ปัจจัยที่ส่งผลถึงการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพฯ พาณิชย์การ จำกัด สาขาประตูเชียงใหม่

FACTORS AFFECTING CUSTOMERS' HOUSING LOANS OF THE BANGKOK BANK OF COMMERCE, CHIANGMAI CITY GATE BRANCH

นางสาวจิรายุ หาญตระกูล

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
พ.ศ. 2541

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ปัจจัยที่ส่งผลถึงการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า
ธนาคารกรุงเทพฯ พาณิชย์การ จำกัด สาขาประตูเชียงใหม่
โดย
นางสาวจิรายุ หาญตระกูล
ตุลาคม 2541

ประธานกรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชูศักดิ์ จันทนพศิริ
ภาควิชา/คณะ : ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร
คณะธุรกิจการเกษตร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลถึงการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคาร กรุงเทพฯ พาณิชย์การ จำกัด สาขาประตูเชียงใหม่ รวมทั้งปัญหาในการใช้บริการและสาเหตุของการค้างชำระหนี้ของลูกค้า ความรู้ที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุงการบริหารงานของธนาคารต่อไป

เพื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้กำหนดประชากรทั้งหมดซึ่งเป็นลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงเทพฯ พาณิชย์การ จำกัด สาขาประตูเชียงใหม่ จำนวน 120 ราย มาทำการวิจัย โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOWS สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าอัตราส่วนร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1) ลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงเทพฯ พาณิชย์การ จำกัด สาขาประตูเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีกิจการเป็นของตนเอง และมีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท

2) ปัจจัยที่ส่งผลถึงการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้เฉลี่ย ระยะเวลาผ่อนชำระเงินกู้ของลูกค้า มีความแตกต่างกับการใช้บริการสินเชื่อ ส่วนเพศ และ อายุของลูกค้า ไม่มีความแตกต่างกับการใช้บริการสินเชื่อ

3) ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ลูกค้ามีปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยสูง ปัญหาด้านระเบียบของธนาคารมีขั้นตอนมาก และปัญหาด้านค่าธรรมเนียมสูง อยู่ในระดับมาก ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม เช่น สถานที่ทำการ ที่จอดรถ อุปกรณ์สำนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาด้านพนักงาน อยู่ในระดับน้อย

4) สาเหตุของการค้างชำระหนี้ พบว่า การค้างชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อเกิดจากการมีหนี้สินภายนอกมาก และการมีรายได้ลดลง

5) ข้อเสนอแนะของลูกค้าสินเชื่อต่อการปรับปรุงการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ ฯ พาณิชย์การ จำกัด สาขาประตูเชียงใหม่ ได้แก่ ควรจัดที่จอดรถให้สำหรับลูกค้าโดยเฉพาะ ควรลดขั้นตอนในการขอสินเชื่อ ในการอนุมัติสินเชื่อควรให้ทราบผลการอนุมัติภายใน 2 อาทิตย์ ควรขยายวงเงินให้กับลูกค้าที่มีการผ่อนชำระดี และควรลดค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อลง

ABSTRACT

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

FACTORS AFFECTING CUSTOMERS' HOUSING LOANS OF
THE BANGKOK BANK OF COMMERCE,
CHIANGMAI CITY GATE BRANCH

By

CHIRAYU HANTRAKUL

OCTOBER 1998

Chairman Assistant Professor Choosak Jantanopsiri

Department/ Faculty Department of Agricultural Business Administration and Marketing, Faculty of Agricultural Business

The aim of this research was to find out factors affecting customers' housing loans of the Bangkok Bank of Commerce, Chiangmai City Gate Branch, as well as the customers' problems concerning services and causes of loan arrears. The findings of this research will lead to the benefits in formulating guidelines for the bank's future planning and management reform

To achieve the aforementioned aim, the data were collected by using questionnaires from 120 housing loan customers of the Bangkok Bank of Commerce, Chiangmai City Gate Branch and analyzed by microcomputer package-software "SPSS FOR WINDOWS" using the statistics of frequency, percentage, means, and standard deviation

The findings indicated the following

A) Most of the housing loan customers of the Bangkok Bank of Commerce, Chiangmai City Gate Branch, were male, 31 - 40 years old, married, held a bachelor's degree, and had their own business and average incomes of 10,001 - 30,000 Baht.

B) The customers' educational background, career, status, average income, and the payment period affected the loans while sex and age had no effect.

C) The customers' serious problems concerning housing loans were a high interest rate, too complicated banking procedures and high banking fees. The bank's environmental problems such as location, parking facility and office automation were rated as secondary problems while personnel problem was considered minor.

D) Major causes of the arrears were the customers' many external debts and decrease in incomes.

The customers' suggestions for improving the services of the Bangkok Bank of Commerce, Chiangmai City Gate Branch were provision of customers' parking lot; simplification of banking procedures for loan requests; announcement of results of loan requests within 2 weeks; increase in amounts of credit for customers with good repayment records; and decrease in loan request charge.