาก)		-3.659*** (0.000)
ค่าเฉลี่ย	4.19 (มาก)	4	3.68 (มาก)	5	3.94 (มาก)	5	- 13.804*** (0.000)
6. ด้านราคา							
6.1. อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสินเชื่อที่อยู่ อาศัยอื่นๆ	4.61 (มากที่สุด)		4.78 (มากที่สุด)		4.69 (มากที่สุด)		-9.397*** (0.000)
6.2. เงินผ่อนต่องวดที่ค่อนข้างต่ำ	4.60 (มากที่สุด)		4.20 (มากที่สุด)		4.40 (มากที่สุด)		-8.801*** (0.000)
6.3. ได้รับส่วนลดพิเศษไม่น้อยกว่าร้อยละ 2 จากผู้ขายบ้านในโครงการบ้านประชา รัฐ	2.24 (น้อย)		1.79 (น้อย)		2.01 (น้อย)		9.261*** (0.000)
6.4. การได้รับการยกเว้นค่าใช้จ่าย ส่วนกลางในปีที่ 1 จากผู้ขายบ้านใน โครงการบ้านประชารัฐ	1.91 (น้อย)		1.63 (น้อย)		1.77 (น้อย)		5.906*** (0.000)
ค่าเฉลี่ย	3.34 (ปาน กลาง)	7	3.10 (ปาน กลาง)	6	3.22 (ปาน กลาง)	6	-1.795** (0.050)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลในการใช้บริการ สินเชื่อเคหะโครงการบ้าน ประชารัฐ	ได้รับอนุมัติ		ไม่ได้รับอนุมัติ		รวม		ค่า t (P-value)
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	
7. ด้านกระบวนการ							
7.1. มีการแจ้งผลอนุมัติ และ อำนวยความสะดวกในการจัดทำ นิติกรรมจำนอง	3.76 (มาก)		3.18 (ปานกลาง)		3.47 (มาก)		-3.171*** (0.002)
7.2. เตรียมเอกสารประกอบการ ยื่นขอกู้ไม่ยุ่งยาก	3.33 (ปานกลาง)		3.02 (ปานกลาง)		3.17 (ปานกลาง)		-2.659** (0.032)
7.3. ขั้นตอนและระยะเวลาใน การพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว	3.43 (ปานกลาง)		2.38 (ปานกลาง)		2.90 (ปานกลาง)		3.806*** (0.000)
ค่าเฉลี่ย	3.50 (ปานกลาง)	6	2.86 (ปานกลาง)	7	3.18 (ปานกลาง)	7	-1.958* (0.091)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98 (มาก)		3.71 (มาก)		3.85 (มาก)		- 12.562*** (0.000)

หมายเหตุ *, **, *** คือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1, 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

ที่มา: จากการศึกษา

จากตารางที่ 4.12 พบว่าทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นแตกต่างกันใน 6 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านราคา และด้านกระบวนการ โดยกลุ่มที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อให้คะแนนเฉลี่ยในปัจจัยทั้ง 6 ด้าน มากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ ส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ปรากฏว่ากลุ่มที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อให้คะแนนเฉลี่ยในด้านนี้น้อยกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อได้รับการอนุมัติสินเชื่อจะให้คะแนนปัจจัยด้านกระบวนการสูงกว่ากลุ่มไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3) พฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อเคหะในโครงการบ้านประชารัฐของผู้ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ

ลูกค้าของที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อส่วนใหญ่ ได้รับวงเงินกู้อนุมัติเฉลี่ยรายละ 850,000 บาท ระยะเวลาในการผ่อนชำระเฉลี่ยรายละ 15 ปี ผ่อนชำระต่อเดือนเฉลี่ยรายละ 8,650 บาท วัตถุประสงค์เพื่อซ่อมแซมหรือต่อเติมที่อยู่อาศัย ลักษณะที่อยู่อาศัยที่ใช้อยู่อาศัยคือ บ้านเดี่ยว มีค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อเฉลี่ยรายละ 4,523 บาท ชำระเงินกู้โดยตัดบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทราบสินเชื่อจากอินเทอร์เน็ต บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจคือตัวเอง และเห็นควรให้รัฐบาลมีนโยบายสินเชื่อลักษณะนี้ต่อไปในอนาคต

ส่วนสาเหตุผู้ที่ไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อเคหะในโครงการบ้านประชารัฐ มีความเห็นว่า ลูกค้าขอยกเลิกเองเนื่องจากหาบ้านที่ต้องการในวงเงินตามเงื่อนไขไม่ได้ เพราะวงเงินที่กำหนดนั้นต่ำไป และไม่มีความต้องการใช้บริการสินเชื่อประเภทอื่นของธนาคาร

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อและไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อนั้น ส่วนใหญ่ให้คะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะในโครงการบ้านประชารัฐอันดับที่ 1 คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ เป็นสินเชื่อที่ให้แก่วัยที่ยังไม่เคยมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง และเป็นสินเชื่อที่ให้แก่วัยที่มีรายได้น้อย ดังนั้นรัฐบาลควรประชาสัมพันธ์นโยบายดังกล่าวเพื่อดึงดูดลูกค้าที่ยังไม่เคยมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองให้ลูกค้าพิจารณาใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะในโครงการบ้านประชารัฐกับธนาคารในปริมาณที่เพิ่มสูงขึ้นได้

2. จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อและไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อส่วนใหญ่นั้นให้คะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะในโครงการบ้านประชารัฐน้อยที่สุดคือปัจจัยด้านกระบวนการ ได้แก่ มีการแจ้งผลอนุมัติ และอำนวยความสะดวกในการจัดทำนิติกรรมจำนอง เตรียมเอกสารประกอบการยื่นขอกู้ไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว ดังนั้นธนาคารออมสินควรลดจำนวนเอกสารที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์สินเชื่อลงเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ามากขึ้น เพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการสินเชื่อเคหะในโครงการบ้านประชารัฐกับธนาคารออมสินมากขึ้น

3. จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อส่วนใหญ่ต้องการซื้อบ้านเดี่ยวเพื่อประกอบการยื่นกู้ครั้งนี้ ดังนั้นรัฐบาลและธนาคารออมสินควรทำข้อตกลงส่วนกลาง(MOU) กับโครงการบ้านจัดสรรที่มีการเปิดขายบ้านเดี่ยวในราคาไม่เกิน 1,500,000 บาท ให้เข้าร่วมกับโครงการบ้านประชารัฐนี้กับทางธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 3 เพื่อช่วยลูกค้าในการหาซื้อบ้านที่เข้าเกณฑ์ของสินเชื่อเคหะในโครงการบ้านประชารัฐ

4. จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะในโครงการบ้านประชารัฐของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 3 ที่ไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อครั้งนี้ส่วนใหญ่ขอยกเลิกสินเชื่อเองเนื่องจากหาบ้านที่ต้องการในวงเงินที่จำกัดตามเงื่อนไขไม่ได้ เพราะวงเงินที่รัฐบาลกำหนดนั้นต่ำไป ดังนั้นรัฐบาลควรขยายวงเงินกู้ของสินเชื่อเคหะในโครงการบ้านประชารัฐครั้งนี้ให้มากกว่า 1,500,000 บาท เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

เอกสารอ้างอิง

- จินดาพิช พันธ์ไพศาล.(2551). พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กนกพิชญ์ สมกองแก้ว.(2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รสนันท์ ใจจิตร.(2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพเคหะทรัพย์ทวีของธนาคารกรุงเทพ สาขา นิคมอุตสาหกรรมลำพูน. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปิยภรณ์ เปล่งศรีวัฒนา.(2557). พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ธนาคารออมสิน. (2558). คำสั่งธนาคารปี 2558.กรุงเทพฯ: หน่วยคลังข้อมูลระเบียบคำสั่งส่วนระเบียบคำสั่งฝ่ายนิติการ.
- ฝ่ายสื่อสารองค์กร ธนาคารออมสิน. (2558). รายงานประจำปีของธนาคารออมสินปี 2558. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2559.จาก <http://www.gsb.or.th/about/annual-report.php>