

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้ได้กำหนดโดยสร้างการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ง่ายที่จะเข้าใจในการศึกษา ลักษณะปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ซื้อที่ผู้กู้เงินว่าจะมีความแตกต่างกันหรือได้แตกต่างในประเด็นใดบ้าง และข้อแตกต่างนั้นมีผลต่อความต้องการและความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ได้สรุปประเด็นของการศึกษา ดังที่ได้แสดงไว้ในตาราง

ในการศึกษาเปรียบเทียบลักษณะทางด้านสถานภาพสังคมเศรษฐกิจ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการกู้ ของผู้ที่ซื้อที่อยู่อาศัย เพื่อต้องการอธิบายให้ทราบว่าผู้ซื้อที่มีลักษณะแตกต่างกันในแง่เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิฐานะเดิม และประสบการณ์ในการกู้ที่แตกต่างกันว่าจะมีความต้องการ และความพึงพอใจ ในการบริการด้านสินเชื่อ แตกต่างกันดังมีรายละเอียดดังนี้

จากการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ซื้อ ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่จองซื้อโครงการ แต่ยังไม่ได้กู้เงินจากธนาคารฯ และกลุ่มตัวอย่างที่กู้เงินจากธนาคารฯ ไปแล้ว เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการที่จะใช้สินเชื่อในการอนาคต และความพึงพอใจในการบริการด้านสินเชื่อ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การศึกษาสภาพทั่วไปของผู้ซื้อ

การศึกษาสภาพทั่วไปของผู้ซื้อ ซึ่งจะทำการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้ เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรสของผู้ซื้อ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิถิ่นกำเนิด ประสิทธิภาพในการรู้ เหตุผลในการตัดสินใจซื้อ ตลอดจนความต้องการในการใช้สินเชื่อในอนาคต และความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย 8 ด้าน คือ

1. ความเพียงพอของสินเชื่อ
2. ความรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ
3. การให้ข้อมูลรายละเอียดในการบริการด้านสินเชื่อ
4. การพัฒนาการบริการด้านสินเชื่อ
5. ขั้นตอนในการบริการด้านสินเชื่อ
6. พฤติกรรมของพนักงานที่ให้บริการสินเชื่อ
7. สำนักงานที่ให้บริการ และบรรยากาศในการบริการ
8. นโยบายด้านสินเชื่อ

1 เพศ อายุ สถานภาพสมรส

จากการศึกษาพบว่า ผู้กู้ปัจจุบัน เป็นเพศหญิงร้อยละ 51.40 เป็นเพศชาย ร้อยละ 48.50 ผู้กู้ในอนาคต เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.40 เป็นเพศชาย ร้อยละ 41.60 อายุ ผู้กู้ปัจจุบันมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 24-25 ปี ร้อยละ 59.20 รองลงมา คืออายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 27.10 ผู้กู้ในอนาคต ช่วงอายุที่มากที่สุด คือ อายุระหว่าง 24-35 ปี ร้อยละ 59.10 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 26.80 สถานภาพสมรสของผู้กู้ปัจจุบัน มากที่สุดคือ เป็นโสดร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ สมรสอยู่ด้วยกัน ร้อยละ 35.80 ผู้กู้ในอนาคต เป็นโสดร้อยละ 47.10 สมรสอยู่ด้วยกัน ร้อยละ 45.10

ตารางที่ 4.1 ตารางเปรียบเทียบเพศ อายุ และสถานภาพสมรสของผู้ปัจจุบัน
และผู้ในอนาคต

เพศ อายุ สถานภาพสมรส	ผู้ปัจจุบัน		ผู้ในอนาคต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ ชาย	156	48.60	107	41.60
หญิง	165	51.40	150	58.40
รวม	321	100	257	100
อายุ ไม่เกิน 23 ปี	6	1.90	11	4.30
24-35 ปี	190	59.20	152	59.10
36-45 ปี	87	27.10	69	26.80
46 ปีขึ้นไป	38	11.80	25	9.70
รวม	321	100	257	100
สถานะภาพสมรส				
โสด	175	54.40	101	47.10
สมรส	115	35.80	116	45.10
หม้าย	6	1.90	3	1.20
หย่าร้าง / แยกกันอยู่	25	7.80	17	6.60
รวม	321	100	257	100

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงาน การศึกษาระดับปริญญาตรีสูงสุดคือ ร้อยละ 35.50 รองลงมาคือระดับอาชีวศึกษา ร้อยละ 25.70 การศึกษาของผู้ปฏิบัติงานในอนาคคสูงสุดคือ ปริญญาตรี ร้อยละ 37.80 รองลงมาคือ ระดับอาชีวศึกษาร้อยละ 29.00 จะเห็นได้ว่าผู้ซื้อส่วนใหญ่ จะมีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4-2 ตารางเปรียบเทียบร้อยละ ระดับการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานและผู้ปฏิบัติงานในอนาคค

ระดับการศึกษา	ผู้ปฏิบัติงาน		ผู้ปฏิบัติงานในอนาคค	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	33	10.30	25	9.70
มัธยมศึกษา	80	24.90	50	19.50
อาชีวศึกษา	92	28.70	72	28.00
ปริญญาตรี	114	35.50	97	37.80
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.60	7	2.70
รวม	321	100	257	100

8. อาชีพของผู้กู้

จากการศึกษาพบว่า ผู้กู้ปัจจุบันอาชีพที่มาขอกู้มากที่สุด คือ พนักงานบริษัท ร้อยละ 60.10 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพส่วนตัวร้อยละ 16.50 ผู้กู้ในอนาคต อาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 55.60 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว 20.20 จะเห็นได้ว่าผู้กู้ส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานในบริษัทต่าง ๆ เป็นส่วนใหญ่

ตารางที่ 4-8 เปรียบเทียบร้อยละของอาชีพผู้กู้ปัจจุบันและผู้กู้ในอนาคต

อาชีพ	ผู้กู้ปัจจุบัน		ผู้กู้ในอนาคต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	43	13.40	33	12.90
พนักงานบริษัท	193	960.10	143	55.60
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	28	8.70	22	8.60
ธุรกิจส่วนตัว	53	16.50	52	20.20
อื่น ๆ	4	1.20	7	2.70
รวม	321	100	257	100

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. รายได้ของผู้กู้

จากการศึกษาพบว่า ผู้กู้ปัจจุบันส่วนใหญ่ จะมีรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 56.70 รองลงมาคือ รายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป ส่วนผู้กู้ในอนาคตจะมีรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาทเป็นส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 45.50 รองลงมา คือ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 22.20 จะพบว่าผู้กู้ส่วนใหญ่จะมีรายได้อยู่ในอัตราไม่เกิน 20,000 บาท / เดือน

ตาราง 4 - 4 เปรียบเทียบร้อยละของรายได้ของผู้กู้ปัจจุบันและผู้กู้ในอนาคต

รายได้	ผู้กู้ปัจจุบัน		ผู้กู้ในอนาคต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	34	10.50	57	22.20
10,001 - 20,000 บาท	182	56.70	117	45.50
20,001 - 30,000 บาท	47	14.50	41	16.00
ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป	58	18.10	42	16.30
รวม	321	100	257	100

5. ภูมิฐานะเดิม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่จะมีภูมิฐานะเดิมอยู่ต่างจังหวัด ร้อยละ 58.90 อยู่กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 41.10 โดยที่คนที่อยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือจะเข้ามาซื้อที่อยู่อาศัยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 31.10 รองลงมาคือภาคกลางร้อยละ 26.00

สำหรับผู้ปฏิบัติงานในส่วนใหญ่มักจะมีภูมิฐานะเดิมอยู่ภาคกลางร้อยละ 52.30 รองลงมาคือภาคตะวันออกเฉียงเหนือร้อยละ 15.40

จะเห็นว่าแนวโน้มของคนที่ย้ายมาซื้อที่อยู่อาศัยจะเป็นคนภาคกลางเป็นส่วนใหญ่

ตารางที่ 4 - 5 เปรียบเทียบภูมิฐานะเดิมของผู้ปฏิบัติงานและผู้ปฏิบัติงาน

ภูมิฐานะเดิม	ผู้ปฏิบัติงาน		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพ	132	41.10	127	49.40
ต่างจังหวัด	189	58.90	130	50.60
รวม	321	100	257	100
ต่างจังหวัด				
- ภาคเหนือ	48	25.50	19	14.60
- ภาคอีสาน	60	31.70	20	15.40
- ภาคกลาง	49	26.00	68	52.30
- ภาคตะวันออก	16	8.50	12	9.20
- ภาคใต้	16	8.50	11	8.50
รวม	189	100	180	100

6. เหตุผลในการซื้อ

จากการศึกษาพบว่า เหตุผลในการซื้อห้องชุดส่วนใหญ่สำหรับผู้ปัจจุบัน คือ อยู่เอง ร้อยละ 75.70 รองลงมา คือ ให้เช่าร้อยละ 21.50 อันดับ 3 คือ การเก็บค่าไรร้อยละ 2.20 สำหรับผู้กู้ในอนาคต เหตุผลในการซื้อห้องชุดคืออยู่เองร้อยละ 78.00 ให้เช่าร้อยละ 19.00 และเก็บค่าไรร้อยละ 0.90

จะเห็นว่าแนวโน้มการซื้อห้องชุดเพื่ออยู่อาศัยเองเพิ่มมากขึ้น ตรงกันข้ามกับการซื้อเพื่อให้เช่า หรือ ค่าไรรวมจะลดลง

ตารางที่ 4 - 6 เปรียบเทียบร้อยละของเหตุผลในการซื้อของผู้ปัจจุบันและผู้กู้ในอนาคต

เหตุผลในการซื้อ	ผู้ปัจจุบัน		ผู้กู้ในอนาคต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อยู่เอง	243	75.70	200	78.00
ให้เช่า	69	21.50	49	19.00
เก็บค่าไร	7	2.20	3	0.90
อื่น ๆ	2	0.60	5	1.90
รวม	321	100	257	100

7. จำนวนบ้านของผู้ซื้อ

จากการศึกษาพบว่า ผู้กู้ปัจจุบันซื้อห้องชุดเป็นบ้านหลังแรกร้อยละ 74.10 เป็นหลังที่ 2 จำนวนร้อยละ 28.20 ส่วนผู้กู้ในอนาคตก็เช่นเดียวกัน คือ เป็นบ้านหลังแรกร้อยละ 66.20 หลังที่ 2 ร้อยละ 26.80 จะเห็นว่าแนวโน้มการซื้อบ้านหลังที่ 2 และมากกว่า 2 หลังจะเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 4 - 7 เปรียบเทียบจำนวนบ้านที่มีของผู้กู้ปัจจุบันและผู้กู้ในอนาคต

จำนวนบ้าน	ผู้กู้ปัจจุบัน		ผู้กู้ในอนาคต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หลังแรก	238	74.10	170	66.20
หลังที่ 2	81	28.20	69	26.80
มากกว่า 2 หลัง	2	2.00	18	7.00
รวม	321	100	257	100

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

8. ปัจจัยที่มีส่วนในการตัดสินใจซื้อห้องชุด

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีส่วนในการตัดสินใจซื้อของผู้ปัจจุบันแบ่งอันดับ 1 คือ ทำเลที่ตั้งโครงการ ร้อยละ 65.70 อันดับ 2 คือ ราคา ร้อยละ 59.20 อันดับ 3 คือ การคมนาคมสะดวก ร้อยละ 44.90 สำหรับผู้ซื้อในอนาคต ปัจจัยที่สำคัญอันดับ 1 คือ ทำเลที่ตั้งโครงการ ร้อยละ 75.10 อันดับ 2 คือ ร้อยละ 64.20 อันดับ 3 คือ การคมนาคมสะดวก ร้อยละ 58.00

จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีส่วนในการตัดสินใจในการซื้อห้องชุด จะเป็นไปในแนวทางเดียวกันจะมีอัตราเพิ่มขึ้น คือ ทำเลที่ตั้งโครงการ ราคา และการคมนาคม ตามลำดับ ปัจจัยที่มีอัตราส่วนเพิ่มมากขึ้น คือ การมีแหล่งเงินกู้ที่แน่นอน และอัตราส่วนลดลงได้แก่ใกล้ที่ทำงาน

ตารางที่ 4 - 8 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อห้องชุดของผู้ปัจจุบัน และผู้ในอนาคต

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ	ผู้ปัจจุบัน		ผู้ในอนาคต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ราคา	190	59.20	165	64.20
ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ	7	2.20	23	8.90
ทำเลที่ตั้งโครงการ	211	65.70	156	75.10
มีแหล่งเงินกู้ที่แน่นอน	27	8.40	44	24.60
การคมนาคมสะดวก	144	44.90	149	58.00
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ	43	13.40	39	12.10
รูปแบบ/คุณภาพ	26	8.10	26	11.30
การดูแลชุมชน	-	-	-	-
เงื่อนไขสัญญา	2	0.60	11	4.30
สาธารณูปโภค	1	0.30	5	1.90
ใกล้สถานที่ทำงาน	194	60.40	104	40.50
ใกล้สถานศึกษาบุตร	10	3.10	25	9.70

การใช้เงินเพื่อซื้อห้องชุด

1. วิธีการชำระเงินของผู้กู้ในอนาคตเพื่อซื้อห้องชุด

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าในอนาคต ส่วนใหญ่จะใช้วิธีการชำระเงินในวันโอนโดยการ
กู้เงินจากสถาบันการเงิน ร้อยละ 94.20 และชำระเป็นเงินสดร้อยละ 3.90

สำหรับสถาบันการเงินที่ใช้จากการศึกษาพบว่า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ส่วนใหญ่
ต้องการใช้ คือ ร้อยละ 90.90 จะเห็นได้ว่าธนาคารอาคารสงเคราะห์ยังเป็นสถาบันการเงินหลักที่
ลูกค้าส่วนใหญ่ผู้กู้ต้องใช้บริการด้านสินเชื่อ

ตารางที่ 4 - 9 รายละเอียดการชำระเงินและสถาบันการเงินเลือกใช้ของผู้ซื้อใน
อนาคต

วิธีการชำระเงิน/สถาบันการเงินที่เลือกใช้	ผู้กู้ในอนาคต	
	จำนวน	ร้อยละ
วิธีการชำระเงิน		
ชำระเงินสด	10	3.90
กู้จากสถาบันการเงิน	242	94.20
อื่น ๆ	5	1.90
รวม	257	100
สถาบันการเงินที่ใช้		
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	220	90.90
สถาบันการเงินที่ใช้	21	8.70
อื่น ๆ	1	0.40
รวม	242	100

2. เหตุผลในการใช้เงินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์

จากการศึกษาพบว่า ผู้กู้ปัจจุบันมีเหตุผลในการใช้เงินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพราะอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น ร้อยละ 54.20 รองลงมาคือ สะดวกเพราะโครงการได้รับการสนับสนุนจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ ร้อยละ 24.00

สำหรับผู้กู้ในอนาคตที่จะใช้เงินเชื่อกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพราะอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นร้อยละ 56.80 จะเห็นว่าแนวโน้มในการเงินเชื่อจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น

การรู้จักธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผู้กู้ปัจจุบันรู้จักธนาคารฯ โดยโครงการเป็นคนแนะนำร้อยละ 43.00 รองลงมาคือ รู้จักเองร้อยละ 36.80 สำหรับผู้กู้ในอนาคตรู้จักธนาคารฯ เองเป็นส่วนใหญ่คือ ร้อยละ 44.10 รองลงมาคือ มีคนแนะนำร้อยละ 34.10

จะเห็นได้ว่าปัจจุบันธนาคารอาคารสงเคราะห์ เริ่มมีคนรู้จักมากกว่าในอดีตที่ผ่านมา

ตารางที่ 4-10 เปรียบเทียบ เหตุผลในการใช้เงินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้ ปัจจุบันและผู้กู้ในอนาคต

เหตุผลในการใช้เงินเชื่อ	ผู้กู้ปัจจุบัน		ผู้กู้ในอนาคต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เหตุผลการกู้				
สะดวกเพราะโครงการได้รับการสนับสนุนจากขอท.	77	24.00	53	24.10
อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น	174	54.20	125	56.80
ระยะเวลาการผ่อนชำระนาน	42	13.10	26	8.10
เป็นสถาบันการเงินของรัฐ	16	5.00	9	2.80
อื่นๆ	12	3.70	7	2.20
รวม	321	100	220	100
การรู้จักธนาคารฯ				
รู้จักเอง	118	36.80	97	44.10
มีคนแนะนำ	56	17.40	75	34.10
โครงการที่ซื้อแนะนำ	138	43.00	52	23.60
จากโฆษณา วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์	2	0.60	3	1.40
อื่นๆ	7	2.20	15	6.80
รวม	321	100	220	100

8. อัตราดอกเบี้ยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ และการกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามวงเงินกู้

จากการศึกษาพบว่า ผู้กู้ปัจจุบันเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น ร้อยละ 9.00 สำหรับผู้กู้ในอนาคตก็เช่นเดียวกันคือ เห็นว่าอัตราดอกเบี้ยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นเช่นเดียวกัน คือร้อยละ 95.50 จะเห็นว่ามีแนวโน้มดอกเบี้ยของธนาคารอาคารสงเคราะห์จะต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น

จากนโยบายการกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามวงเงินกู้คือ วงเงินกู้สูงอัตราดอกเบี้ยจะสูงวงเงินกู้ต่ำดอกเบี้ยจะต่ำ ผู้กู้ทั้ง 2 ประเภท เห็นว่าเป็นนโยบายที่ดีคือ ร้อยละ 90.30 และร้อยละ 96.40

ตารางที่ 4-11 ตารางเปรียบเทียบ ความคิดเห็นเรื่องอัตราดอกเบี้ยและการกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามวงเงิน

อัตราดอกเบี้ยกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามวงเงินกู้	ผู้กู้ปัจจุบัน		ผู้กู้ในอนาคต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อัตราดอกเบี้ยขอ				
- สูงกว่าสถาบันการเงินอื่น	5	1.50	3	1.40
- เท่ากับสถาบันการเงินอื่น	22	6.90	7	3.20
- ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น	292	91.00	210	95.50
- อื่น ๆ	2	0.60	-	-
รวม	321	100	220	100
การกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามวงเงินกู้				
เป็นนโยบายที่ดีหรือไม่				
- ดี	309	96.30	212	96.40
- ไม่ดี	10	3.10	8	3.60
- อื่น ๆ	2	0.60	-	-
รวม	321	100	220	100

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นสถาบันการเงินที่ช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยให้มีที่อยู่อาศัย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานและผู้รู้ในอนาคต ส่วนใหญ่จะเห็นว่าธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นสถาบันการเงินที่ช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย คือ ร้อยละ 95.50 และ 86.40 ตามลำดับ

จะเห็นว่าธนาคารอาคารสงเคราะห์เริ่มที่จะช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยลดลง

ตารางที่ 4-12 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นสถาบันการเงินที่ช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยให้มีที่อยู่อาศัยจริงหรือไม่

เป็นสถาบันการเงินที่ช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย ให้มีที่อยู่อาศัยใช่หรือไม่	ผู้ปฏิบัติงาน		ผู้รู้ในอนาคต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จริง	306	95.30	190	86.40
ไม่จริง	13	4.00	30	13.60
อื่น ๆ	2	0.50	-	-
รวม	321	100	257	100

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. ประสิทธิภาพในการกู้เงินกับธนาคารอาคารสงเคราะห์

จากการศึกษาพบว่า ผู้กู้ปัจจุบันกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นครั้งแรกร้อยละ 93.50 และ เกยตัวมากกว่า 1 ครั้ง ร้อยละ 6.50 ผู้กู้ในอนาคตจะกู้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นครั้งแรก ร้อยละ 92.30 และเคยกู้ธนาคาร ฯ แล้วร้อยละ 17.70

จะเห็นว่าอัตราการกู้เงินจากธนาคารอาคารสงเคราะห์มากกว่า 1 ครั้ง มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 4-18 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการกู้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์

ประสิทธิภาพการกู้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์	ผู้กู้ปัจจุบัน		ผู้กู้ในอนาคต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	300	93.50	203	92.30
มากกว่า 1 ครั้ง	21	6.50	39	17.70
รวม	321	100	257	100

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การพักอาศัยในอาคารชุดที่ซื้อ

1. ลักษณะของที่พักอาศัยเดิมของผู้ที่และอยู่ในปัจจุบัน , ผู้ซื้อและจะอยู่ในอนาคต และกรรมสิทธิ์ในที่พักอาศัย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่ที่พักอยู่ในห้องชุดที่ซื้อปัจจุบันที่อยู่อาศัยเดิมเคยพักในอาคารชุดร้อยละ 55.60 รองลงมาคือทาวน์เฮ้าส์ร้อยละ 38.30 กรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัยเดิมส่วนใหญ่จะเช่าร้อยละ 62.20 รองลงมาคือของบิดา , มารดา ร้อยละ 22.40

สำหรับที่อยู่อาศัยปัจจุบันของผู้ที่ซื้อห้องชุดเพื่อพักอาศัยในอนาคต ส่วนใหญ่จะอยู่อาคารชุดร้อยละ 40.60 รองลงมาคือทาวน์เฮ้าส์ ร้อยละ 40.10 กรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัยปัจจุบัน จะเช่ามากที่สุด คือ ร้อยละ 48.30 รองลงมาคือของบิดา , มารดา ร้อยละ 28.00 จะเห็นว่าส่วนใหญ่จะอยู่อาคารชุด และเช่า

ตารางที่ 4-14 เปรียบเทียบลักษณะของที่พักอาศัยและกรรมสิทธิ์ของผู้ปัจจุบันและผู้ในอนาคต

ลักษณะของที่พักและกรรมสิทธิ์ในที่พัก	ผู้ปัจจุบัน		ผู้ในอนาคต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ลักษณะของที่พัก				
อาคารชุด	135	55.60	74	40.60
ทาวน์เฮ้าส์	93	38.30	73	40.10
อาคารพาณิชย์	10	4.10	11	6.10
บ้านแฝด	1	0.40	1	0.50
บ้านเดี่ยว	7	2.90	23	2.60
อื่น ๆ	4	1.60	-	-
รวม	248	100	182	100
กรรมสิทธิ์ในที่พัก				
เจ้าของเอง	9	3.7	11	6.00
ของบิดา , มารดา	54	22.40	51	8.00
ของญาติ	26	10.80	29	15.90
เช่า	150	62.20	88	48.50
อื่น ๆ	4	1.70	33	1.60
รวม	248	100	182	100

2. เหตุผลในการอยู่อาศัย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่ที่พักมีเหตุผลในการอยู่อาศัย คือ โกดังสถานที่ทำงานร้อยละ 90.50 สะดวกในการเดินทางร้อยละ 57.60 และเติมพักบ้านเช่า ร้อยละ 52.30

ผู้ที่ไม่อนาคต เหตุผลในการอยู่อาศัยอันดับ 1 คือ สะดวกในการเดินทางร้อยละ 65.40 โกดังสถานที่ทำงานร้อยละ 53.30 โกดังตลาดและศูนย์การค้าร้อยละ 43.40

จะเห็นว่าแนวโน้มการพักอาศัยในปัจจุบันจะเน้นสะดวกในการเดินทาง และโกดังตลาดและศูนย์การค้า

ตารางที่ 4-15 เปรียบเทียบเหตุผลในการอยู่อาศัยของผู้ปัจจุบันและผู้ในอนาคต

เหตุผลในการอยู่อาศัย	ผู้ปัจจุบัน		ผู้ในอนาคต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โกดังสถานที่ทำงาน	220	90.50	97	53.30
โกดังตลาดและศูนย์การค้า	73	30.00	79	43.40
สะดวกในการเดินทาง	140	57.60	119	65.40
สร้างครอบครัวใหม่	24	9.90	24	13.20
เป็นบ้านหลังที่ 2	9	3.7	11	4.50
เติมพักบ้านเช่า	127	52.30	8	36.20
โกดังสถานศึกษาบุตร	7	2.90	22	12.10
โกดังครอบครัวญาติพี่น้อง	6	2.50	37	20.30
สภาพแวดล้อมดี	8	3.30	12	6.60
ที่อยู่อาศัยเดิมคับแคบ	-	-	13	7.10
อื่น ๆ	-	-	-	-

หมายเหตุ จำนวนผู้ปัจจุบัน 243 ราย

จำนวนผู้ในอนาคต 182 ราย

2. จำนวนผู้พักอาศัยในห้องพักที่ซื้อไว้พักอาศัย

จากการศึกษาพบว่า ผู้กู้ปัจจุบันส่วนใหญ่จะอาศัยอยู่ 2 คน ร้อยละ 57.60 รองลงมาคือ 3 คน ร้อยละ 21.00 สำหรับผู้ซื้อที่จะพักอาศัยในอนาคต จากการศึกษพบว่าจะอยู่คนเดียว ร้อยละ 39.00 รองลงมาคืออยู่ 2 คน ร้อยละ 34.60

จะเห็นว่าแนวโน้มการอยู่คนเดียวในปัจจุบันเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 4-16 เปรียบเทียบจำนวนผู้พักอาศัยในห้องพักที่ซื้อไว้ของผู้กู้ปัจจุบัน และผู้กู้ในอนาคต

จำนวนผู้พักอาศัย	ผู้กู้ปัจจุบัน		ผู้กู้ในอนาคต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 คน	49	20.20	71	39.00
2 คน	140	57.60	63	34.60
3 คน	51	21.00	34	18.60
4 คน	2	0.80	8	4.30
มากกว่า 4 คน	1	0.40	6	3.20
รวม	243	100	182	100

4. ลักษณะของที่อยู่อาศัยในอนาคต

จากการศึกษาพบว่า ที่อยู่อาศัยในอนาคตจะเป็นทาวน์เฮ้าส์ ร้อยละ 63.40 รองลงมาคือ บ้านเดี่ยวร้อยละ 30.00

จะเห็นว่าความต้องการในที่อยู่อาศัยจะเปลี่ยนในทางที่ดีขึ้นตามสภาพและขนาดครอบครัว

ตารางที่ 4-17 เปรียบเทียบลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ปฏิบัติงาน

ลักษณะของที่อยู่อาศัยในอนาคต	ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ
อาคารชุดที่ดีกว่า	2	0.80
ทาวน์เฮ้าส์	154	63.40
บ้านแฝด	-	-
อาคารพาณิชย์	13	5.30
บ้านเดี่ยว	73	30.00
อื่น ๆ	-	-
รวม	243	100

สถาบันวิจัยประชากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4-18 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคาร

หัวข้อการบริการด้านอื่นชื่อ	พึงพอใจมากที่สุด 5	พึงพอใจมาก 4	พึงพอใจ 3	พึงพอใจน้อย 2	พึงพอใจน้อยสุด 1	ค่าเฉลี่ย (MEAN)
<p>ความพึงพอใจของเงินเชื่อที่ธนาคาร ๑ อนุมัติให้กู้</p> <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนเงินที่ธนาคาร ๑ อนุมัติให้กู้ - ความรวดเร็วของเงินเชื่อ ในการบริการเงินเชื่อ - ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ - ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร - ความรวดเร็วในการให้เงินเชื่อ - ความรวดเร็วในการอนุมัติให้กู้ - ความสะดวกรวดเร็ว วันเริ่มสัญญาวันทำนิติกรรม <p>การให้ข้อมูลรายละเอียด ในการบริการเงินเชื่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับบริการขอู้ - การให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดเตรียมเอกสารการกู้ - เอกสารแนบมาในการขอู้ อ่านเข้าใจง่ายและมีรายละเอียดเพียงพอ <p>การพัฒนาการบริการด้านอื่นชื่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การปรับปรุงที่โครงการ โดยผู้กู้ไม่ต้องมาขึ้นตู้ของที่ธนาคาร ๑ - การอนุมัติเงินเชื่อก่อนโครงการแล้วเสร็จ - การเปิดบริการในวันหยุด เสาร์-อาทิตย์ - การชำระเงินงวดผ่านธนาคารกรุงเทพ กรุงไทย ไทยพาณิชย์ 						

หัวข้อการบริการด้านสินเชื่อ	5	4	3	2	1	ค่าเฉลี่ย (MEAN)
<p>ขั้นตอนในการบริการด้านสินเชื่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การกำหนดขั้นตอนในการอนุมัติให้กู้ - การแจ้งผลการอนุมัติให้กู้ - ระยะเวลาในการให้สินเชื่อตั้งแต่เริ่มกู้ จนถึงรับเงิน <p>พฤติกรรมของพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> - พฤติกรรมของพนักงานที่ให้บริการ อัมเข็ม แจ่มใส เต็มใจช่วยเหลือ - การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ที่นิติกรรมที่สำนักงานที่ดิน - การอำนวยความสะดวก ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่นิติกรรมสำนักงานที่ดิน - การให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคาร 4 อื่น <p>ช่างกงมที่ให้บริการ และบรรยากาศในการให้สินเชื่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การเตรียมเอกสารประกอบใบการยื่นกู้เครื่องใช้อุปกรณ์สำนักงานที่จัดไว้บริการ - สถานที่ตั้งของสำนักงาน - จำนวนสาขาที่เปิดให้บริการ - ความสะดวกในการติดต่อสำนักงานของสาขา <p>นโยบาย ด้านสินเชื่อของธนาคาร 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - การกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามวงเงินกู้ (กู้มากอัตราดอกเบี้ยสูง กู้น้อยอัตราดอกเบี้ยต่ำ) - จำนวนปีที่ให้สินเชื่อ (ระยะเวลาที่ให้กู้ยาวนาน) - เงินงวดที่ธนาคาร 4 กำหนดให้ชำระรายเดือน 						

ตารางที่ 4-19 ระดับความพึงพอใจรวมที่ได้รับจากการมาติดต่อรับบริการคืนเชื้อ

ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านคืนเชื้อ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยสุด	ค่าเฉลี่ย (MEAN)
	5	4	3	2	1	
ความถี่ของทองคืนเชื้อที่ธนาคาร 1 ให้มีลูกค้า						2.586
ความรวดเร็วทันใจ ในการบริการคืนเชื้อ						3.924
การให้ข้อมูลรายละเอียด ในการบริการคืนเชื้อ						3.320
การที่ธนาคารบริการด้านคืนเชื้อ						4.302
ขั้นตอนในการบริการด้านคืนเชื้อ						3.041
พฤติกรรมของพนักงานผู้ให้บริการคืนเชื้อ						2.750
สำนักงานที่ให้บริการ และบรรยากาศในการให้คืนเชื้อ						2.709
นโยบาย ด้านคืนเชื้อของธนาคาร 1						3.744

ความพึงพอใจในการบริการด้านสินเชื่อ

1. ความเพียงพอของสินเชื่อที่ธนาคาร ฯ ให้กับผู้กู้

จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในจำนวนเงินที่ธนาคาร ฯ ให้ผู้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 2.586 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจจะเห็นว่าจำนวนเงินที่ธนาคาร ฯ ให้ผู้กู้ นั้น ผู้กู้ส่วนใหญ่ยังไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระเบียบและกฎเกณฑ์ของธนาคาร ฯ

2. ความรวดเร็วฉับไวในการให้บริการสินเชื่อ

จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในเรื่องของความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 2.850 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 2.305 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจน้อย ความรวดเร็วในการให้สินเชื่อ ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.791 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ ความรวดเร็วในการอนุมัติให้กู้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.791 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก ความสะดวกรวดเร็วในวันขึ้นบัญชีวันไปทำนิติกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 2.586 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ จะเห็นว่าความรวดเร็วฉับไวในการอนุมัติให้กู้ ผู้กู้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ผู้กู้มีความพึงพอใจน้อย

3. การให้ข้อมูลรายละเอียดในการให้บริการด้านสินเชื่อ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในเรื่องการให้ข้อมูลรายละเอียด มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.100 ความพึงพอใจในการให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดเตรียมเอกสารการกู้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.231 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ ความพึงพอใจในเอกสารแนะนำในการขอู้ (โบชัวร์) อ่านเข้าใจง่ายและมีรายละเอียดเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.628 จะเห็นว่า การให้ข้อมูลรายละเอียดในการบริการด้านสินเชื่อ อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. การพัฒนาการบริการด้านสินเชื่อ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการพัฒนาการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ๑ ในกรณีที่ผู้กู้สามารถยื่นกู้ที่โครงการ ที่ธนาคาร ๑ รับเป็นแหล่งเงินกู้ระยะยาวโดยผู้กู้ไม่ต้องมา ยื่นกู้ด้วยตนเองที่ธนาคาร ๑ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.419 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก การ อนุมัติวงเงินให้กู้ก่อน โครงการดำเนินการก่อสร้างและจัดทำสาธารณูปโภคแล้วเสร็จ มีค่า คะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.405 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก การเปิดบริการในวันหยุด เสาร์และอาทิตย์ ในเวลางานปกติ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.67 ความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด การบริการการชำระเงินงวดเป็นรายเดือนผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยผู้กู้ไม่ต้อง มาชำระเองที่ธนาคาร ๑ มีค่าคะแนนความพึงพอใจ เฉลี่ย 3.703 ความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พึงพอ ใจมากที่สุด จะเห็นได้ว่าในการพัฒนาการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์มาตรา การที่ออกมานั้น ผู้กู้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากจนถึงพึงพอใจมากที่สุด

5. ขั้นตอนในการบริการด้านสินเชื่อ

จากการศึกษาพบว่าขั้นตอนในการบริการด้านสินเชื่อ ในส่วนของการกำหนดขั้นตอน ในการบริการด้านสินเชื่อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.293 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ การแจ้ง ผลอนุมัติให้กู้ทันทีที่มีการอนุมัติ โดยผู้กู้ไม่ต้องตามผลการกู้เอง มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.003 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ ระยะเวลาในการให้สินเชื่อตั้งแต่วันที่เงินกู้จนถึงรับเงิน ผู้กู้ส่วนใหญ่จะมี ความพึงพอใจในค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 2.826 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจจะเห็นได้ว่าขั้นตอนในการ ให้บริการด้านสินเชื่อส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ

6. พฤติกรรมของพนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อ

จากการศึกษาพบว่าพฤติกรรมของพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ยิ้มแย้ม แจ่มใจ เดิมใจช่วยเหลือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.044 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ การตรงต่อเวลาของเจ้า หน้าที่นิติกรรมที่สำนักงานที่ดิน ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 2.582 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ การอำนวยความสะดวกและความสุภาพของเจ้าหน้าที่นิติกรรมที่สำนักงานที่ดิน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 2.783 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ การให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบกับ ธนาคารอื่น มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 2.587 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมของ พนักงานที่ให้บริการสินเชื่อ ภาพรวมจะอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ

7. สำนักงานที่ให้บริการและบรรยากาศในการให้สินเชื่อ

จากการศึกษาพบว่า การจัดเตรียมเอกสารประกอบการยื่นกู้ เครื่องใช้สำนักงานและอุปกรณ์สำนักงาน สถานที่ ที่จัดให้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.237 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ สถานที่ตั้งของสำนักงานสาขา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 2.492 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจน้อย จำนวนสาขาของธนาคาร ฯ ที่เปิดให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 2.445 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจน้อย ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการที่สำนักงานสาขามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดที่ 2.663 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ จะเห็นได้ว่าสำนักงานที่ให้บริการและบรรยากาศในการให้สินเชื่อ ความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ

8. นโยบายด้านสินเชื่อของธนาคาร

จากการศึกษาพบว่า นโยบายด้านสินเชื่อของธนาคารเกี่ยวกับการกำหนดอัตราดอกเบี้ย ตามวงเงินกู้ (วงเงินกู้สูง อัตราดอกเบี้ยสูง วงเงินกุน้อยอัตราดอกเบี้ยต่ำ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.028 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก จำนวนปีที่ให้สินเชื่อ (ระยะเวลาที่ธนาคาร ฯ อนุมัติให้กู้ ตามคำขอของผู้กู้) มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.268 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก เงินของที่ธนาคาร ฯ กำหนดให้ชำระรายเดือน (กำหนดจากอัตราดอกเบี้ยปกติ บวก 1 เปอร์เซ็นต์ เพื่อให้อัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจะมีผลทำให้เงินของในสัญญาเปลี่ยนไป) มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 2.935 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ จะเห็นว่านโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์จะอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจเป็นส่วนใหญ่

ระดับความพึงพอใจรวมที่ได้รับจากการมาใช้บริการด้านสินเชื่อ

1. ความพึงพอใจของสินเชื่อที่ธนาคาร ฯ ให้กับลูกค้า จากการศึกษพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้กู้กับจำนวนเงินที่ธนาคาร ฯ ให้กู้ นั้น ค่าคะแนนความพึงพอใจสูงสุดที่ 2.586 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ
2. ความรวดเร็วฉับไวในการบริการด้านสินเชื่อ จากการศึกษพบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมของความรวดเร็วฉับไวในการบริการ ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 2.306 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจน้อย
3. การให้ข้อมูลรายละเอียดในการบริการด้านสินเชื่อ จากการศึกษพบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้ข้อมูลรายละเอียดในการบริการด้านสินเชื่อ ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.300 ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ

4. การพัฒนาการบริการด้านสินเชื่อ จากการศึกษาภาพรวมพบว่าจากการพัฒนาระบบการให้สินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผู้กู้มีความพึงพอใจในการบริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.302 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก เนื่องจากการพัฒนาด้านสินเชื่อดังกล่าวเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้กู้

5. ขั้นตอนในการบริการด้านสินเชื่อ จากการศึกษาพบว่าการกำหนดขั้นตอนในการให้บริการด้านสินเชื่อ นั้น ภาพรวมของความพึงพอใจมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.041 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ

6. พฤติกรรมของพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ จากการศึกษาภาพรวมพบว่าพฤติกรรมของพนักงานที่ให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 2.750 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ

7. สำนักงานที่ให้บริการและบรรยากาศที่ให้สินเชื่อ จากการศึกษาพบว่าภาพรวมของสำนักงานที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 2.709 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ

8. นโยบายด้านสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จากการศึกษาพบว่านโยบายโดยรวมของธนาคาร ฯ ผู้กู้มีความพึงพอใจมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.744 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ลำดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านต่างๆ

ลำดับที่	การบริการด้านสินเชื่อ	ค่าเฉลี่ย
1	การกำหนดขั้นตอนในการยื่นกู้	5.293
2	การเปิดบริการในวันหยุดเสาร์ - อาทิตย์	4.679
3	การยื่นกู้ที่โครงการ โดยผู้กู้ไม่ต้องมายื่นกู้เองที่ธนาคารฯ	4.419
4	การอนุมัติสินเชื่อก่อนโครงการแล้วเสร็จ	4.405
5	จำนวนปีที่ให้สินเชื่อ (ระยะเวลาที่ให้กู้)	4.268
6	การกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามวงเงินกู้	4.028
7	ความรวดเร็วในการอนุมัติให้กู้	3.791
8	การชำระเงินงวดผ่านธนาคารพาณิชย์อื่นๆ	3.703
9	เอกสารแนะนำในการขอกู้ อ่านเข้าใจง่ายมีรายละเอียดพอ	3.628
10	การเตรียมเอกสารประกอบในการยื่นกู้	3.237
11	การให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดเตรียมเอกสารกู้	3.231
12	การให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการขอกู้	3.100
13	ความรวดเร็วในการให้สินเชื่อ	3.090
14	พฤติกรรมของพนักงานผู้ให้บริการ เต็มใจช่วยเหลือ	3.044
15	การแจ้งผลอนุมัติให้กู้	3.003
16	เงินงวดที่ธนาคารฯ กำหนดให้ชำระรายเดือน	2.935
17	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	2.850
18	ระยะเวลาในการให้สินเชื่อตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงรับเงิน	2.826
19	ความสะดวกในการติดต่อสำนักงานสาขา	2.663
20	การให้บริการของ ธอส.เมื่อเปรียบเทียบกับ ธ.พาณิชย์อื่น	2.589
21	จำนวนเงินที่ธนาคารฯ อนุมัติให้กู้	2.586
22	ความสะดวกรวดเร็ว ในวันเซ็นสัญญานัดวันทำนิติกรรม	2.586
23	การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่นิติกรรมที่สำนักงานที่ดิน	2.582
24	สถานที่ตั้งของสำนักงานและสำนักงานสาขา	2.492
25	จำนวนสาขาที่เปิดให้บริการ	2.445
26	ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	2.305

4.20 สรุป ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงาน และผู้ในอนาคต

ข้อมูลทั่วไปของผู้		ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ในอนาคต
		ร้อยละ	ร้อยละ
เพศ	ชาย	48.60	41.60
	หญิง	51.40	58.40
รวม		100	100
อายุ	ไม่เกิน 23 ปี	1.90	4.30
	24-35 ปี	59.20	59.10
	36-45 ปี	27.10	26.80
	40 ปีขึ้นไป	11.80	9.70
รวม		100	100
สถานภาพสมรส	โสด	54.50	47.10
	สมรส	35.80	45.10
	หม้าย	1.90	1.20
	หย่าร้าง/แยกกันอยู่	7.80	6.60
รวม		100	100
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	10.30	9.70
	มัธยมศึกษา	24.90	19.50
	อาชีวศึกษา	28.70	28.00
	ปริญญาตรี	35.50	37.80
	สูงกว่าปริญญาตรี	0.60	2.70
รวม		100	100
อาชีพ	รับราชการ	13.40	12.90
	พนักงานบริษัท	60.10	55.60
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8.70	8.60
	ธุรกิจส่วนตัว	16.50	20.20
	อื่น ๆ	1.20	2.70
รวม		100	100

รายได้	ไม่เกิน 10,000 บาท	10.50	22.20
	10,001 - 20,000 บาท	56.70	45.50
	20,001 - 30,000 บาท	14.50	16.00
	ตั้งแต่ 30,000 บาท ขึ้นไป	18.10	16.30
รวม		100	100
ภูมิลำเนา	กรุงเทพ	41.10	49.40
	ต่างจังหวัด	58.90	50.60
รวม		100	100
	ภาคเหนือ	25.40	14.60
	ภาคอีสาน	31.70	15.40
	ภาคกลาง	25.90	52.30
	ภาคตะวันออก	8.50	9.20
	ภาคใต้	8.50	8.50
รวม		100	100
เหตุผลในการซื้อ	อยู่เอง	75.10	77.80
	ให้เช่า	21.50	19.10
	เก็งกำไร	2.20	1.20
	อื่นๆ	0.60	1.90
รวม		100	100
จำนวนบ้าน	หลังแรก	74.10	66.20
	หลังที่ 2	25.20	26.80
	มากกว่า 2 หลัง	2.00	7.00
รวม		100	100

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ	ผู้ปัจจุบัน	ผู้ในอนาคต
	ร้อยละ	ร้อยละ
ทำเลที่ตั้งโครงการ	65.70	75.10
ใกล้สถานที่ทำงาน	60.40	40.50
ราคา	59.20	64.20
การคมนาคมสะดวก	44.90	58.00
สิ่งอำนวยความสะดวกในโครงการ	13.40	12.10
มีแหล่งเงินกู้ที่แน่นอน	8.40	24.60
รูปแบบ/คุณภาพ	8.10	11.30
ใกล้สถานศึกษาบุตร	3.10	9.70
ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ	2.20	8.90
เงื่อนไขสัญญา	0.60	4.30

วิธีการชำระเงิน และสถาบันการเงินที่ใช้	ร้อยละ
วิธีการชำระเงิน	
ชำระเป็นเงินสด	3.90
กู้จากสถาบันการเงิน	94.20
อื่น ๆ	1.90
	100
สถาบันการเงินที่ใช้	
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	9.90
สถาบันการเงินทั่วไป	8.70
อื่น ๆ	0.40
	100

การบริการด้านสินเชื่อเพื่อซื้ออาคารชุด	ผู้กู้ปัจจุบัน	ผู้กู้ในอนาคต
	ร้อยละ	ร้อยละ
เหตุผลในการกู้		
สะดวกเพราะโครงการได้รับการสนับสนุนจากธนาคารฯ	24.00	24.10
อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น	54.20	56.80
ระยะเวลาการผ่อนชำระนาน	13.10	8.10
เป็นสถาบันการเงินของรัฐ	5.00	2.80
อื่น ๆ	3.70	2.20
รวม	100	100
การรู้จักธนาคาร		
รู้จักเอง	36.80	44.10
มีคนแนะนำ	17.40	34.10
โครงการที่ซื้อแนะนำ	4.30	23.60
จากโฆษณา/วิทยุ/โทรทัศน์/สิ่งพิมพ์	0.60	1.40
อื่น ๆ	2.20	6.80
รวม	100	100
อัตราดอกเบี้ยของธนาคารอาคารสงเคราะห์		
สูงกว่าสถาบันการเงินอื่น	1.50	1.40
เท่ากับสถาบันการเงินอื่น	6.90	3.20
ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น	91.00	95.50
อื่น ๆ	0.60	-
รวม	100	100
การกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามวงเงินกู้มากดอกเบี้ยสูง		
ผู้ปล่อยดอกเบี้ยต่ำ		
คือ	96.30	96.40
ไม่จริง	4.00	13.60
อื่น ๆ	0.50	-
รวม	100	100

เป็นสถาบันการเงินที่ช่วยเหลือผู้ที่มีรายได้น้อยจริงหรือไม่		
จริง	95.50	86.40
ไม่จริง		
อื่น ๆ		
รวม	100	100
ประสบการณ์ในการให้กู้		
ครั้งแรก	93.50	92.30
มากกว่า 1 ครั้ง	6.50	17.70
รวม	100	100
ลักษณะของที่พักอาศัย	ผู้กู้ปัจจุบัน	ผู้กู้ในอนาคต
	ร้อยละ	ร้อยละ
ลักษณะของที่พัก	55.60	40.60
อาคารชุด	38.30	40.10
ทาวน์เฮ้าส์	4.10	6.10
อาคารพาณิชย์	0.40	0.50
บ้านแฝด	2.90	2.60
อื่น ๆ	1.60	-
รวม	100	100
กรรมสิทธิ์ในที่พัก		
เจ้าของเอง	3.70	6.00
ของบิดา มารดา	22.40	28.00
ของญาติ	10.80	15.00
เช่า	62.20	48.50
อื่น ๆ	11.70	1.60
รวม	100	100

เหตุผลในการอยู่อาศัยและจำนวนผู้อยู่อาศัย	ผู้ปัจจุบัน	ผู้ในอนาคต
	ร้อยละ	ร้อยละ
ใกล้สถานที่ทำงาน	90.50	53.30
สะดวกในการเดินทาง	57.60	65.40
เดิมพักบ้านเช่า	52.30	36.20
ใกล้ตลาดและศูนย์การค้า	30.30	43.40
สร้างครอบครัวใหม่	9.90	13.20
เป็นบ้านหลังที่ 2	3.70	4.50
สภาพแวดล้อมดี	3.30	6.60
ใกล้สถานศึกษา	2.90	12.10
ใกล้ครอบครัวพี่น้อง	2.50	20.30
ที่อยู่อาศัยเดิมคับแคบ	-	7.10
จำนวนผู้อยู่อาศัย		
1 คน	20.20	39.00
2 คน	57.60	34.60
3 คน	21.00	18.60
4 คน	0.80	4.30
มากกว่า 4 คน	0.40	3.20
รวม	100	100

ลักษณะของที่อยู่อาศัยในอนาคต	ร้อยละ
อาคารชุดที่ต่ำกว่า	0.80
ทาวน์เฮ้าส์	63.40
บ้านแฝด	-
อาคารพาณิชย์	5.30
บ้านเดี่ยว	30.00
รวม	100