

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 ได้กล่าวว่า ธุรกิจที่อยู่อาศัย เป็นภาคเศรษฐกิจชั้นนำที่ถูกรรจไว้ ในแผนพัฒนานี้ รัฐบาลพยายามที่จะเพิ่มปริมาณที่อยู่อาศัยอันเนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร การขยายตัวของชุมชนเมือง การย้ายถิ่นฐานของแรงงานซึ่งส่งผลให้ความต้องการที่อยู่อาศัยเพิ่มมากขึ้น รัฐโดยการเคหะแห่งชาติ ได้พยายามจัดสร้างที่อยู่อาศัยเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกระดับ รายได้ตลอดมา การเพิ่มปริมาณที่อยู่อาศัยทางอ้อม โดยการสนับสนุนภาคเอกชนให้มีส่วนร่วม ในการพัฒนาที่อยู่อาศัยมากขึ้น โดยเฉพาะการเพิ่มอุปทานที่อยู่อาศัยในรูปของบ้านจัดสรร คอนโดมิเนียม เป็นต้น

ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่มีพื้นที่ 166,389 ตร.กม. ในปีพ.ศ. 2533 มีประชากรประมาณ 219,905 คน<sup>1</sup> ตั้งแต่ พ.ศ. 2524 ถึง กุมภาพันธ์ 2536 มีผู้จัดสรรที่ดิน 189 ราย และมีผู้จดทะเบียนอาคารชุดต่อพนักงานเจ้าหน้าที่แล้ว 58 ราย<sup>2</sup> จะเห็นได้ว่าธุรกิจบ้านจัดสรรและคอนโดมิเนียมในจังหวัดเชียงใหม่ได้ขยายตัวเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและจากจังหวัดอื่นมากทั้งโดยวัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยถาวรและต้องการให้เป็นบ้านพักแห่งที่สอง ดังนั้นความต้องการใช้ บริการสินเชื่อจากธนาคารเพื่อกู้ยืมเงินซื้อที่อยู่อาศัยให้เป็นของตนเอง ที่มีค่าธรรมเนียม เป็นรายเดือนและมีกำหนดระยะเวลาการใช้คืน จึงเพิ่มปริมาณมากขึ้น

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นสถาบันการเงินที่รองรับสินเชื่อที่อยู่อาศัย โดยเฉพาะ มีวัตถุประสงค์ในการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ประชาชน โดยเฉพาะ ผู้มีรายได้น้อยและปานกลาง ได้มีที่อยู่เป็นของตนเอง ให้กู้ในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าธนาคาร พาณิชย์และสถาบันการเงินอื่น และช่วงระยะเวลาการผ่อนชำระที่นานกว่า ได้เข้ามามีบทบาท

<sup>1</sup>สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่, "สรุปข้อมูลประชากร จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี 2533"

<sup>2</sup>สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่, "สรุปข้อมูลการจัดสรรที่ดินและการจดทะเบียน อาคารชุด" รายงานประจำปี 2535

เพิ่มมากขึ้นในการรองรับการขยายตัวในสินเชื่อด้านนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้ขยายการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยขึ้นที่จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียง เพื่อเป็นศูนย์กลางในการบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย และระดมเงินออมในเขตภาคเหนือ เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2530 เพื่อให้ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากธนาคารขยายวงกว้างมากขึ้น

นับตั้งแต่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เปิดดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 จนถึงปัจจุบัน ได้มีปริมาณลูกค้ามาใช้บริการด้านสินเชื่อและเงินฝากเพิ่มขึ้นทุกปี อันเนื่องมาจากสภาวะการก่อสร้างที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงปี พ.ศ. 2531 - 2533 พื้นที่การก่อสร้างที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่คือ บ้านเดี่ยว ทาวน์เฮ้าส์ ตึกแถวและอาคารชุด มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น จากปี 2525 จำนวน 508,874 ตรม. เป็น 1,035,010 ตรม. ในปี 2533<sup>3</sup>

การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในปี 2530 มีผู้มาขอรับบริการเงินกู้ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 660 ราย คิดเป็นจำนวนเงิน 144 ล้านบาท ได้รับอนุมัติให้กู้ได้เป็นจำนวน 603 ราย จำนวนเงิน 125 ล้านบาท จำนวนรายคิดเป็นร้อยละ 91 ของผู้มาขอรับบริการและจำนวนเงินคิดเป็นร้อยละ 87<sup>4</sup>

ในปี 2531 มีผู้มาขอรับบริการเพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 1,079 ราย คิดเป็นจำนวนเงิน 254 ล้านบาท ได้รับอนุมัติให้กู้ได้เป็นจำนวน 1,098 ราย คิดเป็นจำนวนเงิน 246 ล้านบาท เมื่อเปรียบเทียบการให้กู้ในปี 2530 และปี 2531 มีอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 60<sup>5</sup>

ในปี 2532 มีผู้มาขอรับบริการ จำนวน 1,178 ราย คิดเป็นจำนวนเงิน 333 ล้านบาทและสามารถให้บริการเงินกู้แก่ลูกค้าได้จำนวน 1,100 ราย คิดเป็นวงเงินอนุมัติทั้งสิ้น 277 ล้านบาท เมื่อเปรียบเทียบกับการให้บริการเงินกู้ในปี 2531 แล้วเพิ่มขึ้นร้อยละ 13<sup>6</sup>

ในปี 2533 มีผู้มาขอรับบริการจำนวน 1,457 ราย จำนวนเงิน 720 ล้านบาท ได้รับอนุมัติให้กู้ได้เป็นจำนวน 1,393 ราย คิดเป็นวงเงินอนุมัติทั้งสิ้น 591 ล้านบาท<sup>7</sup>

<sup>3</sup> รายงานธนาคารแห่งประเทศไทย ประจำปี 2533, หน้า 85

<sup>4</sup> รายงานประจำปีธนาคารอาคารสงเคราะห์ ประจำปี 2530, หน้า 13

<sup>5</sup> " " 2531, หน้า 15

<sup>6</sup> " " 2532, หน้า 12

<sup>7</sup> " " 2533, หน้า 19

ในปี 2534 มีผู้มาขอรับบริการจำนวน 1,668 ราย คิดเป็นจำนวนเงิน 1,036 ล้านบาท ได้รับอนุมัติให้กู้จำนวน 1,517 ราย คิดเป็นจำนวนเงิน 819 ล้านบาท

ผลการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มเปิดสาขาในปี 2530 มีผลขาดทุนจากการดำเนินงาน จำนวน 3.37 ล้านบาทและ ผลขาดทุนนี้ได้อลดลงเหลือ 0.16 ล้านบาท ในปี 2531 แต่ในปี 2532 สาขาเชียงใหม่ สามารถให้บริการเงินกู้ได้เพิ่มขึ้น จากปี 2533 ถึงร้อยละ 13 จึงทำให้มีผลกำไรสุทธิทั้งสิ้น 4.59 ล้านบาท

สรุปตารางแสดงการใช้บริการลูกค้า ธอส. สาขาเชียงใหม่  
ปี พ.ศ. 2530 - 2534

ปี พ.ศ.	จำนวนผู้ยื่นกู้		การอนุมัติให้กู้	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
2530	660	144,000,000	603	125,000,000
2531	1079	254,000,000	1098	246,000,000
2532	1178	333,000,000	1100	277,000,000
2533	1548	720,000,000	1393	591,000,000
2534	1668	1036,000,000	1517	819,000,000

( ที่มา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ )

เนื่องจากลูกค้าที่มาขอรับบริการสินเชื่อจากธนาคาร ได้มีปริมาณเพิ่มขึ้นทุกปี ประกอบกับทางรัฐบาลมีนโยบายที่จะให้กระจายการให้บริการไปยังเขตต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้น ธนาคารฯ จึงต้องพัฒนาการให้บริการควบคู่ไปกับการเปิดสาขาเพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่ ฉะนั้นผู้ทำการวิจัยจึงได้มุ่งเน้นทำการศึกษาวิจัยถึงพฤติกรรมของลูกค้าสินเชื่อ เพื่อที่จะศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารที่มาใช้บริการเงินกู้ในด้าน วัตถุประสงค์การกู้ยืม เหตุผลในการกู้ วงเงินกู้ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ สาเหตุในการค้างชำระหนี้ของลูกค้า ตลอดจนปัญหาของลูกค้าสินเชื่อที่มารับบริการกับธนาคารฯ เพื่อเป็นแนวทางในการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จะได้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้าต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ เหตุผลในการกู้ วงเงินกู้ ระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้
2. เพื่อศึกษาปัญหาของลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์
3. เพื่อศึกษาสาเหตุที่ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีการค้างชำระหนี้

### ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยทำการศึกษาประชากรที่เป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2530 - 2534 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 5,117 ราย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานของธนาคาร
2. เพื่อทราบปัญหาของลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการเงินกู้ของธนาคาร
3. เพื่อศึกษาสาเหตุที่ลูกค้าสินเชื่อมีการค้างชำระหนี้กับธนาคาร
4. เพื่อเป็นแนวทางให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในการวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าสินเชื่อ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ต่อไป