

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
ความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา

มาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยตามความพึงพอใจของลูกค้า

กรณี: ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

โดย

นายสุพจน์ เลิศรัตนวิช

ตุลาคม 2546

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิระพล ทองมา

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อพรรณนาถึงลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของผู้กู้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อ
ระบุมุมมองความคิดเห็นที่มีต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยตามมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่
อาศัย 3) เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อวิธีการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์

การศึกษาครั้งนี้จะใช้ข้อมูลปฐมภูมิโดยแบบสอบถามและข้อมูลทุติยภูมิจากแฟ้ม
ประวัติลูกหนี้ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มาทำการวิเคราะห์โดยใช้ ค่าความถี่
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 39.89
ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ มีรายได้ประจำและมีความเสี่ยงน้อย มี
รายได้โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 16,439.39 บาท มีหลักทรัพย์ค้ำประกันเป็นที่ดินและอาคาร หลักประกันมี
มูลค่าอยู่ระหว่าง 600,001.00 บาท ถึง 800,000.00 บาท ได้รับอนุมัติให้กู้สอดคล้องกับราคา
ประเมินหลักประกัน สูงสุดอยู่ระหว่าง 600,001.00 บาท ถึง 800,000.00 บาท ระยะเวลาที่เลือกผ่อน
ชำระพบว่าส่วนใหญ่เลือกใช้ระยะเวลานานสูงสุด 20 ปี

2. ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการขอสินเชื่อเพื่อซื้อที่อยู่อาศัย ตาม
มาตรการการกระตุ้นตลาดพบว่า ผู้กู้ส่วนใหญ่เลือกใช้มาตรการการกำหนดให้ผู้ได้ร้อยละ 100
ของ มูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 36 ให้ระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่า

คะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 3.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.75 และมีผู้ให้ข้อมูลในทางตรงข้าม โดยไม่เห็นด้วยกับบางมาตรการ แต่ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 2.51 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมอยู่ที่ 0.58

3. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อวิธีการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่าการดำเนินงานในเรื่องของการให้ข้าราชการกู้เงินจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้สูงสุดร้อยละ 100 ของมูลค่าหลักทรัพย์ที่นำมาค้ำประกันกับธนาคาร มีข้าราชการเป็นลูกค้าอยู่เป็นจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 38 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้นำมาตรการดังกล่าวมาใช้อย่างต่อเนื่อง โดยได้รับการสนับสนุนจากทุกฝ่าย รองลงมาคือ วิธีการชำระหนี้ซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่นิยมคัดผ่านบัญชีธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากมีจำนวนสาขาและการให้บริการด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยจึงเป็นที่นิยมใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.05 จากข้อมูลที่ได้ มาตรการที่มีไว้รองรับในกรณีที่เกิดหนี้ค้างไม่เป็นที่ต้องการของลูกค้าซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานโดยน้ มาตรการประนีประนอมหนี้ทำให้ลูกค้าเลิกใช้ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจน้อยโดยมีค่าเฉลี่ย 2.42 ในการนำเอาวิธีการชำระหนี้งวดเท่ากับเงินงวดปกติในกรณีที่เกิดหนี้ค้างขึ้นมา และที่ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจน้อยมากในกรณีที่ธนาคารเปิดให้บริการในเรื่องของการชำระหนี้งวดจากการซื้อครีฟและแคชเชียร์เช็คธนาคารพาณิชย์แล้วส่งทางไปรษณีย์ถึงธนาคารเพื่อชำระหนี้งวด ลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการจัดการของธนาคารอาคารสงเคราะห์อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในเรื่องของการกู้ใหม่และอนุมัติในวงเงินกู้ที่สูงตามที่ขอกู้และการผ่อนชำระด้วยอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำยาวนาน และหลังจากธนาคารนำการบริหารจัดเก็บในเรื่องของการค้างชำระ ลูกค้าจะให้ข้อมูลในเชิงลบกับความพึงพอใจเนื่องจากธนาคารมีมาตรการการเร่งรัดหนี้สินอย่างเข้มงวดจนกระทั่งฟ้องร้องดำเนินคดีเพื่อยึดทรัพย์ขายทอดตลาดจึงเป็นสิ่งที่ลูกค้าพยามหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลด้านนี้โดยตรง

อย่างไรก็ตามจากการวิจัยพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญต่อมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัย จากการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เนื่องจากเป็นองค์การของรัฐบาล มุ่งเน้นให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยเป็นของตัวเอง และให้บริการในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าในตลาดอัตราดอกเบี้ยของสถาบันการเงินอื่น ๆ ลูกค้าเองได้รับทราบข่าวสารและมีการประสานงานจากหน่วยงานต้นสังกัดของลูกค้า จึงเป็นที่นิยมและตัดสินใจเลือกกู้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาเชียงใหม่

Abstract of special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Arts in Development Administration

THE SATISFACTION OF THE CUSTOMERS TOWARD THE
STIMULATION OF THE REAL ESTATE MARKET:
A CASE OF GOVERNMENT HOUSING BANK,
CHIANGMAI BRANCH

By

SUPOJ LERTRATTANAWANIT

OCTOBER 2003

Chairman: Assistant Professor Dr. Weeraporn Thongma

Department / Faculty: Department of Agricultural Extension, Faculty of Agricultural Business

The objectives of this research were: 1) to describe the personal and socio-economic characteristics of real estate customers of Government Housing Bank, Chiangmai branch; 2) to determine their opinion towards decision-making for real estate loan based on the stimulation of the real estate market; and 3) to have knowledge about customers' satisfaction on the practices of the Government Housing Bank.

In this study, primary data was collected through interviews while secondary data was taken from loan records of Government Housing Bank, Chiangmai branch. Data was analyzed by using frequencies, percentages, means and standard deviation.

Results showed that most real estate customers of Government Housing Bank were male; had average age of 39.89 years; finished a bachelor's degree; held government positions; had an average monthly income of 16,439.39 baht; and had guarantees in the forms of lands and buildings with values between 600,001.00 baht and 800,000.00 baht. Most of the respondents preferred to pay back their loans for a period of 20 years.

The customers' level of opinion towards real estate loans based on market stimulation showed that most of them preferred to borrow an amount equivalent to 100 percent of the total market value of their guarantees. About 36% of the customers agreed with this market stimulation at an average point of 3.17 and standard deviation of 0.75. In contrast, some customers disagreed with this market stimulation at an average point of 2.51 and a standard deviation of 0.58.

Results also indicated that customers were satisfied with the practices of the Government Housing Bank which allowed government officers to apply for real estate loans at a maximum amount of 100% of the total value of their real estate guarantee, as most of the bank customers were government officers (38%). The study also found that the bank continued to use this market stimulation with the support from each sector. On pay-back method, majority of the respondents preferred the amount to be deducted from their monthly salary accounts in commercial banks since there were many bank branches that also provided modern bank services (3.05 average point). Many customers also indicated the unnecessary stimulation used by the bank to support cases of unintended non-payments. Most of them were satisfied with the bank practice of allowing customers to select debt compounding method. Only a few respondents were satisfied (average point of 2.42) with the practice of allowing bank customers to pay the amount with the normal rate for back-payments. Moreover, most customers were less satisfied with the bank practice of customers buying drafts or cashier's checks from commercial banks and sending them to the bank as loan payments. But most customers were highly satisfied with the bank practice in terms of receiving and approving new loan applications with amounts as requested by customers together with a pay back method of low interest within an extended period. On the other hand, many customers were highly dissatisfied with the way the bank administered the non-payments. This was due to the bank having a strict debt acceleration scheme that could enable the bank to seek a court notice to confiscate the customers' assets that could later be sold in the real estate market even though most customers had avoided to give information about this matter directly.

The study, however, showed that most customers saw the importance of the stimulation of the real estate market from the implementation of the Government Housing Bank. This was because the bank was a government organization that enabled people to own their own real estate and gave lower-interest services compared to other financial institutions. The customers themselves received information and coordination from their own agency, which influenced their preference and decision to apply for a loan from the Government Housing Bank, Chiangmai branch.