

มาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยตามความพึงพอใจของลูกค้า
กรณี: ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

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



นายสุพจน์ เลิศรัตนวิช

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา

พ.ศ. 2546

ลิขสิทธิ์ของโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ
โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการพัฒนา)

ปริญญา

บริหารการพัฒนา

ส่งเสริมการเกษตร

สาขาวิชา

ภาควิชา

เรื่อง มาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยตามความพึงพอใจของลูกค้า กรณี:

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

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

นามผู้วิจัย นายสุพจน์ เลิศรัตนวิช

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิระพล ทองมา)

วันที่ 29 เดือน กันยายน พ.ศ. 2546

กรรมการที่ปรึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิลา ทนุผล)

วันที่ 29 เดือน กันยายน พ.ศ. 2546

กรรมการที่ปรึกษา

.....
(อาจารย์ทรงศักดิ์ ภู่น้อย)

วันที่ 29 เดือน กันยายน พ.ศ. 2546

หัวหน้าภาควิชา

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิระพล ทองมา)

วันที่ 29 เดือน กันยายน พ.ศ. 2546

โครงการบัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงวุฒิ เพ็ชรประดับ)

รองประธานกรรมการโครงการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติหน้าที่แทน

ประธานกรรมการโครงการบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 13 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 46

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ ความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา

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 ระบุความคิดเห็นที่มีต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยตามมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่ อาศัย 3) เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อวิธีการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ การศึกษาครั้งนี้จะใช้ข้อมูลปฐมภูมิโดยแบบสอบถามและข้อมูลทุติยภูมิจากแฟ้ม ประวัติลูกค้า 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. ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย ตาม มาตรการการกระตุ้นตลาดพบว่า ผู้กู้ส่วนใหญ่เลือกใช้มาตรการการกำหนดให้กู้ได้ร้อยละ 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 วิธีการชำระเงินซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ นิยมตัดผ่านบัญชีธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากมีจำนวนสาขาและการให้บริการด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยจึงเป็นที่นิยมใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.05 จากข้อมูลที่ได้ มาตรการที่มีไว้รองรับในกรณีที่เกิดขึ้นนี้ค้ำไม่เป็นที่ต้องการของลูกค้าซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานโดยนำมาตรการประนีประนอมนี้มา让客户เลือกใช้ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจน้อยโดยมีค่าเฉลี่ย 2.42 ในการนำเอาวิธีการชำระเงินงวดเท่ากับเงินงวดปกติในกรณีที่เกิดขึ้นนี้ค้ำขึ้นมา และที่ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจน้อยมากในกรณีที่ธนาคารเปิดให้บริการในเรื่องของการชำระเงินงวดจากการซื้อตราสารหนี้และเคชเชียร์เช็คธนาคารพาณิชย์แล้วส่งทางไปรษณีย์ถึงธนาคารเพื่อชำระเงินงวด ลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการจัดการของธนาคารอาคารสงเคราะห์อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในเรื่องของการกู้ใหม่และอนุมัติในวงเงินกู้ที่สูงตามที่ขอกู้และการผ่อนชำระด้วยอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำยาวนาน และหลังจากธนาคารนำการบริหารจัดการเก็บในเรื่องของการค้ำชำระ ลูกค้าจะให้ข้อมูลในเชิงลบกับความพึงพอใจเนื่องจากธนาคารมีมาตรการการเร่งรัดหนี้สินอย่างเข้มงวดจนกระทั่งฟ้องร้องดำเนินคดีเพื่อยึดทรัพย์ขายทอดตลาดจึงเป็นสิ่งที่ลูกค้าพยายามหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลด้านนี้โดยตรง

อย่างไรก็ตามจากการวิจัยพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญต่อมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัย จากการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เนื่องจากเป็นองค์การของรัฐบาล มุ่งเน้นให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยเป็นของตัวเอง และให้บริการในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าในตลาดอัตราดอกเบี้ยของสถาบันการเงินอื่น ๆ ลูกค้าเองได้รับทราบข่าวสารและมีการประสานงานจากหน่วยงานต้นสังกัดของลูกค้า จึงเป็นที่นิยมและตัดสินใจเลือกกู้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ABSTRACT

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 important 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.

กองห้องสมุด
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

กิตติกรรมประกาศ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีจากความกรุณาของบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีระพล ทองมา ประธานกรรมการที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ ดร. สุนิสา ทนุผล อาจารย์ทรงศักดิ์ ภู่น้อย กรรมการที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ และผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ มาโดยตลอด ทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ และขอขอบคุณคณบดี เจ้าหน้าที่ของบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำในการทำงานจนประสบผลสำเร็จด้วยดี

ขอขอบคุณผู้จัดการและพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ที่ให้ความร่วมมือและให้กำลังใจด้วยดีมาตลอด ทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยขอโน้มระลึกถึงพระคุณบิดา มารดา ผู้เป็นกำลังใจสนับสนุนให้ปัญหาพิเศษสำเร็จตามความมุ่งหวัง ตลอดจนขอขอบคุณภรรยา ญาติพี่น้อง เพื่อน และทุก ๆ ท่าน ที่มีส่วนช่วยเหลือให้การทำวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์

สุพจน์ เลิศรัตนวิช

ตุลาคม 2546

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(8)
สารบัญเรื่อง	(9)
สารบัญตาราง	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
ปัญหาการวิจัย	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย	4
นิยามศัพท์ทั่วไป	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง	7
การดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่	7
มาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์	8
หลักการและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	11
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคล	36
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	40
สถานที่วิจัย	40
ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	40
ตัวแปรและการวัดตัวแปร	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
การทดสอบเครื่องมือวิจัย	45
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การวิเคราะห์ข้อมูล	46
ระยะเวลาในการวิจัย	46

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	47
ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล สังคม และเศรษฐกิจ ของลูกค้า	47
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่	
ลักษณะส่วนบุคคล	47
อายุ	47
เพศ	48
สถานภาพการสมรส	48
ระดับการศึกษา	49
อาชีพ	49
ลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจ	51
รายได้	51
ระยะเวลาการกู้	51
อัตราดอกเบี้ย	51
มูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกัน	52
วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	52
ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้	53
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการขอกู้เงิน	56
เพื่อซื้อที่อยู่อาศัยตามมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัย	
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อวิธีการ	60
ดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์	

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุป และข้อเสนอแนะ	67
สรุปผลการวิจัย	67
ข้อเสนอแนะ	70
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	71
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	77
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	78
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	87

กองห้องสมุด
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ส่วนแบ่งตลาดสินค้าเชื้อที่อยู่อาศัยบุคคลทั่วไปคงค้าง ปี พ.ศ. 2533-2543 ของ จังหวัดเชียงใหม่	2
2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่	41
3 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	50
4 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามลักษณะเศรษฐกิจ	54
5 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับ ความคิดเห็นของลูกค้าที่กู้เงินซื้อที่อยู่อาศัยตามมาตรการการกระตุ้นตลาด	59
6 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อ วิธีการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์	64

กองห้องสมุด
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บทที่ 1

บทนำ

(INTRODUCTION)

ระหว่างปี พ.ศ. 2530 - 2538 เศรษฐกิจไทย และตลาดที่อยู่อาศัยขยายตัวในระดับสูง ส่งผลให้ปริมาณสินเชื่อที่อยู่อาศัยขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตามตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 เป็นต้นมาตลาดที่อยู่อาศัยประสบภาวะวิกฤติ การซื้อการขายชะลอตัวอย่างเห็นได้ชัดส่งผลให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยชะลอตัวลงไปด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปี พ.ศ. 2541 ได้เกิดปัญหาทางด้านการขาดสภาพคล่องทางการเงิน อัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ในขณะที่ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้านาลดลง ทำให้เกิดปัญหานี้คือยอกุณภาพ (Non Performing Loan, NPL) ตามมาเป็นจำนวนมาก สถาบันการเงินเกือบทั้งระบบ จึงงดหรือชะลอการปล่อยสินเชื่อที่อยู่อาศัยและได้หันมาให้ความสำคัญเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหาที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้โดยใช้มาตรการประណอมหนี้ด้วยวิธีต่าง ๆ อาทิเช่น มาตรการขยายเวลาการชำระหนี้ มาตรการขอผ่อนยอกหนี้ที่ค้างชำระ เป็นต้น

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ นับเป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในประเทศที่มีบทบาทในการปล่อยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (housing loan) ซึ่งสินเชื่อดังกล่าว มีความสัมพันธ์โดยตรงกับปริมาณที่อยู่อาศัย

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่ได้รับขนานนามว่าเป็นเมืองหลวงแห่งที่สองของประเทศซึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ธนาคารอาคารสงเคราะห์นับว่าเป็นสถาบันการเงินสถาบันหนึ่งที่เข้ามามีบทบาทในการปล่อยสินเชื่อที่อยู่อาศัย โดยมีส่วนแบ่งตลาดมากกว่าร้อยละ 35 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ซึ่งเมื่อจัดอันดับของการแบ่งการตลาดแล้วในปี พ.ศ. 2543 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีส่วนแบ่งการตลาดถึงร้อยละ 37.50 ซึ่งนับว่าเป็นอันดับที่ 2 ของส่วนแบ่งการตลาดเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าธนาคารอาคารสงเคราะห์ นั้นเป็นสถาบันการเงินที่สำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 1 ส่วนแบ่งตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยบุคคลทั่วไปคงค้าง ปี พ.ศ. 2533-2543 ของ
จังหวัดเชียงใหม่

สถาบันการเงิน	ส่วนแบ่งตลาด (%)										
	2533	2534	2535	2536	2537	2538	2539	2540	2541	2542	2543
ธนาคารพาณิชย์และอื่น ๆ	80.40	79.80	76.20	73.9	72.70	72.10	70.60	64.20	60.30	61.80	62.50
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	19.60	20.20	23.80	26.1	27.30	27.90	29.40	35.80	36.70	38.20	37.50
รวมสินเชื่อกคงค้าง	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

ที่มา: พัลลภ กฤตยานวัช (2544: 5)

ปัญหาการวิจัย

(Research Problem)

บทบาทความสำคัญของธนาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ ในการปล่อยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยดังกล่าวข้างต้น และจากการที่ประเทศไทยประสบกับปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจได้ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ทำให้เกิดปัญหานี้ด้วยคุณภาพ (NPL) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยตามมาส่งผลให้ปริมาณสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีอัตราการเติบโตในสัดส่วนที่ลดลงส่งผลให้ปริมาณอุปทานที่อยู่อาศัยมีจำนวนมากขึ้นในด้านปัญหาของผู้ซื้อตลาดที่อยู่อาศัยอยู่ในสภาพซบเซา ตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา โดยมีสาเหตุหลายประการแต่สาเหตุหลัก เกิดจากสภาพเศรษฐกิจโดยรวมชะลอตัวลง ภาคเอกชนเริ่มมีการลดเงินเดือนเลิกจ้างงาน และปิดกิจการไปในที่สุด ทำให้ประชาชนขาดกำลังซื้อ ซึ่งจากสถิติการเลิกจ้างงานของสถานประกอบการทั่วประเทศโดยกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พบว่าในปี พ.ศ. 2540 มีจำนวนลูกจ้างถูกเลิกจ้างงานทั้งสิ้น 44,753 คน (ในจำนวนนี้ร้อยละ 10 เป็นลูกจ้างของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์) และคาดว่าจนถึงสิ้นปี พ.ศ. 2544 จะมีจำนวนแรงงานถูกเลิกจ้างทั่วประเทศเพิ่มขึ้นอีกอย่างแน่นอนเนื่องจากสภาพเศรษฐกิจโดยทั่วไปของประเทศยังไม่ชัดเจนอาจจะเป็นด้วยปัจจัยด้านประเทศคู่ค้าสำคัญ เช่น สหรัฐอเมริกาซึ่งเป็นประเทศมหาอำนาจก็อยู่ในสถานะเช่นเดียวกับประเทศไทยคือเศรษฐกิจชะลอตัวในขณะเดียวกันเกิดภาวะเรื่องปัญหาภายในประเทศของสหรัฐอเมริกาเองที่สถานประกอบการย่านธุรกิจถูกทำลายเมื่อวันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2544 โดยขบวนการก่อการร้าย ประเทศไทยเองต้องได้รับผลกระทบด้านการส่งออกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

นอกจากนี้การที่สถาบันการเงินบางแห่งขาดสภาพคล่องทางการเงินอย่างหนักจนต้องมีการเข้มงวดในการปล่อยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ในขณะที่เดียวกันบางสถาบันการเงินต้องงดการให้สินเชื่อที่เกี่ยวพันกับที่อยู่อาศัย และอีกหลาย ๆ สถาบันการเงินถูกปิดกิจการลงในที่สุด ปัญหาที่ตามมาคือผู้ซื้อไม่สามารถที่จะโอนกรรมสิทธิ์ได้ ส่วนผู้ซื้อบ้านที่อยู่ระหว่างการผ่อนชำระกับสถาบันการเงินนั้นจากอัตราดอกเบี้ยที่ถูกปรับสูงขึ้นหลายครั้งทำให้สถาบันการเงินต้องปรับเงินงวดการผ่อนชำระให้สูงขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อการชำระดอกเบี้ยประจำเดือนและเงินต้นบางส่วนเพื่อคืนเงินกู้ทำให้ลูกค้าเกิดปัญหาเรื่องการผ่อนชำระตามมาคือไม่สามารถรับภาระในการผ่อนส่งได้จนทำให้มีหนี้ค้างตามมา หรือที่เราทราบกันคือ NPL

ดังนั้น ในขณะที่มีความต้องการ หรืออุปสงค์ของที่อยู่อาศัยลดลง ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้มีนโยบายและการดำเนินมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการดำเนินมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยซึ่งได้ดำเนินการไปแล้ว เช่น ในกรณีของลูกค้าปกติเมื่อต้องการขอสินเชื่อใหม่ จะให้ใช้อัตราดอกเบี้ยคงที่ในอัตราที่ต่ำและให้ขยายระยะเวลาเพิ่มมากกว่าเดิมเพื่อลดภาระในเรื่องของการผ่อนเงินงวดให้ต่ำลง ในขณะเดียวกันกรณีของข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ สามารถกู้ได้ร้อยละ 100 ของมูลค่าหลักประกัน ส่วนในกลุ่มของลูกค้าที่มีหนี้ค้างที่ได้รับการปรับโครงสร้างหนี้จนกลายเป็นลูกค้าปกติก็จะได้รับการดูแลโดยการเพิ่มมาตรการต่าง ๆ เพื่อเสริมสภาพคล่องให้กับลูกค้า เช่น การผ่อนชำระเท่าดอกเบี้ยประจำเดือน หรือการพักชำระดอกเบี้ยที่ค้าง เพื่อแบ่งเบาภาระลูกค้า เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้ามีกำลังการผ่อนชำระมากขึ้นซึ่งมาตรการต่างๆที่กล่าวมานี้สอดคล้องกับความพึงพอใจของลูกค้าหรือไม่อย่างไร ทั้งนี้ ผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารในการปรับปรุงการดำเนินมาตรการการกระตุ้นตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในครั้งต่อไปให้สอดคล้องตามสถานะเศรษฐกิจอันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าประสงค์ขององค์การที่ได้ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(Objectives of the Study)

1. เพื่อพรรณนาถึงลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม ของลูกค้า สินเชื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการขอกู้เงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยตามมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

3. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อวิธีการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

(Expected Results)

1. ผู้จัดการสาขาและพนักงานอำนวยการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ สามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนามาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยตามความพึงพอใจของลูกค้าที่มาขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคาร
2. กรรมการผู้จัดการและรองกรรมการผู้จัดการสายงานสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สามารถใช้ผลของการวิจัยในครั้งนี้เป็นข้อสำคัญในการเลือกปรับเปลี่ยนวิธีดำเนินงานให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์

ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย

(Scope and limitation of the Study)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ของผู้ซื้อผู้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายใหม่และผู้ซื้อผู้สินเชื่อที่อยู่อาศัยมีลักษณะหนี้คือคุณภาพ (NPL) และเปลี่ยนสภาพเป็นลูกค้าปกติในช่วงระหว่างเดือน มกราคม 2540 – ธันวาคม 2543 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

1. การศึกษาในครั้งนี้เลือกกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนลูกค้าที่มาขอสินเชื่อหลังจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้ดำเนินมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 2,142 ราย ของจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น จึงมีข้อจำกัดในการที่จะนำผลการวิจัยไปเปรียบเทียบกับจังหวัดอื่น ๆ ได้

2. สำหรับลูกค้าที่จะเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนดังกล่าว 2,142 รายในช่วงปี พ.ศ. 2540-2543 เพื่อนำมาวิเคราะห์หามาตรการการกระตุ้นตลาดใน 13 มาตรการ คือ

- 2.1 การกำหนดวงเงินกู้ได้ร้อยละ 100 ของราคาประเมินหลักประกัน
- 2.2 การขยายระยะเวลาการกู้จากเดิมสูงสุด 25 ปี เป็น 30 ปี
- 2.3 การพักชำระดอกเบี้ยค้างเป็นเวลา 2 ปี
- 2.4 ระยะเวลาการกู้คงที่ 1 ปี อัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 4.50
- 2.5 การกู้เพิ่มเพื่อชำระดอกเบี้ยค้างแล้วคำนวณเงินงวดผ่อนส่งใหม่

- 2.6 การกำหนดมาตรการประนอมหนี้ได้มากกว่า 1 มาตรการ
- 2.7 ระยะเวลาการกู้ยืมที่ 2 ปี อัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 5.50
- 2.8 การโอนทรัพย์สินชำระหนี้เมื่อท่านไม่ต้องการผ่อนชำระหนี้
- 2.9 ระยะเวลาการกู้ยืมที่ 3 ปี (ขั้นบันได) อัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 6.50
- 2.10 ระยะเวลาการกู้ยืมที่ 3 ปี อัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 6.50
- 2.11 การปรับลดอัตราดอกเบี้ยเมื่อชำระดอกเบี้ยค้างเสร็จสิ้น
- 2.12 การปรับเงินงวดเพิ่มขึ้นตามประกาศอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้น
- 2.13 การผ่อนชำระเท่าเงินงวดปกติกรณีเกิดหนี้ค้างชำระ

3. การศึกษาข้อมูลปฐมภูมิใช้การสอบถามแบบสอบถามและส่งให้ลูกค้าโดยตรงทางไปรษณีย์ และข้อมูลทุติยภูมิได้จากแฟ้มรายละเอียดซึ่งการสอบถามนั้นมีข้อจำกัดคืออาจได้ข้อมูลตามที่เราให้ข้อมูลที่สามารถระลึกได้ ซึ่งความสามารถของบุคคลในการระลึกได้มีความแตกต่างกันซึ่งอาจจะมีผลต่อความเที่ยงตรงของข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้

4. การศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษาข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยจำนวน 13 มาตรการของลูกค้าที่ใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในช่วงปี พ.ศ. 2540-2543 ตามความพึงพอใจของลูกค้าของธนาคาร และมาตรการตัวไหนมีผลทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการ

นิยามศัพท์ทั่วไป

(Definition of Terms)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายและความต้องการของบุคคล ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจว่าจะมีโอกาสประสบความสำเร็จเขาจะมีแรงจูงใจสูง (สงวนศรี วิรัชชัย, 2527: 88)

การบริหาร หมายถึง กระบวนการของการทำงานให้สำเร็จด้วยการใช้บุคคลอื่นเช่น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้บริหาร และทรัพยากรต่าง ๆ หน้าที่หรืองานของผู้บริหาร คือ การรวบรวมทรัพยากรทั้งทางด้านกำลังคน และเทคนิคในแนวทางที่ทำให้เป้าหมายที่ตั้งไว้ประสบความสำเร็จ (สมยศ นาวิการ, 2525: 70)

มาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัย หมายถึง มาตรการต่าง ๆ ในการดำเนินการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยตามความต้องการของมนุษย์ เพื่อส่งเสริมให้เกิดความต้องการซื้อที่อยู่อาศัย (พัลลภ กฤตยานวัช, 2541: 16)

๒
กองห้องสมุด
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บทที่ 2

การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(REVIEW OF RELATED LITERATURE)

การศึกษามาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยตามความคาดหวังของลูกค้ำมีผลต่อสินเชื่เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเข้ามาประกอบการพิจารณาและได้มีการตรวจเอกสารเพื่อให้ผู้วิจัยเกิดความรู้กระจ่างในปัญหาสามารถดำเนินการวิจัยได้อย่างถูกต้องครอบคลุมทุกประเด็นของการดำเนินมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ดังนี้คือ

การดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

มาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์

หลักการและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคล

การดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงิน โดยมุ่งให้บริการสินเชื่อระยะยาวกับลูกค้าโครงการ สวัสดิการ และลูกค้ารายย่อย ในอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าท้องตลาดแก่ประชาชนทั่วไป ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยเฉพาะผู้มีรายได้ปานกลางและรายได้ต่ำ เพื่อให้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองทั้งในกรุงเทพมหานครและส่วนภูมิภาคตามนโยบายกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคและชนบทให้มากขึ้น โดยขยายพื้นที่สินเชื่อให้ทั่วถึง เปิดดำเนินการสาขาหลักให้ครบทุกจังหวัดและครอบคลุมทุกอำเภอ โดยสามารถศึกษาจากหลักเกณฑ์ของธนาคารได้กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์ของการกู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัยไว้ทั้งสิ้น 6 ประเภท (ธนาคารอาคารสงเคราะห์. 2539: ไม่ระบุหน้า)

1. **ซื้อที่ดินเปล่า** ธนาคารจะพิจารณาถึงความจำเป็นในการขอกู้เพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยต้องมีสาธารณูปโภคครบถ้วน เช่น มีถนน ระบบน้ำดื่ม น้ำใช้ ระบบไฟฟ้า ตลอดจนอยู่ใกล้แหล่งชุมชนให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 70.00 ของราคาประเมินที่ธนาคารกำหนดหรือราคาซื้อขายระยะเวลากู้สูงสุดไม่เกิน 30 ปี ปัจจุบันธนาคารได้ชะลอสินเชื่อประเภทนี้ชั่วคราว

2. **ซื้อที่ดินพร้อมอาคาร** จะพิจารณาถึงความจำเป็นในการขอกู้เพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัย มิใช่ซื้อเพื่อการเก็งกำไร ต้องมีระบบสาธารณูปโภคครบ เช่น ถนน ระบบน้ำดื่ม น้ำใช้ ระบบไฟฟ้า ตลอดจนไม่อยู่ห่างไกลจากแหล่งชุมชน อาคารจะต้องแล้วเสร็จสมบูรณ์ ให้กู้ได้ ไม่เกินร้อยละ 100 ของราคาประเมินที่ธนาคารกำหนด หรือราคาซื้อขายระยะเวลาที่สูงสุดไม่เกิน 30 ปี

3. **ซื้อห้องชุด** จะพิจารณาถึงความจำเป็นในการขอกู้เพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยจริง ๆ มิใช่ซื้อเพื่อการเก็งกำไร ในอสังหาริมทรัพย์หรือการก่อสร้างอาคารชุดและระบบทรัพย์สิน ส่วนกลางตลอดจนระบบสาธารณูปโภคจะต้องแล้วเสร็จพร้อมที่จะเข้าอาศัยได้ให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 70 ของราคาประเมินที่ธนาคารกำหนด หรือราคาซื้อขายระยะเวลาที่สูงสุดไม่เกิน 15 ปี

4. **ปลูกสร้างอาคาร** ซื้อที่ดินพร้อมปลูกสร้างอาคารหรือต่อเติมอาคารพิจารณาให้กู้ตามความจำเป็น กรณีปลูกสร้างอาคารให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 100 ของราคาประเมินอาคาร กรณีซื้อที่ดินพร้อมสร้างอาคารให้กู้ไม่เกินร้อยละ 80 ของราคาประเมินที่ดินและอาคาร ระยะเวลาที่สูงสุดไม่เกิน 25 ปี

5. **ไถ่ถอนจำนองที่ดินพร้อมอาคาร ไถ่ถอนจำนองห้องชุด** จะพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ในการจำนองเดิมเป็นหลัก โดยจะต้องเป็นการจำนองซึ่งเกิดจากการซื้อที่ดินพร้อมอาคารปลูกสร้างอาคาร หรือ ซื้อห้องชุด ไม่พิจารณาการไถ่ถอนจำนองเพื่อการอื่น เช่น การค้าขาย หรือสัญญากู้เงินเบิกเกินบัญชีธนาคาร กรณีไถ่ถอนที่ดินพร้อมอาคารให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 80 ของราคาประเมินที่ดินและอาคารที่ธนาคารกำหนด ระยะเวลาที่สูงสุดไม่เกิน 25 ปี กรณีไถ่ถอนที่ดินและไถ่ถอนห้องชุดให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ 70 ของราคาประเมินที่ดินหรือห้องชุดตามที่ธนาคารกำหนดระยะเวลาการกู้สูงสุดไม่เกิน 25 ปี สำหรับที่ดิน และไม่เกิน 15 ปี สำหรับห้องชุด

6. **ชำระหนี้อื่นเกี่ยวข้องกับที่อยู่อาศัย** ปัจจุบันเปิดให้บริการสินเชื่อทุกประเภทแล้ว

มาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ธนาคารได้ดำเนินมาตรการผ่อนผัน และประนอมหนี้ให้กับลูกค้าที่มีปัญหานี้ค้างชำระทั้งหมด 13 มาตรการ ซึ่งประกอบด้วยมาตรการผ่อนผันให้กู้ 10 มาตรการ โครงการช่วยเหลือลูกค้าในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ และช่วยเหลือลูกค้าที่ถูกดำเนินคดี 3 มาตรการ (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2539: ไม่ระบุหน้า) ดังมีรายละเอียดพอสรุปได้ดังนี้

1. มาตรการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สามารถแบ่งได้ตามวัตถุประสงค์ของการให้สินเชื่อและการประนอมหนี้ได้ดังนี้

- 1.1 การให้กู้ร้อยละ 100 ของมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกัน พิจารณาให้ลูกค้านำหลักทรัพย์ค้ำประกันทั้งหมดคือตามมูลค่าหลักทรัพย์ที่มีอยู่ในกรณีของลูกค้านั้นไปเป็น ข้าราชการและพนักงานของรัฐวิสาหกิจ และผ่อนชำระคืนติดต่อกันได้นานสูงสุด 30 ปี
 - 1.2 การขยายระยะเวลา พิจารณาให้ลูกค้าขยายระยะเวลากู้เงินต่อไปได้อีกถึง 30 ปี นับจากปัจจุบัน โดยกำหนดจากอายุของลูกค้าที่อายุน้อยที่สุด เพื่อลดเงินผ่อนชำระให้น้อยลง
 - 1.3 การกู้เพิ่มเพื่อชำระดอกเบี้ยที่ค้างชำระ พิจารณาจากให้ลูกค้ากู้เพิ่มเพื่อชำระดอกเบี้ยที่ค้างชำระ โดยนำดอกเบี้ยที่ค้างชำระมารวมกับเงินต้นคงเหลือและคำนวณเงินงวดใหม่ ทั้งนี้ต้องปฏิบัติตามระเบียบของธนาคารสงเคราะห์ก่อน
 - 1.4 มาตรการให้กู้ระยะเวลาคงที่ 1, 2, 3 ปี พิจารณาจากวัตถุประสงค์การกู้ที่ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้ซึ่งอัตราดอกเบี้ยแตกต่างกันไป
 - 1.5 การชำระต่ำกว่าเงินงวดปกติ พิจารณาให้ลูกค้าผ่อนชำระต่ำกว่าเงินงวดปกติได้แต่ต้องไม่ต่ำกว่าดอกเบี้ยประจำเดือน หรือครึ่งหนึ่งของเงินงวด
 - 1.6 การลดอัตราดอกเบี้ยในวันชำระเงิน หากลูกค้าสามารถชำระหนี้ค้ำได้ตามที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ กำหนดครั้งเดียวไม่ต่ำกว่า 3 งวด ปกติจะพิจารณาลดอัตราดอกเบี้ยให้
 - 1.7 โครงการรับซื้อหลักทรัพย์จำนองให้เข้าทรัพย์ จากลูกค้าไม่สามารถผ่อนชำระหนี้ได้โดยธนาคารให้สิทธิซื้อคืนได้ภายใน 3 ปี (เงื่อนไขการเข้าร่วมโครงการหลักประกันที่จำนองกับธนาคารฯ ต้องอยู่ในเขตเทศบาลเท่านั้น)
 - 1.8 โครงการพักดอกเบี้ยค้างชำระ เป็นเวลา 2 ปี จากลูกค้าที่ไม่สามารถชำระตามมาตรการอื่นได้ โดยนำเงินต้นที่ค้างชำระ ณ ปัจจุบันมาคำนวณเงินงวดใหม่ ผลดีกับลูกค้า คือ ดอกเบี้ยที่เกิดขึ้นใหม่ไม่ค้าง และได้ลดเงินต้นด้วย
2. มาตรการช่วยเหลือลูกค้าในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน
- 2.1 โครงการตลาดนัดซื้อขายบ้าน ลูกค้าเงินกู้ทุกรายหากต้องการขายหลักทรัพย์ที่จำนองไว้กับธนาคาร สามารถยื่นความจำนงขอเข้าร่วมโครงการตามเงื่อนไขที่กำหนด โดยธนาคารเป็นศูนย์กลางจัดตลาดนัดซื้อขายบ้าน ให้ผู้ซื้อและผู้ขายพบปะเจรจาต่อรองกันโดยตรง

2.2 โครงการอินเทอร์เน็ตฯนี้ และขอเช่าทรัพย์สินลูกค้ารายใดหากไม่สามารถชำระหนี้ต่อไปได้หรือหาผู้ซื้อเพื่อโอนเปลี่ยนตัวไม่ได้และต้องการโอนกรรมสิทธิ์ทรัพย์สินที่จำนองไว้กับธนาคาร ขอเข้าร่วมโครงการนี้ได้

2.3 มาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ถูกดำเนินคดี ลูกค้าที่ถูกดำเนินคดีแล้ว หากมีความประสงค์จะขอประนอมหนี้ สามารถดำเนินการได้ดังนี้

- การขอชะลอการฟ้อง
- การขอถอนฟ้อง
- การขอมความ
- การชะลอการยึดทรัพย์สิน
- การชะลอการขายทอดตลาด
- การเปลี่ยนตัวลูกค้านี้ ทำสัญญากู้ใหม่ กู้เพิ่ม หรือ การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในสัญญากู้เงิน

การที่ลูกค้าไม่สามารถชำระคืนเงินกู้แก่ธนาคารตามกำหนดเวลาชำระคืนนั้น มีมูลเหตุแตกต่างกันหลายประการดังนี้ (ธนาคารอาคารสงเคราะห์. 2540ก: 1-5) ได้กล่าวสรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ ไว้ดังนี้

มูลเหตุจากตัวลูกค้าของธนาคาร ซึ่งได้แก่

1. ลูกค้าตาย วิกฤตชีวิต ทุพพลภาพ หรือป่วยเรื้อรังจนเป็นอุปสรรคต่อการประกอบอาชีพ
2. ลูกค้าประสบความล้มเหลวในการประกอบอาชีพ หนีไปเสียจากภูมิลำเนา หรือ ย้ายถิ่นที่อยู่ หรือต้องโทษจำคุก
3. ลูกค้ามีหนี้สินภายนอกมาก หรือถูกศาลสั่งยึดทรัพย์สินขายทอดตลาดหรือมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์สินเด็ดขาด หรือศาลพิพากษาให้เป็นบุคคลล้มละลาย
4. ลูกค้าไม่ได้ใช้เงินกู้ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์
5. ลูกค้ามีพฤติกรรมไม่ดี ชอบเล่นการพนัน ดื่มยาเสพติด หรือมีเจตนาบิดพลิ้วไม่ยอมชำระหนี้โดยไม่มีเหตุผลสมควร เช่น เห็นผู้อื่นไม่ชำระหนี้ก็ไม่ชำระบ้าง
6. ลูกค้ามีค่าใช้จ่ายฉุกเฉินเกิดขึ้นในครอบครัว เช่น ค่ารักษาพยาบาล
7. ลูกค้าไม่ให้ความร่วมมือในการเปิดเผยข้อมูลที่แท้จริง ในขณะที่มาขอกู้เงินทำให้การพิจารณาสินเชื่อของธนาคารเกิดความผิดพลาด
8. ลูกค้ากู้เงินธนาคารแทนบุคคลอื่น เนื่องจากผู้ที่ต้องการกู้เงินที่แท้จริงมีคุณสมบัติไม่ครบตามเกณฑ์ของธนาคาร ทำให้ไม่รับผิดชอบต่อการหนี้สินที่เกิดขึ้น

9. ลูกค้าขอกู้โดยไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่อยู่อาศัยอย่างแท้จริง เช่น ต้องการยกย้ายถ่ายเททรัพย์สินระหว่างกัน เพื่อนำเงินไปใช้วัตถุประสงค์อื่น หรือเจ้าของโครงการนำญาติมากู้เพื่อซื้อทรัพย์สินของตนเอง

มูลเหตุจากพนักงานธนาคาร ได้แก่

1. พนักงานสินเชื่อขาดความรู้และประสบการณ์ ในการพิจารณาข้อมูลและเครดิตของลูกค้าไม่สามารถอ่านเจตนาหรือวัตถุประสงค์ที่แท้จริงในการขอสินเชื่อ
2. พนักงานไม่ได้ตรวจสอบความสามารถที่แท้จริงของลูกค้า หรือมีเจตนาช่วยเหลือลูกค้าทั้ง ๆ ที่ลูกค้าไม่มีความสามารถในการผ่อนชำระ
3. พนักงานสินเชื่อขาดความสามารถในการจับประเด็น หรือชี้ให้เห็นถึงความเสี่ยงที่แท้จริงของลูกค้าแต่ละราย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้มีอำนาจในการอนุมัติ
4. พนักงานขาดคุณธรรมและจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ เช่น เห็นแก่อามิสสินจ้าง
5. พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีปฏิบัติงานสินเชื่อ

มูลเหตุอื่น ได้แก่

1. ลูกค้าไม่ได้รับหนังสือเตือนชำระหนี้จากธนาคาร
2. ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกในการชำระหนี้
3. หากลูกค้าชำระหนี้เงินกู้ไปแล้วไม่มั่นใจว่าจะกู้เพิ่มได้อีก
4. การประชาสัมพันธ์ของธนาคารมีน้อย
5. ธนาคารมีระเบียบ ขั้นตอนในการขอกู้เงินมาก

หลักการและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ทฤษฎีส่วนประสมทางการบริหารการตลาด

ธงชัย สันติวงษ์ (2538: 28) ได้ให้ความหมายของส่วนประสมทางการตลาดว่า ประกอบไปด้วยปัจจัย 4 ประการ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (product) หมายถึง แบบรูปร่างผลิตภัณฑ์ รวมถึงบริการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสิ่งสำคัญในเรื่องผลิตภัณฑ์ก็คือ การมุ่งพยายามพัฒนาให้มีสิ่งซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้

2. สถานที่ (place) หมายถึง หน้าทีและชนิดของสถาบันต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ การนำผลิตภัณฑ์ที่กำหนดแล้วไปยังตลาดเป้าหมาย

3. การส่งเสริมการขาย (promotion) หมายถึง การบอกกล่าว การขาย ความคิด ทำความเข้าใจให้ลูกค้าทราบ โดยการสื่อความให้ถึงตลาดเป้าหมายว่าผลิตภัณฑ์ที่ต้องการมีจำหน่าย ที่ใด ณ ราคาใด

4. ราคา (price) หมายถึง การกำหนดราคาให้เหมาะสมที่สุด ที่จะผลักดันให้ ผลิตภัณฑ์ที่ดีอยู่แล้วให้ออกไปสู่ผู้ที่มีความต้องการ

จากทฤษฎีดังกล่าว สามารถนำมาปรับใช้สำหรับส่วนประสมทางการตลาดสำหรับการ บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ได้ดังนี้

- ผลิตภัณฑ์ ได้แก่ วงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาในการชำระหนี้ ความรวดเร็วในการอนุมัติเงื่อนไขของธนาคาร ความสะดวกในการติดต่อ การให้บริการของพนักงาน ชื่อเสียงของธนาคาร
- ราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียม
- สถานที่ ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน ปริมาณสาขา สถานที่จอดรถ สถานที่ทำการ เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน
- การส่งเสริมการขาย ได้แก่ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การขายโดยใช้พนักงาน

2. การบริหารจัดการธุรกิจบริการเพื่อเสริมมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัย

แนวความคิดของ Kotler Philip (1997: 469) ในเรื่องการบริหารจัดการธุรกิจบริการ ซึ่งได้กล่าวถึงลักษณะของบริการ (characteristics of services) ไว้หลายประการ ลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งคือ

การบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม (intangibility) แตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็น สัมผัส ได้ยิน หรือได้กลิ่น ก่อนที่จะซื้อบริการและไม่สามารถคาดการณ์ว่าผลที่ได้รับจะออกมาในรูปใดจนกว่าจะให้บริการ เพื่อลดความไม่แน่นอนของผู้ใช้บริการ จะมองหาเครื่องบ่งชี้หรือหลักฐานของคุณภาพของการบริการ และจะสรุปคุณภาพของการบริการจากสถานที่ บุคคล เครื่องมือ วัสดุสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา เพราะฉะนั้นงานของผู้ใช้บริการก็คือ การที่ทำให้การบริการเป็นรูปธรรมชัดเจนขึ้น ยกตัวอย่างเช่น ธนาคารอยากจะสื่อ

ให้ผู้ใช้บริการรู้ว่าธนาคารสามารถให้บริการได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ในการบริการ ธนาคารก็สามารถทำให้เห็นรูปธรรมได้ โดยใช้เครื่องมือการตลาดดังต่อไปนี้

1. สถานที่ (place) ที่ตั้งของธนาคารต้องมีภาพลักษณ์ที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องใหญ่โตโอโง่ง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีที่จอดรถสะดวก มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดีรวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบ
2. บุคคล (people) พนักงานธนาคารจะต้องมีการแต่งกายที่เหมาะสมบุคลิกดียิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากธนาคาร
3. เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานธนาคารจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพจะต้องอ่านแล้วเข้าใจง่ายและชัดเจน
4. วัสดุสื่อสาร (communication material) เอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับธนาคารจะต้องอ่านแล้วเข้าใจง่ายและชัดเจน
5. สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อและสัญลักษณ์ของการบริการที่ธนาคารควรกำหนดขึ้นควรง่ายต่อการจดจำ
6. ราคา (price) อัตราดอกเบี้ย และอัตราค่าธรรมเนียมของธนาคารจะต้องมีการตีประกาศให้ลูกค้าเห็นได้ง่าย และชัดเจน

นอกจากนี้ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพอใจในคุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่มีความสำคัญซึ่ง Kotler Philip ได้กล่าวว่า สิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเห็นว่าบริการมีคุณภาพ ได้แก่

1. สถานที่ตั้งง่ายต่อการเข้าไปใช้บริการ สะดวกต่อการติดต่อเวลาในการไปใช้บริการไม่ต้องรอก่อนนาน
2. มีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีการใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย อธิบายถึงสิ่งที่ให้บริการอย่างถูกต้องแน่นอน
3. พนักงานที่ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ
4. พนักงานมีความเอาใจใส่ ความเป็นเพื่อน ความเป็นกันเองต่อลูกค้า
5. บริษัทต้องสร้างความน่าเชื่อถือ พนักงานต้องมีความซื่อสัตย์และมีความรู้สึที่ดีต่อลูกค้าโดยเสนอบริการที่ดีที่สุด
6. การบริการที่ให้ต่อลูกค้า ต้องมีกฎเกณฑ์ปฏิบัติที่แน่นอนและไม่เปลี่ยนแปลง

7. พนักงานต้องสามารถให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้
8. การบริการต้องชัดเจน ไม่มีความเสี่ยง
9. การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรมโดยทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนผลลัพธ์ที่จะได้จากการใช้บริการ
10. พนักงานจะต้องมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และเอาใจใส่เป็นอย่างดี

สำหรับสัญญาณที่บ่งชี้ถึงการเกิดปัญหาของลูกค้าสอดคล้องกับผลงานของ กรรมการ
ลิตพัฒน (2534: 6) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. ความล่าช้าในการชำระเงิน ความผิดปกติในการชำระหนี้เงินงวด เช่น ชำระเงิน
ต้นบางส่วนต่ำกว่าข้อตกลง
2. มีการตรวจสอบเครดิตการสอบถามอย่างไม่เป็นทางการจากสถาบันการเงินอื่น ๆ
ถึงหนี้รายนั้น ๆ มากผิดปกติ
3. การปฏิเสธการรับโทรศัพท์ลูกค้า
4. ธุรกิจของลูกค้ามีการแข่งขันสูงขึ้นคู่ทางก้าวหน้าของธุรกิจนั้นเริ่มจำกัดขึ้น
5. การที่ลูกค้ามีความรับผิดชอบน้อยลง เช่น สอบถามไปยังที่ทำงานแล้วพบว่ามี
การขาดงานบ่อยครั้ง
6. มีการกู้วงเงินเบิกเกินบัญชีสูงขึ้นผิดปกติจากช่วงฤดูกาล แสดงยอดการใช้เช็ค
ล่วงหน้าสูง
7. ธุรกิจลูกค้ามีปัญหา เช่น มีการหยุดงาน สินค้าถูกห้ามส่งออกไปจำหน่าย
8. ลูกค้าขอวงเงินเพิ่มโดยไม่มีเหตุผลสมควร

ส่วนการบริหารหนี้ที่มีปัญหานั้นการจะต้องมีการกำหนดแผนและปฏิบัติงานไว้
ดังนี้

1. มีการกำหนดแผนหรือนโยบายในการให้เครดิตที่สามารถนำมาปฏิบัติได้
2. มีการบริการจัดเก็บหนี้สินที่เป็นระบบ คือ มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ
อย่างชัดเจน
3. มีการทบทวนบัญชีลูกค้าเพื่อควบคุมคุณภาพของลูกค้าและสามารถจับความ
ผิดปกติของลูกค้าที่อาจมีปัญหาได้ทันที โดยเฉพาะหนี้สินรายใหญ่
4. มีการทำแฟ้มลูกค้าที่สามารถรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าได้เร็ว

5. มีการพัฒนาเทคนิควิธีการที่จะสามารถจับความผิดปกติของลูกค้าได้เร็วที่สุด
6. มีการพัฒนาบุคคลให้มีความชำนาญด้านธุรกิจ ของลูกค้ามีการใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ที่ทันสมัยสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ได้อย่างรวดเร็ว
7. มีการให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาธุรกิจแก่ลูกค้า โดยผู้ชำนาญเฉพาะด้าน
8. มีการพัฒนาหน่วยงานจัดเก็บหนี้ให้สามารถติดตามหนี้อาจจะสูญหรือหนี้สูญให้ได้คืนมากที่สุด โดยตระหนักว่าวิธีการจัดเก็บหนี้จากลูกค้าแต่ละรายจะไม่เหมือนกันแตกต่างกันไปตามลักษณะธุรกิจลูกค้า จัดเก็บหนี้ต้องประยุกต์วิธีการจัดเก็บให้เข้าลักษณะหนี้สินแต่ละรายเพื่อจัดเก็บหนี้ให้ได้ประสิทธิภาพมากที่สุด
9. มีการทบทวนการเกิดหนี้สูญ ที่ผ่านมาเป็นระยะ ๆ ว่าเกิดจากสาเหตุใด เช่น เกิดจากการผิดพลาดจากการวิเคราะห์ เกิดจากการบกพร่องในการบริหารลูกค้า เกิดจากความผันผวนเศรษฐกิจ ฯลฯ เพื่อที่ธนาคารจะได้วางแผนทางปรับปรุงในจุดที่อยู่ในความควบคุมของธนาคารต่อไป

นอกจากนี้ สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และคณะ (2534: 18) ได้ศึกษาถึงเหตุผลที่ผู้ใช้บริการมาใช้บริการธนาคารบ่อยที่สุด เนื่องจากธนาคารใกล้บ้านและสะดวกในการติดต่อมากที่สุด เหตุผลรองลงมาคือการจ่ายเงินเดือนของบริษัทผ่านเข้าธนาคารและพนักงานบริการดี

ส่วนทางด้านการตลาดของธนาคารพาณิชย์ได้มีการศึกษาของ อัจฉรา จิรพันธุ์วานิช (2531: 27) พบว่ากลยุทธ์ที่ธนาคารควรปรับปรุงในการหารายได้จากการบริการ เพื่อความสำเร็จในอนาคต ได้แก่ การปรับปรุงโครงสร้างองค์การ การสรรหาหรือปรับปรุงคุณภาพบุคลากรให้มีคุณภาพ การใช้กลยุทธ์การตลาดโดยการพัฒนาบริการใหม่ทางด้านพาณิชย์ธุรกิจ การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์และผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ สำหรับการนำบริการออกสู่ตลาด ต้องทำให้เกิดคุณค่าของบริการในสายตาผู้ใช้บริการโดยใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารที่มีการพัฒนาไปมากเข้าช่วย ส่วนการส่งเสริมบริการของธนาคารใช้วิธีกระตุ้นให้เข้าถึงตัวลูกค้าโดยตรง

สำหรับ ประทานพร ฉันทวรลักษณ์ (2530: 43) พบว่า ธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันกันอย่างมากทั้งในด้านการบริการที่มุ่งเข้าสู่ลูกค้าย่อย การตั้งราคา (อัตราดอกเบี้ย) และการส่งเสริมการจำหน่าย โดยเฉพาะการขายโดยใช้พนักงานมีความสำคัญที่สุด ธนาคารต่าง ๆ จึงให้ความสนใจพัฒนาคุณภาพของพนักงานและกิจกรรมเพื่อสังคม ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การแต่งกาย การเอาใจใส่ต่อลูกค้าและความรวดเร็วในการให้บริการ

หลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อทั่วไป การปล่อยสินเชื่อถือว่าเป็นหน้าที่สำคัญที่สุดของธนาคารพาณิชย์ เพราะรายได้ส่วนใหญ่ของธนาคารพาณิชย์จะได้จากดอกเบี้ยการปล่อยสินเชื่อ และในขณะเดียวกันการปล่อยสินเชื่อเป็นหน้าที่ที่ต้องเผชิญกับอัตราความเสี่ยงสูง ดังนั้นการวางนโยบายสินเชื่อที่มีสมรรถภาพ จึงจำเป็นสำหรับธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง เพื่อที่จะเป็นแนวทางนำไปสู่วัตถุประสงค์ของธนาคารพาณิชย์ และรับใช้บริการสาธารณะ ที่ธนาคารพาณิชย์ตั้งอยู่อย่างน่าพอใจและมีประสิทธิภาพ

โดยทั่วไป ธนาคารพาณิชย์จะยึดถือหลักเกณฑ์สำคัญ ๆ 4 ประการ ในการพิจารณาสินเชื่อกล่าวคือ ผลกำไรจากการประกอบการ (profitability) สภาพคล่องของสินทรัพย์ที่จะเปลี่ยนสภาพเป็นตัวเงินได้ (liquidity) การเคลื่อนย้ายเงินทุนอยู่ในสภาพคล่อง (mobility) และความปลอดภัยจากการเสี่ยงต่อหนี้สูญที่อาจเกิดขึ้น (safety)

หลักสำคัญที่ธนาคารพาณิชย์พิจารณาก่อนอื่น ได้แก่กำไรจากการประกอบการที่คาดว่าผู้ขอกู้จะสามารถหาได้จากการลงทุนในอนาคต ตามโครงการที่ได้เสนอต่อธนาคารพาณิชย์ สำหรับเมืองไทยธนาคารพาณิชย์ก็คำนึงถึงเช่นเดียวกัน แต่บางครั้งก็ได้เน้นหนักในด้านหลักประกันมากกว่า ซึ่งผู้ขอกู้เงินรายที่มีหลักประกันไม่เพียงพอ จึงต้องอาศัยบุคคลค้ำประกัน ซึ่งส่วนใหญ่ก็ได้แก่ นายหน้า (compradore) ของธนาคารพาณิชย์นั่นเองจึงทำให้ผู้ขอกู้ต้องเสียค่าใช้จ่าย สูงขึ้น และด้วยเหตุที่ผู้ขอกู้ในประเทศ ส่วนใหญ่ต้องการเงินกู้จากธนาคารพาณิชย์เนื่องจากสาเหตุที่ว่าประเทศเรายังอยู่ในระหว่างที่กำลังพัฒนาอยู่จึงมีความต้องการเงินทุนอยู่มาก และแหล่งเงินทุนที่สำคัญที่สุดก็ได้แก่ธนาคารพาณิชย์นั่นเอง ดังนั้นนายหน้าจึงกลายเป็น คนกลางที่มีรายได้งาม เมื่อธนาคารพาณิชย์คำนึงอัตราเสี่ยง ธนาคารพาณิชย์ย่อมจะเลือกลูกค้าที่ดี พร้อมทั้งหลักประกันเพียงพอที่จะค้ำประกันเงินกู้ เมื่อเป็นเช่นนี้ ลูกค้ารายที่คาดว่าจะสามารถหากำไรจากการประกอบการได้ซึ่งขาดหลักทรัพย์สินค้ำประกัน ย่อมมีโอกาสขอกู้จากธนาคารน้อยกว่า รายที่มีคุณสมบัติเช่นเดียวกัน แต่มีหลักทรัพย์สินค้ำประกันคุ้มวงเงินให้กู้ แม้แต่บางรายที่มีโครงการดีกว่า รายที่มีหลักประกันทรัพย์สินไม่เพียงพอ ธนาคารพาณิชย์ก็ยังคงมีความโน้มเอียงที่จะให้กู้มากกว่า การปฏิบัติเช่นนี้อยู่เรื่อยไปอาจถือได้ว่าเป็นนโยบายที่ลำเอียง ในระบบการธนาคารพาณิชย์ที่ก้าวหน้า ซึ่งต้องเผชิญกับการแข่งขันในการหาลูกค้าระหว่างธนาคารพาณิชย์ด้วยกัน การให้บริการที่ทันใจ หรือรวดเร็วในการพิจารณาหลักเกณฑ์ทั้ง 4 ด้านด้วยกัน โดยวิธีหาตัวถ่วงเฉลี่ยเป็นต้น ธนาคารพาณิชย์ได้คำนวณจากหลักฐานและข่าวสารทางเครดิตจากผู้ขอกู้แล้วปรากฏว่า หลักประกันหรือ

ปลอดภัยคำนวณได้ 40% ถ้าไร 70% สภาพคล่องของสินทรัพย์ 65% และ 60% สำหรับการหมุนเวียนเงินทุน ธนาคารพาณิชย์อาจเน้นความสำคัญให้หลักประกันสูงสุด

3. ปัจจัยที่ต้องพิจารณาในการวิเคราะห์สินเชื่อภายหลังออกมาตรการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัย

ก่อนที่ธนาคารจะให้เงินกู้แก่ผู้ขอเงินกู้แต่ละราย ธนาคารจะต้องสอบถามและศึกษาอย่างละเอียดรวมทั้งสำรวจกิจการของผู้ขอกู้ให้ดี ซึ่งพุดง่าย ๆ ก็คือธนาคารต้องการทราบความพยายามหรือศีลธรรมในการชำระเงิน และความสามารถได้จากคุณสมบัติของผู้ขอกู้ (Judging the character of the borrower) ส่วนการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้โดยทั่วไป หลักทรัพย์ค้ำประกัน (collaterals) และสภาพทางเศรษฐกิจ (economic conditions) ดังนั้น โดยหลักเกณฑ์ทั่วไป ธนาคารพิจารณาจากปัจจัยเครดิตทั้งห้า (five C's credit) ดังนี้

คุณสมบัติของลูกค้ำ (Character)

ตามปกติเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาสินเชื่อจะต้องมีความชำนาญในการสอบถามปัญหาที่เกี่ยวกับตัวผู้ขอกู้ให้ดี เพื่อที่จะทราบข้อความบางอย่างซึ่งไม่สามารถจะวิเคราะห์ได้จากใบคำขอสินเชื่อ และการหมั่นสอบถามวงการธุรกิจภายนอก เพื่อศึกษาชื่อเสียงของผู้กู้ในด้านการชำระเงิน จะเป็นประโยชน์แก่การวิเคราะห์คุณสมบัติของลูกค้ำได้อย่างดียิ่ง เพราะคำว่า คุณสมบัตินั้นจะหมายรวมถึงความซื่อสัตย์ในการประกอบธุรกิจมาเป็นเวลานานปี ความสามารถในการจัดการชื่อเสียง การศึกษาและตำแหน่งหน้าที่ในสังคม ดังนั้น ถ้าเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาสินเชื่อ และ/หรือเจ้าหน้าที่สอบสวนสินเชื่อ สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ผู้ขอกู้มีคุณสมบัติแล้ว อัตราการเสี่ยงในด้านหนี้สูญก็จะน้อยลง ถ้าลูกค้ำยังสามารถประกอบกิจการอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพราะคุณสมบัติที่ดีดังกล่าวจะมีผลสะท้อนไปยังเสถียรภาพในการทำงานอันมั่นคง ผู้ที่อาศัยจะอยู่อย่างสงบสุข การติดต่อธุรกิจกับผู้อื่นจะเป็นที่เชื่อถือในวงสังคม เป็นต้น

สำหรับการที่จะสังเกตถึงคุณสมบัติของลูกค้ำได้ดีที่สุด ในกรณีที่ลูกค้ำมีสินเชื่ออยู่กับธนาคารแล้วก็ต่อเมื่อลูกค้ำนั้นประสบปัญหาการดำเนินธุรกิจการค้าจนกระทั่งไม่สามารถที่จะนำเงินมาชำระหนี้ได้ เมื่อสัญญาเงินกู้ถึงกำหนดชำระแล้ว หากว่าคุณสมบัติของลูกค้ำไม่ดี อาจจะทำการตัดสินใจยกเลิกกิจการเสียเลย ๆ ปล่อยให้ศาลทำการพิจารณาคดี หรือละเลยการชำระหนี้ต่อธนาคาร จนธนาคารต้องออกจดหมายทวงถามหรือถึงกับธนาคารต้องดำเนินวิธีการที่เข้มงวดจนต้องกระทำด้วยวิธีฟ้องร้องดำเนินคดีกับลูกค้ำในที่สุด เป็นต้น ในกรณีที่ลูกค้ำมีคุณสมบัติเป็นผู้ขอกู้ที่ดี เมื่อธุรกิจประสบปัญหาแล้วอาจมาเจรจาทบทวนกับธนาคารล่วงหน้าว่า ขณะนี้กำลังประสบปัญหาอยู่ไม่สามารถที่จะนำเงินมาชำระหนี้ได้ภายในกำหนด ขอให้ธนาคารฯ โปรด

พิจารณาให้ความช่วยเหลือจะด้วยวิธีการขออนุญาตให้ต่ออายุสัญญาเงินกู้ออกไปอีก หรือขอเลื่อนอายุการชำระหนี้ชั่วคราวหรือ ของเงินกู้เพิ่มเติมให้ธุรกิจกลับฟื้นตัวขึ้นมาใหม่ สุดแต่ธนาคารจะเห็นสมควรเป็นต้น

ความสามารถในการหารายได้ (Capacity)

ความสามารถในการหารายได้ (capacity) หรือบางครั้งเราเรียกว่า ability to create income ซึ่งหมายความว่า ผู้ขอกู้จะสามารถทำรายได้จากการประกอบธุรกิจแต่ละครั้งชำระคืนเงินกู้ได้โดยถูกต้องตามที่ได้สัญญากับธนาคารไว้ ซึ่งธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะต้องได้จากการกำไรที่ธุรกิจนั้นประกอบการค้ามาได้ ไม่หวังที่จะให้ผู้ขอกู้ต้องขายหลักทรัพย์ที่ได้จำนองไว้กับธนาคาร

การพิจารณาความสามารถในการหารายได้ของผู้กู้ อาจแยกได้เป็นประเภทส่วนบุคคลและธุรกิจ ในกรณีที่เป็นบุคคล เจ้าหน้าที่พิจารณาสินเชื่อของธนาคารอาจจะต้องพิจารณาถึงพื้นฐานทางการศึกษา สุขภาพ ความชำนาญ อายุ และความมั่นคงของสำนักงานที่ผู้ขอกู้ได้ปฏิบัติงานอยู่ เป็นต้น ส่วนทางด้านธุรกิจ รายได้จากการขายสินค้า และ/หรือบริการที่ให้ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาสินเชื่อของธนาคาร ควรต้องทราบถึงระดับขายว่า เหมาะสมกับทุนที่ทางเจ้าของกิจการนำมาลง สถานที่ตั้ง หลักการ โฆษณา คุณภาพของสินค้า ฐานะการแข่งขัน ความสัมพันธ์กับผู้ซื้อสินค้าและผู้ขายวัตถุดิบ เครื่องจักรที่ใช้อยู่ และต้นทุนการผลิต เป็นต้น

ปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือ จะต้องพิจารณาถึงระดับความสามารถของผู้บริหารงาน (level of management) ซึ่งบางครั้งนักวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารบางแห่งพึงเล็งถึงความสำคัญแห่งการบริหารงานว่าควรจะต้องจัดอยู่ในปัจจัยอันดับแรกทีเดียว ซึ่งหมายถึง ความสามารถของผู้จัดการที่จะรวบรวมปัจจัยการผลิตต่าง ๆ ในการผลิตสินค้าแต่ละหน่วยให้ได้ต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่งในธุรกิจประเภทเดียวกัน พร้อมทั้งมีนโยบายการขายที่ดีกว่า แรงงานมีฝีมือดี คุณภาพดีกว่า มีการให้บริการที่ดีกว่า ซึ่งผู้ซื้อนิยมที่จะซื้อสินค้าที่ผลิตจากผู้ขอกู้มากกว่าคู่แข่ง ซึ่งในที่สุดผู้ขอกู้ก็สามารถนำรายได้หรือกำไรมาสู่บริษัทของเขา และจะนำรายได้ส่วนหนึ่งมาคืนหนี้สินกับธนาคารได้

เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาสินเชื่อที่ดี ไม่เพียงแต่สนใจในด้านการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้อย่างเดียว แต่ควรจะสนใจถึงผู้มีอำนาจหน้าที่ในการขอกู้ (capacity to borrow) โดยให้ถูกต้องกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยการทำสัญญาเงินกู้ เป็นต้น ว่าในกรณีที่ผู้ขอกู้เป็นหญิงมีสามีซึ่งจะต้องให้สามีของผู้ขอกู้เซ็นรับรองอนุญาตในการกระทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้นั้น เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาสินเชื่อไม่ควรละเลย มิฉะนั้น สัญญาเงินกู้นั้นจะเป็นโมฆะได้แต่อย่างไรก็ตาม

กรณีเช่นนี้จะมีน้อย ที่สำคัญที่สุดก็คือผู้ที่สามารถขอเงินกู้ได้จากธนาคารจะต้องเป็นกรรมการของบริษัทและ/หรือ หุ้นส่วนผู้จัดการ ซึ่งได้ระบุได้ไว้ในหนังสือขอจดทะเบียนตั้งบริษัท และ/หรือ ห้างหุ้นส่วน ณ กรมทะเบียนการค้ากระทรวงเศรษฐกิจ ว่าจะสามารถผูกพันบริษัท และ/หรือ ห้างหุ้นส่วนในด้านการทำนิติกรรมใด ๆ ซึ่งส่วนมากจะต้องมีการประทับตราของบริษัท และ/หรือ ห้างหุ้นส่วนด้วยมิฉะนั้นแล้ว สัญญาการขอกู้จะไม่สมบูรณ์ ซึ่งอาจจะเกิดมีการเสี่ยงต่อความเสียหายได้ในภายหลัง

เงินทุน (Capital)

เงินทุนในที่นี้จะหมายถึงฐานะความมั่นคงทางการเงินของบุคคล หรือของธุรกิจ ซึ่งจะประกอบด้วยมูลค่าของสินทรัพย์ทั้งหมด หักด้วยหนี้สินต่าง ๆ จะได้เงินทุนของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือของธุรกิจแห่งใดแห่งหนึ่ง ที่ได้ลงทุนไว้ รวมทั้งเงินทุนสะสมที่กิจการสะสมไว้เพื่อขยายกิจการต่อไป การวัดความสามารถในการชำระหนี้และอัตราความเสี่ยงต่อหนี้สูญ เงินทุนมีส่วนช่วยได้มากที่สุด กล่าวคือ ผลกำไรแต่ละครั้ง เมื่อหารด้วยเงินทุนแล้ว จะสามารถวัดความสามารถในการประกอบการ และผลตอบแทนแต่ละครั้งที่ได้ลงทุนไว้ ถ้ามีอัตราส่วนสูงจะปรากฏว่าการจัดการของบริษัทมีความสามารถชำระหนี้ได้ง่ายส่วนกรณีหนี้สินที่บริษัทมีปรากฏอยู่ทั้งหมดหารด้วยเงินทุนที่มีอยู่ จะสามารถวัดอัตราความเสี่ยงต่อภาระหนี้สินได้ดี ถ้าในกรณีที่ กิจการมีเจ้าหนี้สูงกว่าเงินทุนที่ได้ลงไว้ ก็จะปรากฏว่าเจ้าหนี้มีอัตราความเสี่ยงสูง เพราะเจ้าหนี้ได้ลงทุนมากกว่าเจ้าของกิจการเสียอีก

หลักทรัพย์ค้ำประกัน (Collaterals)

นโยบายธนาคารพาณิชย์โดยทั่วไปก่อนที่จะอนุมัติเงินกู้แต่ละราย มักจะมีนโยบายให้ผู้ขอกู้วางหลักทรัพย์เพื่อเป็นหลักประกันไว้กับธนาคาร เพื่อป้องกันการเสี่ยงต่อหนี้สูญที่อาจเกิดขึ้นได้โดยปกติหลักทรัพย์ที่วางไว้กับธนาคารเพื่อเป็นหลักประกันนั้น ได้แก่ที่ดิน อาคาร โรงเรือน และสิ่งปลูกสร้าง สิทธิการเช่า (ซึ่งเจ้าของยอมรับรู้ในเรื่องการโอนสิทธิ) กรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีมูลค่าคืนในรูปเงินสด (cash surrender value) หุ้น และหุ้นกู้ของบริษัทที่มีฐานะการเงินมั่นคง และพันธบัตรรัฐบาล สำหรับที่ดินจะให้กู้ไม่เกินร้อยละ 70.00 หลังจากที่ได้ประเมินราคาได้ราคาแล้ว สำหรับหุ้นที่อยู่ในเกณฑ์ดีมั่นคงและพันธบัตร รัฐบาลจะไม่เกินร้อยละ 80.00

ในกรณีที่ผู้นำเอาอาคาร โรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างมาวางประกัน ลูกค้านั้นต้องเอาประกันอสังหาริมทรัพย์กับต้องสลักหลังยกประโยชน์ตามกรมธรรม์ที่จะได้รับให้กับธนาคาร

การใช้บุคคลค้ำประกันอาจทำได้ หากผู้ค้ำประกันมีฐานะเป็นที่เชื่อถือของธนาคาร แต่ทั้งนี้ต้องได้รับความเห็นชอบจากธนาคารเป็นราย ๆ ไป

ความจริงแล้ว นโยบายดังกล่าว ธนาคารมีไว้เพื่อป้องกันการเสี่ยงต่อหนี้สูญที่อาจเกิดขึ้นได้เท่านั้น ไม่มีเจตนาที่จะรับหรือขายทอดตลาดหลักทรัพย์ใด ๆ เพราะธนาคารจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเสียเวลา และอาจเสียชื่อเสียงทางด้านสังคมอีกด้วย ที่ธนาคารสนใจที่สุดก็คือกำไร หรือ รายได้ที่จะสามารถนำมาชำระหนี้คืนได้เท่านั้น

สภาพทางเศรษฐกิจ (Conditions)

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ ไม่เพียงแต่จะมีความรู้ทางการวิเคราะห์ฐานะการเงิน และการดำเนินงานของบริษัทเพียงอย่างเดียว ควรจะต้องมีความรู้ทั่วไป เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจอีกด้วย เนื่องจากเหตุผลว่าสภาพเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับความไม่แน่นอนของการหมุนเวียนของวัฏจักรทางเศรษฐกิจ ซึ่งอาจจะมีผลกระทบกระเทือนถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคนิค การบริโภค ผลิตภัณฑ์ และวิธีการจำหน่ายสินค้า รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาลที่จะเลิกควบคุมการส่งเสริมอุตสาหกรรม การเพิ่มอัตราภาษีและกฎข้อบังคับอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งในที่สุดจะกระทบกระเทือนถึงความสามารถในการชำระหนี้ได้ ทั้ง ๆ ที่เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารได้วิเคราะห์แล้วว่า ความสามารถในการชำระหนี้คืนของกิจการใดกิจการหนึ่งมีอัตราการชำระหนี้ได้ดี ซึ่งอุปสรรคเหล่านี้จะไม่สามารถควบคุมโดยธนาคารได้ ดังนั้น เพื่อป้องกันการเสี่ยงในการปล่อยสินเชื่อซึ่งต้องเผชิญกับวัฏจักรขึ้นลงของการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารจึงควรต้องเป็นนักพยากรณ์เศรษฐกิจอีกด้านหนึ่ง

ผลดีและผลเสีย ของการรับสถานการณ์ปัญหาสินเชื่อ

หลังจากที่ธนาคารต้องเผชิญกับปัญหาสินเชื่อ ซึ่งอาจจะทำให้ธนาคารต้องเสียเวลาในการติดตามและเรียกเก็บ เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมและบางครั้งอาจถึงกับต้องสูญเสียหนี้สินอีกด้วย ในการนี้อาจบังเกิดทั้งทางด้านผลดีและผลเสีย ดังนี้

ผลดี

1. ประสิทธิภาพที่ได้รับจากการดำเนินปัญหาสินเชื่อด้วยวิธีการดำเนินการ workout และ liquidation เป็นสิ่งสำคัญที่จะฝึกให้เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาสินเชื่อและนักวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารรู้ถึงปัญหาหลุมพราง หรือข้อบกพร่องและข้อยุ่งยากต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสินเชื่อ

บางประเภทซึ่งเจ้าหน้าที่เหล่านี้จะช่วยแนะนำให้ธนาคารหาวิธีเปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขนโยบายการให้กู้เสียใหม่ให้รัดกุมยิ่งขึ้น

2. รักษาสัมพันธภาพอันดี ระหว่างลูกค้ากับธนาคารให้อยืนหยัดอยู่เสมอ (ยกเว้นกรณีที่ธนาคารได้ทำการฟ้องร้องให้ดำเนินคดี)

3. ธนาคารสามารถเรียกเก็บเงินเชื่อที่ประสบความสำเร็จยากทางการเงินได้มากที่สุดในการดำเนินวิธีการ workout

4. คงไว้ซึ่งชื่อเสียงของธนาคารที่ได้ช่วยให้ลูกค้าของธนาคารดำเนินธุรกิจต่อไป

ผลเสีย

1. ธนาคารอาจจะต้องสูญเสียลูกค้าที่ธนาคารได้ดำเนินวิธีการเรียกเก็บที่เข้มงวดกว่กันต่อลูกค้าของเรา

2. ในการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขสัญญาเงินกู้ต่อปัญหาสินเชื่อที่เกิดขึ้นให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางการเงินของลูกค้าเสียใหม่ จะต้องใช้เวลาและใช้ความพยายามในการแก้ไขอยู่บ้าง ซึ่งบางครั้งอาจจะทำให้เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาสินเชื่อเหล่านั้นละเลยต่อลูกค้าที่มาติดต่อประจำวัน

3. ธนาคารจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการติดตาม และทวงถามลูกค้าให้มาชำระหนี้ตามสัญญา

คุณสมบัติของผู้บริหารสินเชื่อ

1. ภูมิหลัง (background) ผู้บริหารสินเชื่อควรมีความรู้และประสบการณ์ด้านการบริหารสินเชื่อ ทั้งจากการศึกษาทางทฤษฎีและการปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านนี้ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น

2. จิตใจเป็นนักวิเคราะห์ (analytical mind) คือ สามารถแก้ไขปัญหาโดยการแยกแยะและจับประเด็นสำคัญ ตลอดจนพิจารณารายละเอียดอย่างรอบคอบ ยุติธรรมและมีการตัดสินใจที่มั่นคงมีเหตุผลด้วย

3. ความตั้งใจแน่วแน่ (thoroughness) ที่จะทำให้งานสำเร็จอย่างสมบูรณ์ โดยการพิจารณาอย่างละเอียด เจาะลึกลงไปข้อมูลด้านต่าง ๆ ก่อนการตัดสินใจ

4. ความกระตือรือร้น (alertness) ต่อข้อมูลทุกประเภท สนใจและมีความไวในการพิจารณาข้อมูลที่ผิดปกติ เพื่อประโยชน์ในการแก้ปัญหาได้

5. ไหวพริบ (tact) ที่จะประเมินสภาพการณ์และแก้ไขปัญหาอย่างใจเย็นให้เป็นพอใจแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงประสิทธิผลของงานเป็นหลัก

6. ความหนักแน่น (firmness) ในเรื่องที่พิจารณาการตัดสินใจทำด้วยเหตุผลและการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและเมื่อตัดสินใจแล้วต้องปฏิบัติตามนั้นด้วยความหนักแน่นและอดทน

7. ความซื่อสัตย์ (honesty) รักเกียรติ และเชื่อมั่นในตัวเอง พร้อมทั้งมีคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ด้วย เช่น ไม่เปิดเผยความลับของลูกค้า

คุณสมบัติที่สำคัญของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ

เนื่องจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่ค่อนข้างจะแตกต่างไปจากพนักงานอื่น ๆ ของธนาคาร เพราะจะมีโอกาสติดต่อกับบุคคลภายนอกธนาคารแทนธนาคารอยู่ตลอดเวลา จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ธนาคารจะต้องคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เพราะมีฐานะเหมือนทูตของธนาคาร การกระทำหรือคำพูดของเจ้าหน้าที่สินเชื่อแม้จะไม่มีผลปรากฏออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรแต่ในสายตาบุคคลภายนอกมักจะถือว่าการกระทำหรือคำพูดเหล่านั้นเป็นความผูกพันทางในกับธนาคาร เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีคุณสมบัติไม่เหมาะสมอาจทำให้ภาพพจน์ของธนาคารเสื่อมเสีย ตรงกันข้ามเจ้าหน้าที่สินเชื่อมีความสามารถสูงจะเป็นผู้ส่งเสริมเกียรติคุณของธนาคาร ดังนั้นในการคัดเลือกพนักงานมาเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารควรคำนึงถึงปัจจัยต่าง เหล่านี้

1. **พื้นความรู้** โดยปกติแล้วคุณวุฒิของบุคคลที่จะมาทำงานทางด้านสินเชื่อจะเป็นอักษรศาสตร์ ศิลปศาสตร์ หรือแม้กระทั่งทางด้านวิทยาศาสตร์ ก็เป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อได้ดี ซึ่งอาจจะขัดกับความรูสึกดั้งเดิมที่ว่า บุคคลที่มีพื้นความรู้ทางด้านบัญชีหรือธุรกิจเท่านั้นที่จะเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ดีได้ อย่างไรก็ตามก็ควิชาบัญชี เศรษฐศาสตร์ หรือธุรกิจเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้กันมากในการวิเคราะห์สินเชื่อ แต่บุคคลที่ไม่มีความรู้เหล่านี้ก็อาจสามารถเรียนรู้ได้จากการฝึกอบรมภายในและจากการทำงาน

ความรู้ทางด้านบัญชีและการเงินจะช่วยให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อสามารถวิเคราะห์ถึงฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของลูกค้า และในบางครั้งสามารถทำงานการเงินจำลองขึ้นมาศึกษาโดยเฉพาะในกรณีลูกค้ารายย่อยที่มีระบบบัญชีที่ดี ความรอบรู้ทางการเงินจะช่วยให้สามารถคำนึงถึงความต้องการใช้เงินของลูกค้าได้ถูกต้อง และสามารถจัดหาประเภทวงเงินสินเชื่อ (credit facilities) ให้เหมาะสมกับสภาพการดำเนินงานของลูกค้าได้ ในเรื่องนี้จำเป็นต้องอยู่ที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องรู้เรื่องของระบบและวิธีการปฏิบัติงาน ตลอดจนข้อจำกัดบางประการในการให้กู้ยืมของธนาคารรวมทั้งเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องพยายามเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งในการเมือง เศรษฐกิจ และการเงินของโลกด้วย

2. การวางแผน การวางแผนเป็นสิ่งสำคัญเพราะในการจะไปติดต่อ (call) ลูกค้า หรือผู้ที่อาจจะเป็นลูกค้าดี เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องศึกษาถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่จะไปติดต่อ การออกเยี่ยมโดยมิได้มีการเตรียมที่ดีก่อนเป็นเรื่องผิดพลาดมาก และจะเป็นการเสียเวลาทั้งสองฝ่าย เพราะข้อมูลบางชนิดเจ้าหน้าที่สินเชื่อสามารถได้ก่อนที่จะไปพบกับลูกค้า ดังนั้นการเตรียมการที่ดีจะช่วยย่นระยะเวลาของการสนทนา และจะทำให้บรรยากาศของการเจรจาเป็นไปอย่างราบรื่น เจ้าหน้าที่สินเชื่อมีโอกาสเวลาสนทนา ในหัวข้ออื่นซึ่งไม่จำเป็นจะต้องเกี่ยวข้องกับธุรกิจเสมอไป เช่น อาจจะเป็นเรื่องงานอดิเรกของกลุ่มสนทนาซึ่งจะเป็นการปูทางไปสู่ธุรกิจในที่สุด นอกจากนี้ยังช่วยให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อสามารถป้อนคำถามที่จำเป็นและเหมาะสมในเวลาที่เหมาะสมด้วย

การวางแผนนี้ยังรวมตลอดไปถึงการศึกษาด้วยธุรกิจใดควรจะได้มีการเอาใจใส่ติดต่อหรือติดตามเป็นพิเศษ เพราะถ้าอุตสาหกรรมใดที่คิดว่ายังไม่น่าสนใจ เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะประหยัดเวลาการออกเยี่ยม แล้วเอาเวลาไปใช้ในการเยี่ยมธุรกิจอื่นที่สนใจกว่า

นอกจากจะมีการวางแผนที่ดีแล้ว เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องมีการติดตามที่ดีด้วยเพราะมีเหตุการณ์ที่เงินกู้ซึ่งผ่านการวิเคราะห์แล้วว่าดีต้องกลายเป็นหนี้ที่มีปัญหาเกิดขึ้นบ่อย ๆ เพราะขาดการติดตามที่ดี ทำให้ลูกค้านำเงินซึ่งควรจะใช้ชำระหนี้กับธนาคารไปลงทุนในเรื่องอื่น ๆ จนในที่สุดไม่สามารถจะชำระคืนได้

3. ความรู้ในภาษาต่างประเทศ หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของเจ้าหน้าที่สินเชื่อการขายภาพพจน์และบริการของธนาคารให้ลูกค้า การขายนี้เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องมีความสามารถหลายอย่างเป็นต้นว่า ในเรื่องภาษา เพราะผู้ที่เราไปเยี่ยมอาจจะพูดภาษาอื่นที่ไม่ใช่ภาษาไทย ฉะนั้นเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะได้เปรียบอย่างมากหากสามารถพูดภาษาอังกฤษและ-ภาษาจีนได้เพิ่มขึ้นอีก เพราะ 2 ภาษานี้จัดเป็นภาษาสำคัญในวงการธุรกิจของไทย ในอนาคตจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นเพิ่มเติมด้วยก็ได้

4. การมีหัวใจทางการค้า ในการออกเยี่ยมทุกครั้งเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องตระหนักว่าตนเป็นตัวแทนธนาคาร ซึ่งถ้าจะพยายามขอใช้บริการของธนาคาร โดยให้เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ในขณะที่ตัวเจ้าหน้าที่สินเชื่อก็ต้องระลึกว่าทำอย่างไรธนาคารจะไม่เสียหาย และได้ผลประโยชน์ตอบแทนคุ้มกับการให้บริการ ฉะนั้นเราหัวเหวฬริบ ตลอดจนการมีความรอบรู้ถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ จะช่วยให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อสามารถพัฒนาธุรกิจของธนาคารให้ได้ผลตอบแทนที่เหมาะสม ในการนี้เขาจะต้องเป็นคนมีเหตุผล รู้จักปรับตัว ตัดสินใจให้ทันเหตุการณ์ โดยคำนึงความต้องการของลูกค้า ตลอดจนเงื่อนไขต่าง ๆ ของธนาคารคู่แข่งด้วย

5. การหาข้อมูลและการวิเคราะห์ การพัฒนาปริมาณธุรกิจทางด้านสินเชื่อนี้ยังต้องขึ้นอยู่กับความสามารถอีก 2 อย่างของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ในประการแรกคือ การหาข้อมูลโดยจะต้อง

รู้ว่าแหล่งข้อมูลน่าเชื่อถือได้นั้นควรจะมาจากที่ใด ข้อมูลบางประการอาจจะได้มาจากภายในธนาคารเอง เช่น จากแฟ้มสินเชื่อ การคัดการเดินบัญชีลูกค้าบางข้อมูลก็ได้มาจากการสนทนากับลูกค้า หรือในงานสังคม ซึ่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ควรจะเสริมสร้างอำนาจแห่งการจำ (memory power) เพราะแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้บางครั้งอาจจะไม่จำเป็นต้องนำมาใช้ทันที แต่อาจจะมีประโยชน์ที่จะใช้ในโอกาสต่อไป

ความสามารถอีกอย่างที่สำคัญ คือ เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องรู้จักนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับมากลั่นกรองและวิเคราะห์ จากนั้นจะต้องใช้ดุลยพินิจในการชั่งน้ำหนัก เพื่อทำรายงานเสนอเพื่อพิจารณาต่อไป

6. การเสนอ เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องมีความสามารถในการเสนอแนวคิดของตนอย่างมีความรอบรู้ โดยจะต้องเป็นผู้ประสานงานระหว่างทั้งสองฝ่าย ทั้งในด้านลูกค้าและผู้มีอำนาจอนุมัติของธนาคาร เพื่อให้เกิดความรู้สึที่ดีต่อกันอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ ในแง่ลูกค้าซึ่งอยู่ในชั้นควรจะให้สินเชื่อ จะต้องจงใจให้เห็นถึงภาพพจน์ที่ดีของธนาคารที่จะให้ความสนับสนุนในเงื่อนไขที่แข่งขันได้ ส่วนทางด้านธนาคารเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องเป็นผู้เสนอการขอสินเชื่อของลูกค้า และการคาดการณ์ให้กับผู้มีอำนาจอนุมัติเพื่อให้เห็นถึงภาพพจน์ของผู้ขอู้ว่ามีความสามารถชำระคืนได้ เพราะก่อนจะมาถึงขั้นนี้ได้ทำการวิเคราะห์ เปรียบเทียบจนสุดความสามารถแล้ว

7. ขอบงานและข้อสัถย์ เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องเป็นคนที่ชอบทำงานค้าขายเพราะจะพบความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และเปลี่ยนไปตามประเภทธุรกิจที่ออกเยี่ยมตลอดจนผลกระทบจากปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้อยู่เสมอ เช่น ปัญหาด้านเศรษฐกิจ เพราะฉะนั้นต้องเป็นคนตื่นตัว และสามารถทำงานภายใต้ความกดดัน ในบางครั้งต้องเป็นคนชอบตัวเลขพอสมควร งานนี้เป็นงานที่ต้องมองการณ์ไกล เพราะการให้กู้เงินในวันนี้จะรู้ผลว่าดีหรือไม่ดีก็ต่อเมื่อถึงกำหนดเวลาการชำระหนี้ของลูกค้า งานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อนั้น ทางธนาคารจะต้องคัดเลือกเอาบุคคลที่นอกจากจะมีความฉลาด รอบคอบแล้ว ยังจะต้องเป็นคนซื่อสัตย์ ทำงานตรงไปตรงมา เพราะอำนาจหน้าที่นี้อาจจะก่อให้เกิดการกระทำที่ไม่สมควรได้ง่าย ๆ

อาจจะมีคุณสมบัติบางชนิดที่ยังไม่ได้กล่าวในที่นี้ แต่โดยสรุปแล้วหากธนาคารมีเจ้าหน้าที่สินเชื่อซึ่งมีคุณสมบัติดังกล่าวนี้พอสมควรแล้ว ธนาคารนั้นนับว่าโชคดี และสามารถจะขยายสินเชื่อของตนออกไปได้อย่างสะดวกใจ

ข้อจำกัดในการทำงานด้านสินเชื่อ

ในทางปฏิบัติแล้ว งานด้านสินเชื่อของธนาคารอาจจะไม่ได้เป็นไปอย่างราบรื่นดังได้กล่าวไว้ข้างต้น เพราะสาเหตุดังนี้คือ

1. การจัดหาเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีคุณสมบัติที่ดีเป็นเรื่องค่อนข้างยาก ในต่างประเทศธนาคารหลายแห่งได้ออกการคัดเลือกเจ้าหน้าที่สินเชื่อเป็นเรื่องสำคัญ และจัดเป็นโครงการระยะยาว จากสถิติพบว่าประมาณร้อยละ 10.00 – 20.00 ของผู้เข้ารับการคัดเลือกเท่านั้น ที่จะได้เป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีคุณภาพ (qualified loan officer) ในบ้านเราไม่มีการจัดหาอย่างเป็นระบบดีเท่าที่ควร

2. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สินเชื่อเป็นค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง และใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่สามารถทำการติดต่อธุรกิจได้โดยคนเดียวอาจจะต้องใช้เวลาระหว่าง 2-5 ปี ฉะนั้น ธนาคารที่มีนโยบายมองผลตอบแทนระยะสั้นอาจไม่สนใจในเรื่องการฝึกอบรมนี้เลย แต่อันที่จริงแล้วโครงการฝึกอบรมดังกล่าวควรจะถือเป็นต้นทุนมากกว่าค่าใช้จ่าย กล่าวคือ ไม่ควรถือจ่ายให้หมดในงวดเดียว แต่ควรจะเป็นใช้จ่ายรอกการตัดบัญชี โดยค่อย ๆ ตัดจ่ายเป็นงวด ๆ นอกจากนี้ ผู้บริหารชั้นสูงจะต้องให้การสนับสนุนโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สินเชื่ออย่างจริงจังอีกด้วย

3. การขาดนโยบายสินเชื่อที่ชัดเจน จะเป็นสาเหตุอีกประการหนึ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อไม่สามารถจะดำเนินงานไปได้ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ใหญ่ของธนาคาร ฉะนั้นการมีนโยบายสินเชื่อไม่ว่าจะเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ จึงเป็นสิ่งจำเป็นและควรจะมีการสื่อสารกันให้ทราบโดยทั่วถึงแก่เจ้าหน้าที่สินเชื่อทุกระดับชั้น โดยเฉพาะเมื่อมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขตัวนโยบาย

4. การให้อำนาจการปล่อยสินเชื่ออย่างจำกัด เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ทำให้การแข่งขันการปล่อยสินเชื่อเป็นไปไม่ดีเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยามที่ภาวะการเงินมีความคล่องตัวสูง การให้อำนาจเฉพาะตัวบุคคลควรจะได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมอย่างน้อยปีละหน เพราะถ้าการขอสินเชื่อส่วนใหญ่ต้องเข้าที่ประชุมยอมทำให้เกิดการล่าช้าโดยไม่จำเป็นขึ้น ฉะนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูงของธนาคารที่จะต้องกำหนดนโยบายสินเชื่อให้ชัดเจนเท่าที่จะทำได้เป็นคราว ๆ ไป กับต้องพิจารณามอบอำนาจการปล่อยสินเชื่อให้เข้ากับสถานการณ์ของธุรกิจ

5. ผลตอบแทนและสถานภาพของเจ้าหน้าที่สินเชื่อควรจะมีการพิจารณาอย่างรอบคอบ เพราะเมื่อขวัญกำลังใจและความมั่นคงเกิดขึ้นแล้ว เจ้าหน้าที่สินเชื่อย่อมทุ่มเทสติปัญญาและกำลังกายใจ ในการพัฒนาธุรกิจมาสู่ธนาคาร และอาจจะเป็นกำลังสำคัญในการขยายงานสาขาของธนาคารด้วย เพราะธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน ได้เริ่มเน้นความสำคัญในการกู้ยืมพอก ๆ กับการหาเงินฝาก โดยการใช้ระบบศูนย์กำไร (profit center) ดังนั้น การมีผู้จัดการสาขาที่มีความรู้ทางด้านสินเชื่อด้วยย่อมจะทำให้ฐานะการแข่งขันของธนาคาร โดยเฉพาะในสาขาที่ห่างไกลจากสำนักงานใหญ่สามารถจะเกิดการบริหารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นแก่ท้องถิ่นนั้น

เจ้าหน้าที่สินเชื่อในวันจะกลายเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อระบบธนาคาร แต่ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละธนาคารที่จะเอาใจใส่และส่งเสริม การลงทุนเพื่อการพัฒนาเจ้าหน้าที่สินเชื่ออาจจะสูง แต่ผลตอบแทนที่ธนาคารจะได้รับค่อนข้างต่ำกว่าหลายเท่า และธนาคารต่าง ๆ ควรจะเริ่มพิจารณาถึงการจัดตั้งสำนักสินเชื่อ (credit burrau) ขึ้นในประเทศไทย เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลซึ่งจะช่วยให้ลดต้นทุนในการจัดหาข้อมูลของธนาคารแต่ละแห่งลงได้มาก

การจัดการเรียกเก็บหนี้

การเรียกเก็บหนี้เป็นงานหนึ่งที่ต้องอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายจัดการสินเชื่อ ซึ่งจะต้องมีความรู้ไปเมื่อมีการอนุมัติสินเชื่อในรายหนึ่งรายใดไปแล้ว งานทั้ง 2 ด้านนี้ นอกจากต้องขึ้นแก่กันและกันแล้ว ยังต้องการประสานงานเพื่อให้การทำงานสอดคล้องกันเป็นความพอใจให้แก่ลูกค้ารวมทั้งความนิยมในกิจการด้วย กล่าวคือ ถ้าหน้าที่งานด้านการปล่อยสินเชื่อบกพร่องมากเพียงใดหน้าที่งานด้านการเรียกเก็บหนี้ก็จะมีความขึ้นเพียขึ้นด้วย หรือด้านนโยบายการปล่อยสินเชื่อหย่อนในเรื่องการคัดเลือกลูกค้า งานการเรียกเก็บหนี้ย่อมสำคัญมากขึ้น ดังนั้น เพื่อให้การจัดการเรียกเก็บหนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ฝ่ายจัดการสินเชื่อควรวางนโยบายการเก็บหนี้ให้เหมาะสมพร้อมทั้งกำหนดวิธีปฏิบัติ ซึ่งกระทำได้โดยเจ้าหน้าที่ของกิจการเองหรือการว่าจ้างบุคคลภายนอกมาทำการแทนให้ เช่น สำนักงานกฎหมาย หรือทนายความ ฯลฯ

จุดมุ่งหมายหลักของการเรียกเก็บหนี้

1. พยายามเก็บหนี้ให้ได้โดยเร็ว
2. พยายามรักษาความนิยมจากลูกค้า
3. พยายามให้เสียค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บหนี้ให้น้อยที่สุด

นโยบายและแนวปฏิบัติในการเรียกเก็บหนี้

ดังได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้วว่า งานอนุมัติสินเชื่อจะมีผลต่อเนื่องถึงงานการเรียกเก็บหนี้ด้วย จึงจำเป็นที่ฝ่ายสินเชื่อเองจะต้องมีการวางแผนล่วงหน้าสำหรับงานที่เกี่ยวข้องกันนี้โดยมีการวางนโยบาย และกำหนดหน้าที่งานที่จะต้องปฏิบัติอยู่เป็นประจำสำหรับปัญหาหรือความต้องการที่เกิดขึ้น งานการเรียกเก็บหนี้ควรมีการดำเนินงานที่เป็นระบบระเบียบ ไม่ใช่งานที่เกิดขึ้นชั่วคราวชั่วคราว และในบางกรณีอาจต้องการความชำนาญและความรู้ความสามารถเฉพาะด้านด้วย ดังนั้น ในเรื่องของการเรียกเก็บหนี้นี้จะได้แบ่งพิจารณาออกเป็น 2 ประการคือ การวางนโยบายการเรียกเก็บหนี้และแนวทางปฏิบัติในการเรียกเก็บหนี้

นโยบายการเรียกเก็บหนี้

- ปัจจัยในการกำหนดนโยบายการเรียกเก็บหนี้
- การจำแนกลูกค้าย (classification of debtors) เนื่องจากคุณลักษณะของลูกค้าที่แตกต่างกันและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปให้ผู้เป็นเจ้าหนี้ไม่ควรปฏิบัติต่อลูกค้าที่ผิดสัญญาด้วยวิธีการเดียวกันจึงควรจัดจำแนกลูกค้าเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานทำได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และเกิดประโยชน์แก่กิจการมากที่สุด ดังต่อไปนี้

จำแนกตามลักษณะความเสี่ยง คือ แบ่งเป็นลูกค้าที่มีความเสี่ยงในระดับปานกลาง และต่ำ รายละเอียดของลูกค้าแต่ละระดับมีดังนี้

ก. ลูกค้าที่มีความเสี่ยงในระดับดี (the good risk) คือลูกค้าซึ่งจัดว่าฐานะการเงินและความสามารถในการชำระหนี้อยู่ในระดับสูง และมักจะพยายามรักษาสถานะสินเชื่อก่อนตนไว้ โดยเฉพาะในกรณีที่ไม่สามารถชำระหนี้ตามกำหนดเวลาได้ ก็จะพยายามดำเนินการอื่น เพื่อแก้ไข และเพื่อให้เป็นที่พอใจของเจ้าหนี้อยู่เสมอ ดังนั้นลูกค้าประเภทนี้จึงเป็นลูกค้าที่มีการชำระเงินดี ได้รับวงเงินสินเชื่อในจำนวนสูง และสามารถเชื่อถือไว้วางใจได้ ซึ่งกิจการควรจะปฏิบัติต่อลูกค้าระดับดีด้วยความสุภาพและให้ความเห็นอกเห็นใจในกรณีที่อาจผิดสัญญาไปบ้าง การดักเตือนและแสดงให้ทราบเกี่ยวกับการชำระเงินเพียงเล็กน้อยก็เพียงพอที่จะทำให้ชำระเงินตามที่ตกลงกันได้แล้ว โดยมากการผิดสัญญามักเกิดจากความหลงลืมมากกว่าที่จะเกิดจากการขาดแคลนเงินทุน ลูกค้าประเภทนี้มักมีโอกาสมิฉะนั้นอาจเกิดความรู้สึกเป็นปฏิปักษ์และเลิกการติดต่อซื้อขายกับกิจการได้

ข. ลูกค้าที่มีความเสี่ยงในระดับปานกลาง (the fair risk) คือลูกค้าซึ่งอาจจัดว่าเป็นลูกค้าที่ดีแต่มักจะจ่ายเงินช้า ความสามารถในการชำระหนี้อยู่ในระดับปานกลาง และเป็นคนที่เต็มใจชำระหนี้สินอยู่เสมอ แต่จากการที่เกิดเหตุการณ์หรือความไม่ระมัดระวังรอบคอบบางประการขึ้นกับกิจการของลูกค้า โดยที่ไม่สามารถควบคุมได้ลูกค้าจึงต้องขอเลื่อนกำหนดการชำระเงินออกไป ลูกค้าประเภทนี้ควรได้รับวงเงินสินเชื่อขนาดปานกลาง และในกรณีที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ก็ไม่ควรจัดเขาอยู่ในประเภทลูกค้าที่ไม่ซื่อสัตย์ ลูกค้าส่วนใหญ่ของร้านค้าปลีกและธุรกิจขนาดเล็กเจ้าของคนเดียวมักจะเป็นลูกค้าประเภทนี้ ฝ่ายสินเชื่อจะต้องคอยติดตามบัญชีอย่างใกล้ชิด เพราะลูกค้าประเภทนี้อาจกลับเป็นลูกค้าที่มีความเสี่ยงในระดับดีได้จากการที่มีความซื่อสัตย์และเต็มใจชำระหนี้สินอยู่เสมอ ธนาคารจึงควรวางวิธีการปฏิบัติต่อลูกค้าประเภทนี้อย่างระมัดระวังและพิจารณาสาเหตุของการผิดสัญญาเสียก่อนที่จะใช้วิธีการเรียกร้องในสิทธิด้วยประการใด ๆ ที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความละอายและละเลยที่จะชำระหนี้ต่อไป การจัดวางระบบเรียกเก็บหนี้สำหรับลูกค้า

ประเภทนี้ ควรจะมีช่วงระยะเวลานานพอสมควรระหว่างการส่งจดหมายทวงหนี้แบบต่อเนื่องแต่ละครั้ง

ก. **ลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงในระดับต่ำ (the poor risk)** คือลูกหนี้ซึ่งมีความสามารถและชื่อเสียงในการชำระหนี้ตามกำหนดเวลาเพียงพอที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อในวงเงินไม่มากนักจำนวนหนึ่ง ลูกหนี้ประเภทนี้รวมทั้งลูกหนี้ซึ่งมีความสามารถชำระหนี้ได้อย่างเพียงพอ แต่ก็ไม่ได้เต็มใจกระทำ เช่นนี้จนกว่าจะถูกบังคับ และลูกหนี้ซึ่งปราศจากความรับผิดชอบในหนี้สินซึ่งตนเป็นผู้ก่อขึ้นมา ซึ่งตราใบที่ธนาคารยังสามารถรักษาระดับวงเงินสินเชื่อไม่ให้เกินกว่านั้นได้ก็จะชำระเงินตามกำหนดสำหรับกรณีของลูกหนี้ซึ่งปราศจากความรับผิดชอบในหนี้สิน และไม่เกรงกลัวจะเสียชื่อเสียงถึงแม้ว่าธนาคารจะได้ใช้วิธีการเรียกเก็บหนี้อย่างรุนแรงแล้วก็ตาม ธนาคารควรจะดำเนินการในระบบการเก็บหนี้อย่างรวดเร็วและเข้มงวด ควรเว้นช่วงระยะเวลาเพียงเล็กน้อยในระหว่างการเตือนหรือทวงถามแต่ละครั้ง โดยพยายามหลีกเลี่ยงวิธีการรุนแรงจนกว่าจะแน่ใจว่าลูกหนี้ซึ่งผิดสัญญารายนั้น ไม่สมควรที่ธนาคารจะติดต่อด้วยต่อไป สำหรับลูกหนี้ผิดสัญญาอื่น ๆ นอกจากกรณีนี้จัดอยู่ในประเภทลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงในระดับปานกลางเท่านั้น

จึงอาจสรุปได้ว่า ธนาคารควรจะปฏิบัติหรือกำหนดวิธีการดำเนินการเรียกเก็บหนี้สำหรับ ลูกหนี้ทั้ง 3 ประเภทให้แตกต่างกันออกไป โดยที่พยายามหาสาเหตุของการไม่ชำระหนี้ที่เกิดขึ้นเสียก่อน เพื่อว่ากิจการจะสามารถจำแนกประเภทของแต่ละบัญชีและดำเนินการตามลำดับต่อไปให้เหมาะสมกับกรณี

สาเหตุที่ลูกหนี้ผิดสัญญา

1. **ลูกหนี้เข้าใจหรือตีความหมายเงื่อนไขการขายผิดไปจริง ๆ** ลูกหนี้ประเภทนี้อาจกล่าวได้ว่าไม่ได้ก่อให้เกิดปัญหาการเรียกเก็บหนี้ที่แท้จริงขึ้นเลย ถ้าธนาคารได้อธิบายเงื่อนไขการขายต่าง ๆ ให้เข้าใจอย่างถูกต้อง ก็จะสามารถชำระเงินตามกำหนดเวลา ในทางปฏิบัติธนาคารควรจะต้องถือว่าเป็นความผิดของธนาคารเองที่มีได้อธิบายให้ลูกหนี้ทราบแต่แรก จึงทำให้เกิดความผิดพลาดขึ้น

2. **ลูกหนี้ผิดสัญญาเพราะหลงลืมหรือระบบวิธีการดำเนินธุรกิจไม่ดีพอ** การส่งข่าวสารเตือนความจำไปยังลูกหนี้ว่าครบกำหนดชำระหนี้ของลูกหนี้แล้วน่าจะเพียงพอที่จะทำให้ลูกหนี้นำเงินมาชำระ แต่ถ้าลูกหนี้ทำเช่นนั้นบ่อย ๆ ฝ่ายสินเชื่อควรจะอธิบายให้ลูกหนี้ตระหนักถึงความสำคัญในการชำระหนี้สินตามกำหนดด้วย

3. ลูกค้าเห็นเป็นรายการเล็กน้อยจึงไม่ใส่ใจในวันครบกำหนดชำระหนี้ โดยทั่วไปแล้วกิจการค้าปลีกมักจะประสบปัญหานี้ ตัวอย่างเช่น ผู้บริโภคซึ่งได้รับใบเรียกเก็บเงินแสดงจำนวนเงินเพียงไม่กี่บาท จึงยังไม่ชำระคิดว่าถือรวมไว้ชำระพร้อมกับของเดือนถัดไป โดยไม่ได้คำนึงว่าจะก่อให้เกิดความยุ่งยากในการลงบัญชีและการบันทึกรายการเกี่ยวกับสินเชื่อของผู้ขาย ดังนั้นฝ่ายสินเชื่อควรจะส่งจดหมายที่สุภาพและเป็นกันเองไปให้ลูกค้าเพื่ออธิบายให้ทราบถึงความยุ่งยากดังกล่าวพร้อมทั้งขอความร่วมมือ

4. ลูกค้าที่ปกติชำระเงินตรงตามกำหนดเวลา แต่อาจช้าเป็นบางครั้ง ลูกค้าประเภทนี้จะชำระเงินตามกำหนดในระยะเวลาที่การค้าขายอยู่ในระดับดี เช่น ในฤดูกาลขายสินค้า แต่ถ้านอกฤดูกาลเข้าหน้าอาจต้องรอคอยการชำระเงิน ทั้งนี้เพราะกิจการมีทุนหมุนเวียนไม่เพียงพอ นโยบายที่ควรปฏิบัติ คือ การผ่อนผัน เช่น ยืดระยะเวลาการชำระหนี้ให้บ้าง แต่ในขณะเดียวกันก็ควรจะมีการติดตามบัญชีอย่างใกล้ชิดอยู่เสมอ ฝ่ายสินเชื่อจะต้องระลึกเสมอว่า ลูกค้าย่อมจะชำระเงินให้กับเจ้าหน้าที่ติดตามถามก่อนเจ้าหน้าที่ใจดีและผ่อนผันให้กับเขามากกว่า

5. ลูกค้าชำระเงินช้าเป็นบางครั้ง เพราะสภาพการณ์ที่ผิดปกติ สภาพการณ์ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น เช่น การนัดหยุดงานของกรรมกร ภัยธรรมชาติ สิ่งเหล่านี้ อาจทำให้การชำระหนี้ต้องหยุดชะงักลง ในกรณีเช่นนี้ ธนาคารควรใช้นโยบายผ่อนผันให้ลูกค้า และให้ความช่วยเหลือร่วมมือจนกว่าลูกค้าจะมีความสามารถชำระหนี้สินดังกล่าว

6. ลูกค้าที่ชำระหนี้เงินช้าเป็นประจำ ลูกค้าประเภทนี้มักจะเป็นบุคคลที่ใช้จ่ายเงินทองในชีวิตประจำวันอย่างสุรุ่ยสุร่าย หรือจัดการธุรกิจของเขาในด้านการซื้อและการเรียกเก็บหนี้อย่างขาดประสิทธิภาพ จึงทำให้เงินทุนในการดำเนินงานลดลง ฝ่ายจัดการสินเชื่อควรกำหนดนโยบายที่จะปฏิบัติต่อลูกค้าประเภทนี้อย่างเข้มงวด ถ้าธนาคารใช้นโยบายการเก็บหนี้อย่างเข้มงวดถึงแม้ว่าจะเกิดความเสียหายจากการที่จะต้องสูญเสียลูกค้าก็ตาม

7. ลูกค้าที่ชำระเงินได้ตามกำหนดแต่ไม่ทำ ทั้งนี้เพราะเห็นว่า การใช้เงินจากเจ้าหน้าที่ได้รับประโยชน์มากกว่า ลูกค้าประเภทนี้จะเป็นกลุ่มที่ก่อให้เกิดปัญหาในการเรียกเก็บหนี้อย่างมาก ดังนั้น ธนาคารจะต้องดำเนินการนโยบายหรือเรียกเก็บหนี้อย่างเข้มงวด ถึงแม้ว่าอาจจะต้องทำให้เลิกติดต่อค้าขายระหว่างกัน แต่ลูกค้าประเภทนี้ มีโอกาสจะกลับกลายเป็นลูกค้าที่ชำระเงินตามกำหนดเวลา ถ้าธนาคารใช้นโยบายการเก็บหนี้อย่างเข้มงวดและกระตุ้นเตือนให้ชำระหนี้สินโดยสม่ำเสมอ

8. ลูกค้าที่คาดคะเนสถานการณ์ของตนเองผิดไป ลูกค้าประเภทนี้มักเป็นปัญหาส่วนใหญ่สำหรับสินเชื่อ การค้าปลีกเพราะเป็นคนซื่อสัตย์ แต่มักจะคาดคะเนสภาพธุรกิจของตนในแนวโน้มที่ดีและสั่งซื้อสินค้ามากเกินไป ดังนั้น เมื่อมีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้น เช่น เจ็บป่วย บุคคลใน

ครอบครัวถึงแก่กรรม หรือตกงาน ลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้สินได้ถึงแม้ว่าจะมีความตั้งใจดีก็ตาม เหตุการณ์ดังกล่าวนี้อาจเกิดขึ้นได้ทั้งลูกค้า ซึ่งมีระดับรายได้ต่ำและระดับปานกลางซึ่งชอบใช้จ่ายเกินกว่ารายได้ของตน

9. ลูกค้าที่ต้องการเงินสดโดยไม่สมควรได้รับ เช่น ลูกค้าที่ชอบจ่ายเงินภายหลัง กำหนดเงินลดเงินสด (discount period) แต่ก่อนครบกำหนดชำระหนี้ (credit period) โดยจัดส่งเช็คที่ลงจำนวนเงินภายหลังหักเงินสดแล้วมาให้ ดังที่ทราบกันอยู่แล้วว่าเงินสดเป็นส่วนลดที่กิจการผู้ขายสินค้าให้กับลูกค้าซึ่งชำระเงินภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยปกติมักจะเป็นภายใน 10 วัน หรือภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดมา นับจากวันที่ในใบกำกับสินค้า ลูกค้าที่ชำระเงินหลังจากนั้นย่อมต้องจ่ายเต็มจำนวน จุดมุ่งหมายของการให้เงินลดเงินสดก็เพื่อที่จะจูงใจให้ลูกค้าชำระเงินเร็วขึ้นหรือภายในเวลาที่กำหนด ดังนั้น วิธีการที่ดีที่สุดเมื่อกิจการได้รับเช็คดังกล่าวคือ การส่งเช็คนั้นกลับคืนไปยังลูกค้า แม้ว่าจะทำให้กิจการได้รับชำระหนี้ช้าลงเพราะลูกค้ายอมใช้สิทธิในการชำระเงินเต็มจำนวนต่อเนื่องครบกำหนดชำระหนี้ตามใบกำกับสินค้า อย่างไรก็ตาม อาจใช้วิธีรับเช็คนั้นไว้และส่งใบเรียกเก็บเงินเพิ่มสำหรับส่วนของเงินสดที่ลูกค้าหักไว้ก็ได้

10. ลูกค้าที่เกือบจะล้มละลายหรือล้มละลายจริง ๆ ฝ่ายสินเชื่อย่อมไม่มีทางเลือกปฏิบัติอย่างอื่นนอกจากจะใช้วิธีการรุนแรงสำหรับลูกค้าประเภทนี้ ซึ่งถ้าไม่สามารถเรียกเก็บหนี้ได้โดยวิธีการใช้ตราฟัท์ ก็ควรจะจัดส่งลูกค้ารายการนี้ให้กับนายความในทันที

11. ลูกค้าที่เป็นคนฉ้อโกง เป็นการยากมากที่จะเรียกเก็บหนี้จากลูกค้าประเภทนี้แต่นายความอาจช่วยจัดการได้โดยการสืบสวน และดำเนินการฟ้องร้องตามกฎหมาย เพื่อตัดโอกาสในการหลอกลวงบุคคลอื่น ๆ ต่อไป

ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานเรียกเก็บหนี้

แนวทางปฏิบัติในการเรียกเก็บหนี้อาจแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ การเตือนความจำ การติดตามทวงหนี้ และการใช้วิธีรุนแรง ก่อนที่จะถึงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติในแต่ละลำดับขั้น ฝ่ายเรียกเก็บหนี้จะต้องใช้วิธีการเบื้องต้นก่อนคือ การส่งรายการประจำเดือน (monthly statement) ไปให้ลูกค้าประจำ ซึ่งการดำเนินการธุรกิจทั้งสำหรับการค้าการผลิตเป็นประจำและสำหรับผู้บริโภคนิยมส่งรายงานบัญชีประจำเดือนไปให้ลูกค้า รายงานดังกล่าวใช้เป็นเครื่องเตือนความจำเพื่อบอกให้ทราบถึงจำนวนเงินนั้น นอกจากนี้ยังถือเป็นการบอกกล่าวล่วงหน้าถึงวันครบกำหนดชำระหนี้เพื่อไม่ให้ลูกค้าอ้างว่าหลงลืมกำหนดชำระหนี้ ในกิจการใหญ่ ๆ ฝ่ายบัญชีจะเป็นผู้จัดทำรายงานประจำเดือนนี้ทุก ๆ เดือน โดยไม่แบ่งแยกอายุหนี้ แบบฟอร์มของรายงานประจำเดือนขึ้นกับวิธีการลงบัญชีที่ใช้อยู่ตามปกติรายงานประจำเดือนและแสดงยอดคงค้างของเดือนก่อน และ

รายงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตามใบกำกับสินค้าและการให้ส่วนลดต่าง ๆ ในเดือนนี้ฝ่ายบัญชีอาจเป็นผู้ส่งรายงานเฉพาะบัญชีที่ไม่มียอดเกินกำหนดชำระ ส่วนรายงานของบัญชีซึ่งมียอดหนี้สินเกินกำหนดชำระจะถูกส่งไปยังแผนกสินเชื่อ เพื่อดำเนินการต่อไปตามวิธีการเรียกเก็บหนี้ที่ได้กำหนดไว้

การเตือนความจำของลูกค้า (remainder stage) งานขั้นแรกของการเรียกเก็บหนี้ คือ การเตือนลูกค้าให้ทราบว่าหนี้สินที่มีอยู่ได้เลยกกำหนดการชำระมาแล้ว โดยปกติ ฝ่ายเรียกเก็บหนี้ควรจะเว้นช่วงเวลาไว้สัก 4-5 วัน ระหว่างวันที่ที่ครบกำหนดชำระกับวันที่ที่ส่งใบเตือนความจำ การเตือนครั้งแรกควรจะสุภาพอ่อนโยน และมีลักษณะเป็นการทั่วไปไม่เจาะจงบุคคล หรือธุรกิจ นั้นเทคนิค ต่าง ๆ ที่สามารถนำมาใช้ได้ในระดับนี้คือ

1. สำเนารายงานประจำเดือนหรือสำเนาใบกำกับสินค้า (duplicate statement or invoice) ห้างสรรพสินค้านิยมใช้วิธีส่งสำเนารายงานประจำเดือน 2-3 ฉบับทุก ๆ ช่วงระยะเวลาที่สม่ำเสมอในแต่ละเดือน เพื่อเตือนให้ลูกค้าชำระเงินที่ส่วนที่ยังคงค้างอยู่ สำเนาดังกล่าวจะมีการประทับตราลายเพื่อเป็นการเตือน ตัวอย่างเช่น “กรุณาชำระเงิน”, “โปรดชำระเงินด้วย จักขอบคุณยิ่ง” หรือ “เกินกำหนดชำระเงินเป็นเวลาวันแล้ว กรุณาชำระเงินด้วย”

2. บัตรรูปลอก (stickers) เป็นการติดรูปลอกคำเตือนเพิ่มขึ้นจากการประทับตราลาย โดยการติดบัตรนี้แนบไปกับสำเนารายงานประจำเดือน หรือสำเนาใบกำกับสินค้า เพื่อให้รู้สึกว่าเป็นการเตือนอย่างมีน้ำหนักมากขึ้น

3. จดหมาย (letters) จดหมายเตือนลูกค้าในขั้นแรกนี้ควรจะเป็นจดหมายสั้น ๆ และสุภาพตามปกติจะไม่นิยมใช้จนกว่าจะได้มีการจัดส่งสำเนารายงานไปให้ลูกค้าแล้วและยังมิได้รับคำตอบ

4. บัตรตีพิมพ์ (printed cards) อาจจัดทำขึ้นต้นมีเพียงช่องสำหรับกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับบัญชี เช่น วันที่และยอดเงินค้างชำระเท่านั้น บัตรแบบนี้เป็นที่นิยมมากกว่าการใช้จดหมายสำหรับการเตือนครั้งแรก ทั้งนี้เพราะมีลักษณะไม่เจาะจงและลูกค้าตระหนักได้ว่า ลูกค้าอื่น ๆ ซึ่งผิดสัญญาที่จะได้รับบัตรประเภทเดียวกันนี้ ข้อความในบัตรควรใช้คำสุภาพเป็นเพียงการเตือนความจำเกี่ยวกับกำหนดเวลาสินเชื่อ และแสดงให้ลูกค้าเข้าใจถึงลักษณะสำคัญในการจัดส่งบัตรนี้ คือ ความเท่าเทียมกันระหว่างลูกค้าทั่ว ๆ ไป อาจส่งไปพร้อมกับสำเนารายงานประจำเดือนก็ได้

5. งบวิเคราะห์อายุหนี้และคำเตือน (aged statement and reminder) การส่งรายงานซึ่งแสดงการวิเคราะห์อายุหนี้ตามระยะเวลาการซื้อเป็นการเตือนให้ลูกค้าชำระหนี้ได้เป็นอย่างดี

ลูกค้าส่วนมาก จะเห็นความสำคัญเมื่อได้รับงบในเดือนพฤศจิกายนซึ่งแสดงยอดค้างชำระตั้งแต่เดือนสิงหาคมมากกว่าที่จะได้รับใช้แจ้งว่าค้างชำระหนี้มาแล้ว 90 วัน แบบฟอร์มการเตือนความจำแบบนี้ อาจจัดทำในรูปบัตรตีพิมพ์หรือจดหมายแสดงข้อความตักเตือนที่สุภาพ และเป็นกันเองอย่างไม่จำเพาะเจาะจง พร้อมทั้งมีตารางแสดงจำนวนเงินที่ค้างชำระในแต่ละเดือน จนกระทั่งถึงปัจจุบันรวมอยู่ด้วย

6. การติดตามทวงหนี้ (follow-up stage) เมื่อการเตือนความจำลูกค้าไม่ได้ผลแนวปฏิบัติในการเรียกเก็บหนี้จะดำเนินการในขั้นที่ 2 คือ การติดตามหนี้ วิธีการทวงหนี้เป็นลำดับขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติต่อเนื่องกันเป็นระยะ ๆ โดยสม่ำเสมอ ในกรณีที่ลูกค้าละเลยการชำระหนี้และกิจการได้ใช้ความพยายามเรียกเก็บเงินแล้ว การกำหนดตารางการดำเนินงานแต่ละลำดับตลอดจนเทคนิคที่จะนำมาใช้ให้เหมาะสมขึ้นกับลักษณะของบัญชี ประเภทของลูกค้า สถานที่ตั้งประเภทการค้า ดำเนินธุรกิจซึ่งผู้ขายมีส่วนอยู่ และนโยบายของกิจการในการจัดการกับบัญชีค้างชำระ บางกิจการอาจกำหนดวิธีการทวงหนี้ในช่วงระยะเวลาสั้น และค่อยเป็นค่อยไปจึงต้องใช้เวลามากหลายเดือน แต่ในบางธุรกิจอาจวางแผนงานดังกล่าวด้วยระยะเวลาที่สั้นกว่าอย่างไรก็ตาม เพื่อที่จะให้การติดตามทวงหนี้เป็นไปตามกำหนดเวลาที่วางแผนได้อย่างเหมาะสมและสม่ำเสมอ กิจการควรมีระบบการเตือนความจำหรือระบบการติดตามบัญชีของแผนกเรียกเก็บหนี้ที่มีประสิทธิภาพเข้าช่วย และสำหรับเทคนิคต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้เพื่อการติดตามทวงหนี้ในขั้นนี้คือ

จดหมายทวงหนี้ (follow-up letters) วิธีการทวงหนี้ส่วนใหญ่ที่มักจะใช้กัน คือ การส่งจดหมายทวงหนี้แบบต่อเนื่อง หรือเป็นชุด (a series of letters) จดหมายฉบับแรกจะมีลักษณะสุภาพอ่อนโยนและเป็นเพียงการเตือนความจำเท่านั้น น้ำหนักของข้อความในจดหมายจะเพิ่มความเข้มงวดขึ้นเรื่อย ๆ และช่วงระยะเวลาเว้นว่างระหว่างแต่ละฉบับจะสั้นลง ๆ การเขียนจดหมายเรียกเก็บหนี้ที่จะทำให้กิจการได้รับชำระหนี้ และยังสามารถรักษาค่านิยมหรือสัมพันธ์กับลูกค้าไว้ได้นั้น ย่อมต้องการความชำนาญ ความรอบรู้และความคิดเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะและหลักการเขียนจดหมายทวงหนี้ที่ดีเป็นดังนี้

ลักษณะของจดหมายเรียกเก็บหนี้ที่ดี จะต้องใช้ข้อความที่สละสลวยเช่นเดียวกับลักษณะการขายดังกล่าว

1. ย่อหน้าแรกควรจะได้กล่าวถึงกิจการของเรา จำนวนเงินที่เราได้ให้เขาซื้อเชื่อและที่ครบกำหนดชำระ
2. ย่อหน้าที่สอง ควรพูดถึงเงื่อนไข และเหตุผลของการชำระหนี้
3. ย่อหน้าสุดท้าย เป็นการจบจดหมายจะได้มีการจูงใจให้ชำระหนี้เร็วขึ้น

หลักการเขียนจดหมายเรียกเก็บหนี้ที่ดี ควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. จดหมายจะต้องเขียนหรือพิมพ์ให้ชัดเจน
2. กระดาษดี เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงต่อคำพูดที่ไม่สุภาพ
3. กำหนดระยะเวลาที่ต้องการให้นำเงินมาชำระหนี้ให้ชัดเจน รวมถึงสถานที่ ตลอดจนวิธีการส่งเสริม
4. ขอความเห็นใจแบบเนียน
5. สรุปโดยจงใจให้นำเงินมาชำระ

นอกจากนี้ การเขียนจดหมายที่จะให้มีประสิทธิภาพ ควรจะลำดับจดหมายเป็นชุด ๆ ไป คือ

ฉบับที่ 1 เขียนไปเพื่อเตือนความทรงจำ โดยรักษาความเป็นกันเองเท่านั้น

ฉบับที่ 2 เป็นจดหมายที่ค่อนข้างจะต้องหนักแน่นกว่า แต่ยังคงต้องเข้าใจและรักษาความอดทน

ฉบับที่ 3 ต้องให้ความหนักแน่นกว่าฉบับที่ 2 ใช้วิธีเร่งเร้าให้ลูกค้าตระหนักถึงภาระผูกพันที่ต้องยอมรับและรักษาเกียรติยศชื่อเสียงของข้อตกลงเกี่ยวกับสินเชื่อ

ฉบับที่ 4 ความอดทนมีน้อย ดังนั้นการเรียกเก็บหนี้ที่จะใช้ต้องเป็นวิธีการใดวิธีหนึ่งที่จะเรียกเก็บหนี้ให้ได้ และอาจจะต้องใช้วิธีรุนแรง

ฉบับที่ 5 เป็นฉบับสุดท้ายที่จะต้องให้มีการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ควรจะลงทะเบียนและส่งภายหลังฉบับที่ 4 ประมาณ 6 วัน โดยเขียน “โปรดส่งคืนถ้าไม่ได้รับ” ด้วยนอจากการเขียนเป็นจดหมายแล้วอาจใช้ “แบบฟอร์ม” ซึ่งพิมพ์เป็นชุดไว้แล้ว

การทวงหนี้ทางโทรศัพท์ (follow-up by telephone) บ่อยครั้งที่ลูกค้ามักจะละเลยจดหมายทวงหนี้ ผู้บริหารสินเชื่อส่วนมากจึงมักจะใช้โทรศัพท์ซึ่งทำให้ได้รับคำตอบจากลูกค้าโดยตรงในทันที ภายหลังจากการที่วิธีการส่งจดหมายหลาย ๆ ฉบับนั้น ไม่ได้ทำให้ได้รับคำตอบที่ต้องการกลับมา จะเห็นได้ว่า การใช้โทรศัพท์ช่วยเร่งการเก็บหนี้ให้เร็วขึ้นและยังช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายอีกด้วย บางกิจการจึงใช้โทรศัพท์ตั้งแต่ขั้นตอนการเตือนความจำ และแทบจะไม่ใช้จดหมายทวงหนี้เลย ข้อดีประการหนึ่งของการทวงหนี้ทางโทรศัพท์ คือ ทำให้ลูกค้าไม่มีเวลาที่จะคิดข้ออ้างในการละเลยกำหนดชำระหนี้หรือหาวิธีหลีกเลี่ยงกิจการทางอื่น ๆ และยังเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงความสำคัญของการชำระเงินโดยเร็ว ทั้งลูกค้าและเจ้าหน้าที่สามารถปรึกษาหารือกันเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้ไม่สามารถชำระหนี้เพียงบางส่วน นอกจากนี้ การทวงหนี้

ทางโทรศัพท์ยังมีความยืดหยุ่นในการใช้ได้ดีด้วย กล่าวคือ อาจใช้โทรไปเพื่อเตือนความจำ หรือใช้โทรเพื่อบังคับให้ชำระหนี้ก็ได้แล้วแต่กรณี

การใช้โทรศัพท์ทางไกล ก็เป็นวิธีการเร่งให้ลูกค้าชำระหนี้ที่เกินกำหนดได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพราะการใช้โทรศัพท์ทางไกลนั้น เน้นความสำคัญและความรีบด่วนของการติดต่ออยู่ในตัวแล้ว แต่การใช้วิธีนี้เสียค่าใช้จ่ายสูงมากจึงควรนำมาพิจารณาด้วย

การพูดคุยกับลูกค้าทางโทรศัพท์ทุกครั้งควรจะได้มีการจดบันทึกไว้และมีหมายเหตุเกี่ยวกับสาเหตุที่ลูกค้ายังไม่ชำระเงิน สัญญาที่ให้ไว้ และข้อมูลอื่น ๆ ที่จะประโยชน์ในการติดตามทวงหนี้ครั้งต่อไปด้วย

การทวงหนี้ทางโทรเลข (follow-up by telegram) ประโยชน์ของการใช้โทรเลขอยู่ที่ความสะดวกรวดเร็วถึงผู้รับโดยตรง และเป็นการทวงถามที่มีน้ำหนักซึ่งลูกค้ามักจะเห็นความสำคัญในบางครั้ง ฝ่ายสินเชื่ออาจใช้โทรเลขในการติดต่อโดยทางอ้อม เช่น การติดต่อสอบถามธนาคารในท้องถิ่นของลูกค้าเกี่ยวกับชื่อและที่อยู่ของนายความที่มีชื่อเสียงของท้องถิ่นนั้น ในกรณีที่อาจต้องทำการยึดทรัพย์เมื่อลูกค้าผิดสัญญาผ่อนส่ง หรือเพื่อขอให้นายความเป็นตัวแทนทำข้อตกลงกับลูกค้าให้กิจการ เป็นต้น หรือก็การอาจสอบถามหรือขอความช่วยเหลือจากธนาคารในการเรียกเก็บเงินจากลูกค้า ซึ่งโดยทั่ว ๆ ไปแล้ว ธนาคารมักจะโทรศัพท์นัดหมายให้ลูกค้ามาพบปรึกษาเรื่องราวดังกล่าว และถ้าฐานะสินเชื่อของลูกค้ารายนั้นดีจริงธนาคารอาจยินยอมชำระเงินให้ก่อน

จดหมายลงทะเบียน (registered letters) ประโยชน์สำคัญของจดหมายลงทะเบียนคือ เจ้าหนี้สามารถแน่ใจว่า จดหมายนั้นถึงมือลูกค้าอย่างแน่นอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเจ้าหนี้ที่ใช้วิธีส่งจดหมายลงทะเบียนและรีบด่วนด้วย จะแสดงให้ลูกค้าเห็นชัดเจนถึงน้ำหนักความสำคัญของการทวงหนี้เมื่อได้รับจดหมายลงทะเบียน ลูกค้าจะทราบได้ทันทีว่า การละเลยชำระหนี้ของเขานั้นเจ้าหนี้ได้จัดไว้ในระดับดำเนินการรุนแรงขึ้นกว่าแต่ก่อนแล้ว จดหมายประเภทนี้ส่วนมากมักจะอยู่ในรูปการยื่นคำขาดของเจ้าหนี้

การทวงหนี้โดยพนักงานของกิจการ (follow-up by personal calls) หลังจากวิธีการส่งจดหมายทวงหนี้แล้วยังไม่ได้ผล การส่งพนักงานของกิจการไปเรียกเก็บเงินมักจะเป็นวิธีที่นิยมใช้ในลำดับถัดมา กิจการประเภทการค้าส่งและผู้ผลิตมักจะจ้างพนักงานขายไว้ทำหน้าที่เรียกเก็บเงินออกต่างหากจากกัน สินเชื่อค้าปลีกแบบผ่อนส่งจะให้พนักงานเรียกเก็บเงินเพื่อเป็นการประหยัดเวลาเก็บเงินและสามารถทราบสาเหตุของการชำระหนี้ล่าช้าออกไปได้อย่างรวดเร็ว สินเชื่อค้าปลีกแบบเปิดบัญชีจะไม่นิยมใช้พนักงานเรียกเก็บเงิน ทั้งนี้เพราะมีค่าใช้จ่ายสูงและกิจการต้องพยายามรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าไว้ให้ดีด้วย

ในขั้นตอนการเก็บหนี้ที่รุนแรงยิ่งขึ้นสำหรับลูกค้าที่ผิดสัญญา เช่น ในกรณีที่กิจการได้ให้วิธีการส่งจดหมาย โทรศัพท์ หรือโทรเลข แล้วแต่ยังไม่ได้ผล กิจการอาจใช้พนักงานเก็บเงินหรือบุคคลซึ่งกิจการว่าจ้างพิเศษให้ทำหน้าที่นี้ไปเรียกเก็บเงินจากลูกค้ารายนั้นได้ ในกรณีดังกล่าวนี้ พนักงานเรียกเก็บเงินจะมีประโยชน์มากถ้ากิจการไม่เรียกเก็บหนี้จำนวนไม่มากนัก เป็นต้น การใช้พนักงานเรียกเก็บเงินจะได้ผลกว่า โดยเฉพาะเมื่อใช้วิธีการอื่น ๆ ไม่ประสบความสำเร็จมาแล้ว ทั้งนี้เพราะลูกค้ามักจะเกิดความรู้สึกเกรงกลัวบุคคลมากกว่าอย่างอื่น สาเหตุที่กิจการไม่นิยมใช้พนักงานเก็บเงินคือ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายและหาพนักงานเก็บเงินที่ดีมีลักษณะเหมาะสมได้ยาก พนักงานบางคนเข้มงวดและปฏิบัติงานเข้มแข็งดี แต่ปราศจากกลวิธีเชิงใจเพียงพอ และลักษณะดังกล่าวมักจะสร้างความรู้สึกเป็นศัตรูให้กับลูกค้า คุณสมบัติซึ่งพนักงานเรียกเก็บเงินควรมีคือ ทำทางดีมีความสามารถในการติดต่อกับลูกค้าได้ดีดังเช่นพนักงานขาย แต่มีความมั่นคงในการปฏิบัติงานอย่างเข้มแข็ง และมีความรู้เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์เพียงพอ ดังนั้น กิจการจึงต้องจ้างพนักงานนี้ด้วยค่าใช้จ่ายสูง จึงไม่สามารถว่าจ้างเป็นพนักงานประจำได้ ในกรณีหลังนี้ การจัดให้บริการเป็นกลุ่มสำหรับกิจการที่ไม่ได้ดำเนินธุรกิจแข่งขันกันเองจะช่วยให้เกิดการประหยัดได้มาก โดยที่แต่ละกิจการเพียงแต่ชำระเงินให้กลุ่มบริการนี้รายสัปดาห์หรือรายเดือน ซึ่งรวมกันเพียงพอที่จะว่าจ้างบุคคลที่มีความสามารถและความชำนาญได้

นอกจากนี้ ผู้จัดการสินเชื่ออาจจะออกไปเยี่ยมเยียนตรวจสอบลูกค้าด้วยตนเอง จดมุ่งหมาย เพื่อให้คำแนะนำหรือตกลงให้บริการอื่น ๆ กับลูกค้าที่จะช่วยให้ลูกค้าสามารถชำระหนี้ได้เต็มจำนวนหรือเพียงบางส่วนก่อน การที่จะปฏิบัติอย่างใดต้องพิจารณาที่สาเหตุของการไม่ชำระหนี้ นั้น ว่าเกิดจากความสามารถในการชำระหนี้หรือจากคุณสมบัติของลูกค้า ถ้าลูกค้าขาดความสามารถอาจจะต้องให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และอะลุ่มอล่วยให้พอสมควร แต่ลูกค้าไม่เต็มใจที่จะชำระเงิน อาจจะต้องดำเนินการเรียกเก็บอย่างรุนแรงหรือเข้มงวดยิ่งขึ้น หรือในทางตรงกันข้ามเจ้าหนี้อาจขอให้ลูกค้ามาพบเพื่อปรึกษากัน ซึ่งการที่ลูกค้ายินยอมมาแสดงว่าลูกค้ายอมรับสภาพหนี้สินที่เป็นอยู่ และเจ้าหนี้มักจะได้รับชำระเงินเต็มจำนวนหรือเพียงบางส่วนจากการพบปะกัน นอกจากนี้ยังมีโอกาสสัมภาษณ์ลูกค้าเพิ่มเติม อีกทั้งเปิดโอกาสให้ลูกค้าแถลงข้อข้องใจต่าง ๆ ในบริการของกิจการและทำความเข้าใจในประการอื่น ๆ อีกด้วย

การเรียกเก็บหนี้โดยทนายความ (collection by an attorney) ภายหลังจากที่ได้ใช้ความพยายามเรียกเก็บหนี้ด้วยวิธีต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้ว แต่ยังไม่ได้ผลและเจ้าหนี้ ตัดสินใจได้แล้วว่า ไม่ต้องการติดต่อด้านขายกับลูกค้ารายนี้ต่อไปอีก เจ้าหนี้จะส่งจดหมายแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า กิจการปล่อยให้เจ้าหนี้ของทนายความในการเรียกเก็บหนี้ ถ้าลูกค้ายังไม่ชำระเงินภายในเวลาที่กำหนด และในกรณีที่ลูกค้ายังเพิกเฉยไม่ตอบจดหมายหรือชำระหนี้ให้ กิจการส่งเรื่องของลูกค้าราย

นั่นให้ทนายความจัดการต่อไปทันที ซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่สมควรดำเนินการเช่นนี้จนกระทั่งแน่ใจว่าวิธีการอื่น ๆ ไม่ได้ผลแน่นอนและไม่ต้องการติดต่อกับลูกค้ารายนี้อีกต่อไป ทั้งนี้เพราะเมื่อทนายความรับเรื่องของลูกค้ารายนี้ไปจัดการเรียกเก็บเงินแล้ว ความสัมพันธ์อันดีที่เคยมีอยู่ระหว่างกันย่อมหมดไปด้วยและกิจการจะต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเนื่องจากการใช้บริการของทนายความให้ดำเนินการเรียกเก็บหนี้แทนตนแต่อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ควรจะระลึกได้เสมอว่า ยิ่งระยะเวลาการเรียกเก็บหนี้เนิ่นนานออกไปเท่าใด โอกาสที่จะได้รับชำระหนี้จะยากลำบากขึ้น เท่านั้น ดังนั้นเมื่อไรที่กิจการแน่ใจในสภาพการณ์ของลูกค้าแล้ว ก็ไม่ควรลังเลที่จะใช้วิธีการ รุนแรงเพื่อดำเนินการเรียกเก็บหนี้เป็นครั้งสุดท้าย

หลังจากที่เจ้าหน้าที่ตัดสินใจส่งเรื่องลูกค้ารายนั้นให้กับทนายความพร้อมกับขอให้ดำเนินการอย่างรวดเร็วที่สุดแล้วทนายความที่ที่จะต้องเร่งรีบดำเนินการในทันทีที่จะพยายามเก็บหนี้ให้ได้ ครบตามจำนวน หรือถ้าเป็นไปได้ควรทำความตกลงอย่างใดอย่างหนึ่งกับลูกค้าโดยที่ส่งฟ้องศาล ควรเป็นหนทางสุดท้ายที่จะกระทำ เพราะว่ากิจการต้องเสียค่าใช้จ่ายและสิ้นเปลืองเวลา มาก ข้อควรระวังในการว่าจ้างทนายความในท้องถิ่นของลูกค้าให้ดำเนินการแทน ซึ่งถ้าทนายความและลูกค้าเป็นเพื่อนหรือมีความสัมพันธ์กัน อาจจะพยายามถ่วงเวลาการเรียกเก็บหนี้ออกไปเพื่อช่วยเหลือหนี้ กรณีเช่นนี้เจ้าหน้าที่มักจะไม่ได้รับรายงานความคืบหน้าในการเรียกเก็บหนี้เพื่อตัดปัญหาดังกล่าว ควรติดต่อกับทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่รู้จักดีในจังหวัดของเจ้าหน้าที่ให้จัดการส่งเรื่องไปให้ทนายความในท้องถิ่นของลูกค้า การติดต่อระหว่างทนายความด้วยกันเองมักจะให้ผลดีกว่าและช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้

ในกรณีที่ทนายความดำเนินการไม่สำเร็จ เจ้าหน้าที่มีสิทธิ์ที่จะจัดส่งฟ้องศาล เพื่อใช้วิธีการเรียกเก็บหนี้ตามกฎหมายต่อไป อย่างไรก็ตามก่อนที่จะกระทำการดังกล่าว เจ้าหน้าที่ควรจะแน่ใจได้ว่าลูกค้ามีทรัพย์สินเพียงพอที่จะชำระหนี้ตามคำพิพากษาของศาล ทรัพย์สินดังกล่าวจะต้องปราศจากภาระติดพัน อื่น ๆ และควรจะมีมูลค่าอย่างน้อยที่สุดเท่ากับจำนวนหนี้สินและค่าใช้จ่ายที่จำต้องใช้ไปในการฟ้องร้องคดีนี้

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคล

ความพึงพอใจเป็นลักษณะนามธรรมไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้ จากการแสดงออก โดยพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525: 588) ได้ให้ความหมายว่า “.... พึง” เป็นคำกริยาอื่น แปลว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่าพอใจ ชอบใจ ในทำนองเดียวกัน Wolmean B. Benjamin (1975: 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายและความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ

Applewhite B. Phillip (1965: 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคลเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความกว้าง ในทำนองเดียวกัน Davis K. Margaret (1974: 483) ได้นำความหมายของความพึงพอใจ ในงานของ John มากล่าวไว้ว่า หมายถึง ทักษะคติซึ่งเป็นคุณภาพรวมยอดของความรู้สึกพอใจ และไม่พอใจที่ผ่านมา ทักษะคตินี้จะแสดงออกให้ทราบได้ว่า เขามีความพอใจหรือไม่ ในการประเมินดูงาน และผู้ปฏิบัติงาน ส่วน Good V. Carter (1973: 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทักษะคติที่มีต่องาน อีกทั้งหากได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับความต้องการก็จะทำให้มนุษย์รู้สึกพอใจในงานได้

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ในการวัดความพึงพอใจบุญเรียง ขจรศิลป์ (2528: 137 - 153) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ความพึงพอใจหรือทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรงแต่สามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ในขณะที่นิคม พรหมน้อย (2529: 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจอาจมีปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่สุดกับบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งในสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมอีกอย่างหนึ่ง เมื่อเป็นเช่นนี้ การหามาตรการวัดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ยาก เพราะความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ บริบูรณ์ บ่อเกิดทรัพย์ (2534: 1) เกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่า เป็นสิ่งที่ยาก เพราะความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง และเป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ในลักษณะหนึ่งลักษณะใด ซึ่ง ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531: 3, 46- 47) ได้เสนอไว้ว่า เทคนิคการวัดตามวิธีของ Likert เป็นวิธีการวัดทัศนคติหรือความพึงพอใจหรือความรู้สึกที่นิยมใช้กันมาก เพราะสะดวก, รวดเร็ว, สร้างง่าย โดยการสร้างข้อความขึ้นมาหลาย ๆ ข้อความเพื่อให้กลุ่มหัวข้อที่จะศึกษา การวัดตามวิธีการ Likert นี้ จึงประกอบด้วยความคิดเห็นหลาย ๆ ข้อ แต่ละข้อมีค่าความพึงพอใจตามสเกลของข้อความต่อเนื่องจาก ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งแต่ละสเกลกำหนดค่าคะแนนตามลำดับตาม 4 , 3 , 2 , 1 หรือ 1, 2 , 3 , 4 หลังจากทีรวบรวมข้อความแล้ว จึงนำไปทดสอบกับคนกลุ่มหนึ่ง ซึ่งสุ่มมาเป็นตัวอย่างว่าคำถามแต่ละข้อนั้นเชื่อถือได้หรือไม่ สามารถวัดความพึงพอใจที่ต้องการวัดได้อย่างไร จากนั้นจึงนำคำถามที่สร้างขึ้นมาปรึกษาผู้รู้ เพื่อพิจารณา คำถามเหล่านั้น แล้วจึงนำคำถามนั้นไปใช้รวบรวมข้อมูลจากประชากรที่ต้องการวัดต่อไป ประกอบบุญเรียง ขจรศิลป์ (2528: 153) ได้เสนอไว้ว่า เทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง ในทำนองเดียวกัน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2524: 178) ให้ความเห็นว่า วิธีการของ Likert นั้นสามารถวัดทัศนคติได้อย่างกว้างขวางกว่าแบบอื่น ๆ และสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าความเที่ยงตรงสูง

ในลักษณะเดียวกัน นิคม พรหมน้อย (2529: 14) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจจริง ๆ นั้น กระทำได้โดยวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอร้องให้ผู้ที่เราต้องการ แสดงความคิดเห็น ในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถามอาจจะความพอใจในด้านการบริหาร การควบคุมงานเงื่อนไขต่าง ๆ ในการทำงาน และอื่น ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง แต่เป็นวิธีที่ต้องอาศัย กลวิธี และเทคนิคมากมายพอสมควร ไม่เช่นนั้นแล้วอาจไม่ได้ข้อเท็จจริงก็ได้
3. การสังเกต เป็นวิธีที่สามารถทราบความพึงพอใจในงานได้อีกวิธีหนึ่งโดยสังเกต จากพฤติกรรม การพูด กริยาท่าทาง แต่ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน

ภาคสรุป

(Overview)

นโยบายของรัฐบาลที่ผ่านมามีรัฐบาล มีเป้าหมายในการสร้างความอยู่ดีกินดีให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย และผู้มีรายได้น้อยกลางซึ่งเป็นประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นสถาบันการเงินของรัฐเพียงแห่งเดียวที่ดำเนินธุรกิจการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยเฉพาะนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2496 จนถึงปัจจุบันธนาคารได้ปล่อยสินเชื่อให้แก่ประชาชน เพื่อให้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง โดยมีส่วนแบ่งการตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในปี พ.ศ. 2543 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 37.50 ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ นับว่ามีบทบาทอย่างสำคัญยิ่งในการพัฒนาชนบทของจังหวัดเชียงใหม่

จากการตรวจสอบเอกสารพอสรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยของลูกค้านาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่าไม่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการและกลไกของการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเพื่อที่จะได้ตัดสินใจขอกู้เงินได้อย่างเหมาะสม ตามความต้องการและกำลังเงินของครอบครัว การให้ความรู้และคำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการมีกรรมสิทธิ์สามารถทำได้หลายวิธี ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยประเภทต่างๆ รวมทั้งแหล่งเงินกู้ที่อยู่อาศัยซึ่งประชาชนสามารถหาได้ การให้คำปรึกษาแนะนำแก่บุคคลที่สนใจก่อนตัดสินใจขอสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านอย่างเช่นกรณีเกิดวิกฤติเศรษฐกิจในปี 2539 ยังจำฝังใจกันได้ดีต้นเหตุมาจากภาคอสังหาริมทรัพย์ของประเทศเป็นสำคัญ ฉะนั้นภาครัฐจึงได้ระดมแก้ปัญหานี้โดยนำมาตรการต่างๆ ออกมากระตุ้น รวมทั้งธนาคารอาคารสงเคราะห์เอง ก็พยายามผลักดันมาตรการผ่อนปรนต่าง ๆ

เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดวงจรการซื้อขายกันในภาคสังหาริมทรัพย์ขึ้น และเชื่อว่าในอีก 2 ปีต่อจากนี้
ไปจะเห็นชัดเจนขึ้นว่าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นที่ต้องการของประชาชนอีกครั้งหนึ่ง

กองห้องสมุด
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

(RESEARCH METHODOLOGY)

ระเบียบวิธีการวิจัยเรื่องการศึกษาถึงมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยตามความพึงพอใจของลูกค้าระหว่างมาตรการต่าง ๆ ที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ได้ดำเนินการออกมาตรการเหล่านี้แล้วมีผลตอบสนองของลูกค้ากลับมาใช้บริการมากขึ้น โดยกำหนดวิธีการวิจัยดังนี้

สถานที่วิจัย

(Locale of the Study)

การวิจัยได้ดำเนินการใน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาลูกค้าที่ได้ขอสินเชื่อกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในช่วงระหว่างปี 2540 ถึง 2543 จำนวนทั้งสิ้น 2,142 ราย โดยการเลือกจากการสุ่มตัวอย่างมาทั้งสิ้น 100 ราย ซึ่งเป็นลูกค้าทั้งรายเก่าและรายใหม่ ที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคาร เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีลูกค้าหลากหลายประเภท ข้อมูลที่จัดเก็บจากตัวอย่างจึงมาจากหลายกลุ่มที่แตกต่างกัน

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

(The Population and Sampling Procedure)

ประชากรในการวิจัยคือ ลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เนื่องจากลูกค้ามีจำนวนมาก และมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ตลอดจนผู้วิจัยมีข้อจำกัดด้านทรัพยากรที่จะใช้ในการรวบรวมข้อมูล เช่น กำลังคน กำลังเงิน และระยะเวลาที่มีอยู่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงคัดเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการจับฉลาก ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าทั้งหมดในแต่ละธนาคาร โดยใช้สูตรของ Yamane ในบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2531: 51) กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด 0.10 หรือร้อยละ 10.00 ตามสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} ; \text{เมื่อกำหนดให้}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (จำนวน)

N = จำนวนลูกค้าทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิด

$$n = \frac{2,142}{1 + 2,142(0.10)^2}$$

$$= 96 \text{ คน}$$

เมื่อคำนวณตามสูตรข้างต้นแล้ว ได้ขนาดของกลุ่มลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำนวน 96 คน แต่ในการศึกษาใช้กลุ่มตัวอย่าง 100 คน

2. เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามข้อ 1 แล้ว ผู้วิจัยคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามวงเงินที่ตัดสินใจขอกู้เงิน เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างที่เป็นสัดส่วนกับจำนวนลูกค้าที่ตัดสินใจขอกู้เงินจำนวนทั้งสิ้น 2,142 ราย ดังรายละเอียดในตารางที่ 2 หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มโดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยวิธีการจับฉลาก จากตัวอย่างที่เลือกได้ โดยวิธีการจับฉลากจากเลขรหัสของลูกค้านักธนาคารอาคารสงเคราะห์ ให้ตรงตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ลำดับ	วงเงินกู้	ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ราย)
1	50,000 - 200,000	558	26
2	200,001 - 500,000	1,235	58
3	500,001 - 1,000,000	151	7
4	ตั้งแต่ 1,000,000 ขึ้นไป	198	9
รวม		2,142	100

ที่มา : ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่, (2540 ข: ไม่ระบุหน้า)

ตัวแปรและการวัดตัวแปร (Variables and Measurement)

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้วัดค่าตัวแปรต่าง ๆ โดยการจัดระดับตัวแปรและเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

อายุ หมายถึง จำนวนปีของอายุของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

เพศ หมายถึง เพศของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น เพศชายและเพศหญิง

สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานภาพของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น โสด สมรส ม้าย และ หย่าร้าง

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

อาชีพ หมายถึง ลักษณะอาชีพหลักที่ทำให้เกิดรายได้สูงสุดของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

รายได้สุทธิ หมายถึง รายได้สุทธิต่อเดือนของผู้ขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ระยะเวลาในการกู้ หมายถึง ระยะเวลานับเป็นจำนวนปีที่ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สามารถที่จะคาดการณ์ ภายหลังจากกู้เงินกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ แล้วอัตราดอกเบี้ยจะต้องถูกปรับขึ้นหรือปรับลง เป็นไปตามภาวะเศรษฐกิจ

อัตราดอกเบี้ย หมายถึง อัตราผลตอบแทนที่ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจะให้ต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนเงินกู้ 100 บาท ในระยะเวลา 1 ปี

มูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกัน หมายถึง ราคาประเมินของหลักทรัพย์ที่ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย นำมาค้ำประกันเงินกู้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ หมายถึง ช่วงของจำนวนเงินเพื่อที่อยู่อาศัย ภายหลังจากประเมินราคาหลักทรัพย์ของผู้ขอใช้บริการสินเชื่อต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ หมายถึง ระยะเวลาเป็นปีที่ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยผ่อนชำระ ซึ่งกำหนดไว้ในสัญญาเงินกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

มาตรการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัย หมายถึง มาตรการจำนวน 13 มาตรการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคาร

ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำนวน 13 มาตรการ เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้ามาใช้บริการ โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 4 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน 4
เห็นด้วย	ค่าคะแนน 3
ไม่เห็นด้วย	ค่าคะแนน 2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน 1

โดยกำหนดค่าคะแนนเฉลี่ยไว้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.26-4.00 หมายถึง ลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.25 หมายถึง ลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายถึง ลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายถึง ลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยอย่าง

ยิ่ง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อวิธีการดำเนินงานตามมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัย ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้ลูกค้ามาขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคาร กำหนดมาตรการ รวมทั้งสิ้น 13 มาตรการ ดังนี้

1. การกำหนดวงเงินกู้ได้ร้อยละ 100 ของราคาประเมินหลักประกัน
2. การขยายระยะเวลาการกู้จากเดิมสูงสุด 25 ปี เป็น 30 ปี
3. การพักชำระดอกเบี้ยค้างเป็นเวลา 2 ปี
4. ระยะเวลาการกู้ครั้งที่ 1 ปี อัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 4.50
5. การกู้เพิ่มเพื่อชำระดอกเบี้ยค้างแล้วคำนวณเงินงวดผ่อนส่งใหม่
6. การกำหนดมาตรการการผ่อนหนี้ได้มากกว่า 1 มาตรการ
7. ระยะเวลาการกู้ครั้งที่ 2 ปี อัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 5.50
8. การโอนทรัพย์สินชำระหนี้เมื่อท่านไม่ต้องการผ่อนชำระหนี้
9. ระยะเวลาการกู้ครั้งที่ 3 ปี (ขั้นบันได) อัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 6.50
10. ระยะเวลาการกู้ครั้งที่ 3 ปี อัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 6.50
11. การปรับลดอัตราดอกเบี้ยเมื่อชำระดอกเบี้ยค้างเสร็จสิ้น
12. การปรับเงินงวดเพิ่มขึ้นตามประกาศอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้น

13. การผ่อนชำระเท่าเงินงวดปกติกรณีเกิดหนี้ค้างชำระ

ผู้วิจัยกำหนดข้อความต่าง ๆ เพื่อวัดความพึงพอใจในวิธีดำเนินการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 13 มาตรการ ซึ่งประยุกต์จากแนวทางของไลเคิร์ต (Likert) โดยให้คะแนน แบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ค่าคะแนน 4
พึงพอใจมาก	ค่าคะแนน 3
พึงพอใจน้อย	ค่าคะแนน 2
พึงพอใจน้อยที่สุด	ค่าคะแนน 1

โดยกำหนดคะแนนเฉลี่ยไว้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.26-4.00 หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.25 หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายถึงความพึงพอใจในวิธีดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

(Research Instrument)

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวทางของวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งเป็นคำถามประเภทปลายเปิด และปลายปิด โดยในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการขอสินเชื่อเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อวิธีการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์

การทดสอบเครื่องมือวิจัย

(Pre-testing of the Research Instrument)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาปัญหาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องในด้านความตรงในเนื้อหา (content validity) และทดสอบแบบสอบถามในด้านความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในสาขาเชียงใหม่ซึ่งไม่ได้ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 ชุด โดยใช้วิธีคำนวณหาความเชื่อมั่นตามสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ในพวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540: 125-126) ซึ่งมีสูตรคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[\frac{1 - \sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อกำหนดให้ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
 k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือ
 $\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อ
 S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผลจากการทดสอบ ปรากฏว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของความคิดเห็นที่มีต่อการตัดสินใจขอกู้เงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยตามมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีค่าเท่ากับ 0.94 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของความพึงพอใจในการบริหารจัดการและการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ของผู้ใช้บริการ มีค่าเท่ากับ 0.93 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน แสดงว่าแบบทดสอบที่ใช้สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ มีความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่น่าไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ โดยให้ผลความแม่นยำมีความน่าเชื่อถือสูง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

(Data Gathering)

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยได้วางขั้นตอนการดำเนินงานไว้ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือในนามบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ถึงผู้จัดการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยประสานโดยตรงกับผู้ให้ข้อมูลในการขอความร่วมมือกรอกแบบสอบถาม
3. เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ แปลความ สรุปผล และเขียนรายงานการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

(Data Analysis)

เมื่อจัดเก็บข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลมาถอดรหัสจัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (statistical package for the social sciences: SPSS) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ

1. ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) เพื่อแจกแจงความถี่ของลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคม และบทบาทของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในการสนองตอบความต้องการของลูกค้า
2. ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางของลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ สังคม และบทบาทของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในการดำเนินมาตรการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัย โดยการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

ระยะเวลาในการวิจัย

(Research Duration)

การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาดำเนินการวิจัยตั้งแต่ เดือนธันวาคม 2545 ถึง เดือนมิถุนายน 2546 รวมระยะเวลาในการวิจัยทั้งสิ้น 18 เดือน

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

(RESULTS AND DISCUSSION)

การวิจัยเรื่อง มาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยตามความพึงพอใจของลูกค้ากรณีธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อพรรณนาถึงลักษณะส่วนบุคคล สังคม และเศรษฐกิจ ของลูกค้าที่ขอใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ และเพื่อทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยรวบรวมข้อมูลจากจำนวนลูกค้ารายย่อยที่ทำสัญญากู้เงินในปี พ.ศ. 2540 ถึง พ.ศ. 2543 หลังจากที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้นำมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยจำนวน 13 มาตรการได้ให้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยจำนวนทั้งสิ้น 2,142 ราย โดยทำการสุ่มตัวอย่างมาทั้งสิ้น 96 ราย แต่ในการวิจัยครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลเป็นจำนวน 100 ราย เพื่อความสะดวกในการวิจัยและง่ายต่อการแปลผล ซึ่งผลการวิจัยมีดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล สังคม และเศรษฐกิจ ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

การวิจัยครั้งนี้ผู้ที่ให้ข้อมูล คือ ลูกค้าเงินกู้รายย่อยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ที่ทำสัญญากู้เงินในปี พ.ศ. 2540 ถึง 2543 ตามความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารและต่อมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัย โดยมีผลทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยศึกษาเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาอัตราดอกเบี้ยคงที่ มูลค่าหลักทรัพย์จริง วงเงินกู้ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ ของลูกค้าที่ได้รับจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ลักษณะส่วนบุคคล

อายุ

ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลที่มีการทำสัญญากู้เงินกับธนาคารร้อยละ 40.00 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี รองลงมาคือร้อยละ 35 มีอายุอยู่ระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 14 มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป ส่วนอีกร้อยละ 11 เป็นผู้ให้ข้อมูลที่ทำสัญญากู้เงินกับธนาคารมีอายุน้อยกว่า 30 ปี (ตารางที่ 3)

ผลการวิจัยทำให้ทราบว่าลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 65) มีอายุอยู่ระหว่าง 30-49 ปี ถือว่าเป็นวัยผู้ใหญ่ซึ่งสอดคล้องกับ สุชา จันทรธรม (2539: 54) กล่าวว่า เป็นวัยที่บุคคลมีพลังกำลังแข็งแรงเนื่องจากเป็นวัยที่มีความสามารถและทำงานได้มากที่สุด วัยนี้จะสนใจในเรื่อง

ของการมีครอบครัว การสร้างฐานะให้กับตนเอง ในทำนองเดียวกัน ศรีเรือน แก้วกังวาล (2540: 446) ระบุว่า วัยกลางคนเป็นวัยที่มีอายุระหว่าง 40-65 ปี เป็นคนวัยทำงานที่มีความรับผิดชอบสูง และมักเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิต ด้วยเหตุนี้จึงทำให้บุคคลที่อยู่ในวัยกลางคน เป็นผู้มีความพร้อมในทุกๆด้าน เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 8.79 อาจกล่าวได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลมีอายุที่แตกต่างกัน

เพศ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่ตัดสินใจกู้เงินกับธนาคารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 65) เป็นเพศชาย 65 คน ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 35 เป็นเพศหญิง 35 คน (ตารางที่ 3)

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เนื่องจากเพศชายเป็นกำลังหลักในการแสวงหาความมั่นคงและที่สำคัญเป็นหัวหน้าครอบครัว ถึงแม้ว่าในการกู้เงินกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ไม่ได้ระบุถึงเรื่องเพศเป็นสำคัญ แต่ในสังคมไทยเพศชายยังมีอำนาจการตัดสินใจมากกว่าเพศหญิงอันเนื่องมาจากเป็นหัวหน้าครอบครัว ดังนั้นการตัดสินใจในการทำกิจกรรมหรือการกู้เงินกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ก็ด้วยเช่นกัน จากรายงานจำนวนประชากรเปรียบเทียบปี 2540-2544 พบว่าประชากรของจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนทั้งสิ้น 1,603,441 ล้านคน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2544ก: 89) และจากรายงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2542: 5) รายงานว่าประชากรเพศชายมีมากกว่าเพศหญิง 247,219 คน

สถานภาพการสมรส

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 3 พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 64) มีการสมรสแล้ว รองลงมา ร้อยละ 23 ระบุว่าโสด ร้อยละ 8 รายงานว่าหย่าร้างส่วนผู้ให้ข้อมูลอีกร้อยละ 5 ระบุว่าหม้าย

ผลการวิจัยดังกล่าวทำให้ทราบว่าลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่มีสถานภาพสมรสแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการจัดชั้นลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2543ก: ไม่ระบุหน้า) ได้ระบุว่าผู้ทำสัญญากู้เงินกับธนาคารส่วนใหญ่ได้สมรสและมีครอบครัวแล้ว เนื่องจากมีความพร้อมในเรื่องของความต้องการที่อยู่อาศัยและสร้างความมั่นคงให้กับครอบครัว และลูกค้าส่วนใหญ่ที่มีหนี้ค้างเกิดจากปัญหาในการผ่อนชำระคนเดียวดังนั้นธนาคารได้พิจารณาสินเชื่อเรื่องเครดิตรายได้เป็นสำคัญ ในทำนองเดียวกัน สุชา จันทรเฒ (2539: 54) กล่าวในเรื่องของอายุที่อยู่ระหว่างวัยกลางคนจะเป็นวัยที่สนใจในเรื่องของการมีครอบครัว และต้องการสร้างฐานะให้กับตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้ระบุว่าผู้มีสถานภาพสมรสที่มีอายุระหว่าง 30-49 ปี

ตัดสินใจเลือกที่จะขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยสามารถเลือกซื้อบ้านหรือปลูกสร้างบ้านให้กับตนเองและครอบครัวเพื่อความมั่นคงในชีวิต

ระดับการศึกษา

ผลการวิจัยในตารางที่ 3 พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ร้อยละ 71 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาตามลำดับร้อยละ 18 สำเร็จการศึกษาดำรงต่ำกว่าปริญญาตรี และร้อยละ 11 สำเร็จการศึกษาในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่าการศึกษามีผลต่อการกู้เงินกับธนาคาร ซึ่งเนื่องมาจากผู้มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี สามารถสื่อสารกับธนาคารได้ดีและยอมรับตัดสินใจได้ง่ายกว่า สอดคล้องกับมานิตย์ วัฒนพันธ์ (2538: 55) ระบุว่า การแสวงหาความรู้ความชำนาญเพิ่มเติมเป็นการพัฒนาศักยภาพของตนให้สามารถปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของสังคม และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้ ทำให้ทราบว่าลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ที่ตัดสินใจเลือกกู้เงินส่วนใหญ่เป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี

อาชีพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 38 มีอาชีพรับราชการที่กู้เงินกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ รองลงมาร้อยละ 29 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 14 เป็นเจ้าของกิจการส่วนตัว ร้อยละ 12 เป็นพนักงานธุรกิจเอกชนส่วนอีกร้อยละ 7 ประกอบอาชีพค้าขาย (ตารางที่ 3)

ผลการวิจัยทำให้ทราบว่าข้าราชการตัดสินใจเลือกกู้เงินกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ มากที่สุดอาจเนื่องมาจากสามารถหักเงินเดือนผ่อนชำระหนี้เงินกู้กับธนาคารได้ และมีข้อตกลงระหว่างหน่วยงานต้นสังกัดของลูกค้ากับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ และความเสี่ยงน้อย ซึ่งสอดคล้องกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2544 ก: 33) ได้ระบุว่า หนี้ค้ำส่วนใหญ่เกิดจากผู้มีอาชีพอิสระหมายถึง ค้าขาย หรือมีรายได้ในแต่ละเดือนไม่แน่นอน จึงได้มุ่งเป้าหมายไปที่ผู้มีรายได้ประจำเช่น ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานห้าง ร้าน บริษัท ดังนั้นบุคคลเหล่านี้จึงสามารถยื่นกู้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ได้ง่ายกว่าผู้มีอาชีพอิสระ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	11	11.00
30- 39 ปี	40	40.00
40 - 49 ปี	35	35.00
มากกว่า 49 ปีขึ้นไป	14	14.00
$\bar{X} = 39.89$ S.D. = 8.79 R = 20-60		
เพศ		
ชาย	65	65.00
หญิง	35	35.00
สถานภาพการสมรส		
โสด	23	23.00
สมรส	64	64.00
หม้าย	5	5.00
หย่าร้าง	8	8.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	18.00
ปริญญาตรี	71	71.00
สูงกว่าปริญญาตรี	11	11.00
อาชีพ		
ข้าราชการ	38	38.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	29.00
พนักงานธุรกิจเอกชน	12	12.00
เจ้าของกิจการส่วนตัว	14	14.00
ค้าขาย	7	7.00

ลักษณะทางสังคม และเศรษฐกิจ

รายได้

ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 79) มีรายได้ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท รองลงมาร้อยละ 32 เป็นผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 10,001 บาท ร้อยละ 12 มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท ส่วนอีกร้อยละ 9 เป็นผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท

ผลการวิจัยทำให้ทราบว่าผู้มีเงินได้ตั้งแต่ 20,000 บาท ลงมา ตัดสินใจเลือกการทำสัญญากู้เงินกับธนาคารมากที่สุดเนื่องจาก ผู้มีรายได้ในช่วงดังกล่าวอาจเป็นผู้เริ่มต้นในการทำงาน และเป็นช่วงที่มีฐานะการเงินเพียงพอต่อความต้องการที่จะหาที่อยู่อาศัยให้กับครอบครัว โดยการผ่อนชำระกับสถาบันการเงินที่ให้บริการ ในขณะที่เดียวกันความสามารถในการชำระคืนหนี้ที่อยู่ในเกณฑ์ที่ดี ตามรายงานปริมาณหนี้ค้ำชำระของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2543:ไม่ระบุหน้า) ซึ่งได้ระบุไว้ว่า หนี้ค้ำชำระส่วนใหญ่เกิดจากลักษณะอาชีพอิสระของลูกค้ำ ส่วนรายได้สุทธินักงานอำนวยความสะดวกสามารถวิเคราะห์เพื่อหาความเสี่ยงได้ เนื่องจากมีหนังสือรับรองเงินเดือนยืนยันจากหน่วยงานต้นสังกัดและสามารถตรวจสอบได้แน่นอน

ระยะเวลาการกู้

ผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4 พบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 48 เลือกระยะเวลาการกู้คงที่ 3 ปี รองลงมาผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 19 เท่ากันระบุว่า มี ระยะเวลาการกู้คงที่ 1 ปีและ 2 ปี ส่วนอีกร้อยละ 14 เลือกระยะเวลาการกู้คงที่ 5 ปี

ผลการวิจัยทำให้ทราบว่าระยะเวลาการกู้คงที่ 3 ปี เป็นระยะเวลาที่ลูกค้ำสามารถที่จะคาดการณ์ได้ว่าภายใน 3 ปี ภายหลังจากกู้เงินกับธนาคารแล้วอัตราดอกเบี้ยจะต้องถูกปรับขึ้นหรือปรับลงเป็นไปตามสภาวะเศรษฐกิจ ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศสัมพันธให้ทราบและเป็นการคาดการณ์สภาวะอัตราดอกเบี้ยของลูกค้ำแต่ละรายในช่วงสั้น ๆ ซึ่งเป็นการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ความเสี่ยงในเรื่องของความผันผวนเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย ซึ่งสอดคล้องกับสมศักดิ์ มีทรัพย์หลาก (2545: 413) ที่ได้ระบุว่า การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งเลือกวิธีปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้นการตัดสินใจจึงมีความสำคัญและเกิดความพึงพอใจ และมุ่งแสวงหากำไรสูงสุด

อัตราดอกเบี้ย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4 พบว่าผู้ให้ข้อมูลครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 52) เลือกใช้อัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 4.50 ต่อปี รองลงมาร้อยละ 30 เลือกใช้อัตราดอกเบี้ยคงที่ ร้อยละ 5.50 ต่อ

ปี ร้อยละ 10 เลือกใช้อัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 6.50 ต่อปี ส่วนอีกร้อยละ 8 เลือกใช้อัตราดอกเบี้ยเงินกู้คงที่ร้อยละ 7 ต่อปี

ผลการวิจัยทำให้ทราบว่าอัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 4.50 ต่อปี เป็นอัตราดอกเบี้ยที่ถูกค้าสามารถเลือกใช้เนื่องจากเป็นอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำสุดซึ่งสอดคล้องกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2544 ก: 33) ได้ระบุไว้ว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำสุดร้อยละ 4.50 ต่อปี มีผู้เลือกใช้ใช้บริการมากที่สุด ในขณะเดียวกัน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2543ก: 87, 97) ได้วิเคราะห์เรื่องแนวโน้มอัตราดอกเบี้ยที่ลดลงเป็นสิ่งที่จูงใจให้ลูกค้าใช้บริการและเลือกใช้อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำสุดร้อยละ 4.50 ต่อปี

มูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ผลการวิจัยในตารางที่ 4 พบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 48 นำหลักทรัพย์มาค้ำประกันมีราคาประเมินตั้งแต่ 600,001.00 บาท ถึง 800,000.00 บาท รองลงมาคือ ร้อยละ 21 นำหลักทรัพย์ที่มีราคาประเมินมากกว่า 1,000,000.00 บาท ร้อยละ 12 ใช้หลักทรัพย์ที่มีราคาประเมินตั้งแต่ 400,001.00 – 600,000.00 บาท ร้อยละ 10 ใช้หลักทรัพย์ที่มีราคาประเมินตั้งแต่ 200,001.00 – 400,000.00 บาท ส่วนอีกร้อยละ 2 ใช้หลักทรัพย์ที่มีราคาประเมินต่ำกว่า 200,000.00 บาท

ผลการวิจัยทำให้ทราบว่าหลักทรัพย์ที่อยู่ระหว่าง 600,001.00 - 800,000.00 บาท เป็นราคาประเมินที่สูงที่ถูกค้านำมาเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันเหตุผลเพราะว่าในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นจังหวัดที่มีความเจริญรุ่งเรือง มูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันจึงมีราคาสูง และสอดคล้องกันกับจังหวัดใหญ่ ๆ ซึ่ง ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2543ก: 92) ได้ระบุสถิติราคาประเมินหลักทรัพย์ในเขตขอนแก่น หาดใหญ่ นครราชสีมา ซึ่งมูลค่าหลักทรัพย์ที่นำมาค้ำประกันเงินกู้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน

วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ

ผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4 พบว่าผู้ให้ข้อมูล (ร้อยละ 33) ได้รับอนุมัติวงเงินกู้ภายหลังจากประเมินราคาหลักทรัพย์ของลูกค้าแล้วอยู่ระหว่าง 600,001.00 - 800,000.00 บาท รองลงมา ร้อยละ 27 ได้รับอนุมัติวงเงินกู้ในช่วง 400,001.00 - 600,000.00 บาท ร้อยละ 17 ได้รับอนุมัติวงเงินกู้มากกว่า 1,000,000.00 บาท ร้อยละ 12 ได้รับอนุมัติวงเงินกู้ในช่วง 200,001.00 - 400,000.00 บาท ส่วนอีกร้อยละ 1 ได้รับอนุมัติวงเงินกู้ต่ำกว่า 200,000.00 บาท

ผลการวิจัยทำให้ทราบว่าวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ นั้นสอดคล้องกับมูลค่าหลักทรัพย์ที่นำมาค้ำประกันกับธนาคารโดยวงเงินที่ได้รับอนุมัติสูงสุดคือ 1,500,000.00 บาทและวงเงินที่ได้รับอนุมัติต่ำสุดคือ 100,000.00 บาท โดยมีวงเงินกู้เฉลี่ยอยู่ที่ 549,190.51 บาท โดยอ้างอิงได้จากระเบียบของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่ได้ระบุไว้ว่า วงเงิน

ให้กู้สูงสุดคือร้อยละ 100 ของมูลค่าหลักประกัน โดยมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกัน 1,500,000.00 บาท สามารถกู้ได้สูงสุดในวงเงิน 1,500,000.00 บาท และในทำนองเดียวกันมูลค่าหลักทรัพย์ที่สูงลูกค้าสามารถที่จะขอกู้ในวงเงินที่ต่ำกว่ามูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันได้

ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้

ผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4 พบว่าผู้ให้ข้อมูล (ร้อยละ 33) เลือกใช้ระยะเวลาผ่อนชำระ 20 ปี รองลงมา ร้อยละ 21 เลือกใช้ระยะเวลามากกว่า 25 ปี ร้อยละ 19 เลือกใช้ระยะเวลาผ่อนชำระ 25 ปี ร้อยละ 18 เลือกใช้ระยะเวลาผ่อนชำระ 15 ปี ส่วนอีกร้อยละ 9 เลือกใช้ระยะเวลาในการผ่อนชำระต่ำกว่า

1

5

ปี

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ที่ยาวนานเท่าไรลูกค้าจะเลือกใช้เนื่องจากเงินงวดในการผ่อนชำระน้อย และข้อดีคือผู้ใช้บริการสามารถที่จะเลือกผ่อนชำระได้มากกว่าเงินงวดที่กำหนดไว้ในสัญญา ซึ่งระยะเวลาในการผ่อนชำระสูงสุดที่ผู้ให้ข้อมูลเลือกใช้บริการคือ 30 ปี ซึ่งสอดคล้องกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2543ค: ไม่ระบุหน้า) ได้ระบุว่าลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่ที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่มีระยะเวลานานที่สุดคือ 30 ปี เป็นจำนวนถึงร้อยละ 33 ทำให้ทราบว่าลูกค้ามีความจำเป็นที่ต้องการผ่อนชำระเงินงวดให้น้อยที่สุดทั้งนี้ หากเกิดวิกฤติทางการเงินขึ้นมาลูกค้าก็จะไม่ถูกจัดชั้นเป็นลูกค้าที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้กับธนาคาร ในทำนองเดียวกันธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2544ข :43) ได้ระบุว่า ในอดีตการกู้เงินจะกำหนดระยะเวลากู้ได้นานประมาณ 15-20 ปี ปัจจุบันธนาคารอาคารสงเคราะห์ และสถาบันการเงินอื่นส่วนใหญ่จะให้กู้ได้นานถึง 30 ปี ทั้งนี้ยังกู้เงินงวดที่ผ่อนชำระรายเดือนจะลดลง

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามลักษณะเศรษฐกิจ

	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รายได้สุทธิ		
น้อยกว่า 10,000.00 บาท	32	32.00
10,001.00 – 20,000.00 บาท	47	47.00
20,001.00 – 30,000.00 บาท	12	12.00
มากกว่า 30,000.00 บาทขึ้นไป	9	9.00
$\bar{X} = 16,439.39$ บาท S.D. = 10,177.21 บาท R = 5,000.00 – 60,000.00 บาท		
ระยะเวลาการกู้		
ระยะเวลาการกู้ที่ 1 ปี	19	19.00
ระยะเวลาการกู้ที่ 2 ปี	19	19.00
ระยะเวลาการกู้ที่ 3 ปี	48	48.00
ระยะเวลาการกู้ที่ 5 ปี	14	14.00
อัตราดอกเบี้ย		
ร้อยละ 4.50 ต่อปี	52	52.00
ร้อยละ 5.50 ต่อปี	30	30.00
ร้อยละ 6.50 ต่อปี	10	10.00
ร้อยละ 7.00 ต่อปี	8	8.00
มูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกัน		
ต่ำกว่า 200,000.00 บาท	2	2.00
200,001.00-400,000.00 บาท	10	10.00
400,001.00-600,000.00 บาท	12	12.00
600,001.00-800,000.00 บาท	48	48.00
800,001.00-1,000,000.00 บาท	7	7.00
มากกว่า 1,000,000.00 บาท	21	21.00
$\bar{X} = 621,745.42$ บาท S.D. = 210,510.38 บาท R = 150,000.00-1,500,000.00 บาท		

ตารางที่ 4 (ต่อ)

	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
วงเงินที่ได้รับอนุมัติ		
ต่ำกว่า 200,000.00 บาท	1	1.00
200,001.00-400,000.00 บาท	12	2.00
400,001.00-600,000.00 บาท	27	27.00
600,001.00-800,000.00 บาท	33	33.00
800,001.00-1,000,000.00 บาท	10	10.00
มากกว่า 1,000,000.00 บาท	17	17.00
$\bar{X} = 549,190.51$ บาท $S.D. = 190,980.45$ บาท $R = 100,000.00 - 1,500,000.00$ บาท		
ระยะเวลาในการผ่อนชำระ		
ต่ำกว่า 15 ปี	9	9.00
15 ปี	18	18.00
20 ปี	33	33.00
25 ปี	19	19.00
มากกว่า 25 ปี	21	21.00
$\bar{X} = 22.67$ ปี $S.D. = 14.23$ ปี $R = 12-30$ ปี		

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการขอกู้เงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยตาม มาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัย

มาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยตามความคิดเห็นในที่นี้หมายถึงมาตรการต่าง ๆ ที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้นำมาใช้ให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อหวังผลในการกระตุ้นให้ลูกค้ามาใช้บริการสินเชื่อให้มากขึ้นโดยกำหนดมาตรการ เพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการจำนวน 13 มาตรการ โดยนำแบบสอบถามที่ได้ให้ลูกค้ากรอกและสัมภาษณ์ ในรายที่ไม่สามารถกรอกแบบสอบถามได้ที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาเชียงใหม่ ใช้วิธีจัดส่งไปให้ทางไปรษณีย์ และให้ลูกค้าตอบแบบสอบถามที่บ้านและโทรศัพท์สัมภาษณ์ถึงความคิดเห็นจำนวน 100 ราย โดยแยกระดับความคิดเห็นเป็น 4 ระดับโดยกำหนดค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.26-4.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.25	หมายถึง	เห็นด้วย
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.76-2.50	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.75	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผลการวิจัยในตารางที่ 5 พบว่าผู้ให้ข้อมูลเห็นด้วยกับมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.51 ซึ่งผู้ให้ข้อมูลระบุว่าเห็นด้วยกับมาตรการ การกำหนดวงเงินให้กู้ได้ร้อยละ 100 ของราคาประเมินหลักหลักทรัพย์ค้ำประกัน โดยมาตรการขยายระยะเวลาการกู้จากเดิมสูงสุด 25 ปี เป็น 30 ปี ตลอดจนธนาคารมีการพักชำระดอกเบี้ยค้างเป็นเวลา 2 ปี โดยมีระยะการกู้ครั้งที่ 1 ปี อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 4.50 ส่วนระยะเวลาการกู้ครั้งที่ 2 ปี นั้นควรมีอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 5.50 นอกจากนี้ธนาคารควรมีมาตรการการกู้เพิ่มดอกเบี้ยค้างแล้วคำนวณเงินงวดผ่อนส่งใหม่และธนาคารสามารถกำหนดมาตรการปรานอมหนี้ได้มากกว่า 1 มาตรการ

ผลการวิเคราะห์อาจจะเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้ผลประโยชน์จากมาตรการดังกล่าว โดยเฉพาะสามารถที่จะกู้เงินได้ร้อยละ 100 ของราคาประเมินหลักทรัพย์ค้ำประกัน ซึ่งที่ผ่านมาลูกค้าธนาคารสามารถกู้ได้เพียงร้อยละ 90 ของราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันเท่านั้น ผลการวิจัยยังพบว่าผู้ให้ข้อมูลได้ระบุถึงความคิดเห็นที่มีต่อ มาตรการการกำหนดวงเงินให้กู้ได้ร้อยละ 100 ของมูลค่าหลักหลักทรัพย์ค้ำประกัน ในระดับคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.17 เนื่องจากลูกค้าสามารถที่จะกู้ได้ถึงร้อยละ 100 ของราคาซื้อโดยไม่ต้องมีเงินดาวน์ ซึ่ง

เป็นภาระในเรื่องของค่าใช้จ่าย หรืออาจจะเป็นการเพิ่มภาระหนี้หลายทางในกรณีที่ไม่สามารถหาเงินคาวนได้เพราะหากธนาคารไม่สามารถให้กู้ได้ถึงร้อยละ 100 รองลงมาคือ มาตรการการขยายระยะเวลาการกู้จากเดิมสูงสุด 25 ปี เป็นสูงสุด 30 ปี เมื่อรวมกับอายุของลูกค้ำแล้วไม่เกิน 70 ปี เป็นมาตรการที่ลูกค้ำนิยมเลือกใช้บริการคิดเป็นคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นรวมเท่ากับ 3.15 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 สำหรับมาตรการการขยายระยะเวลาการกู้จากเดิมสูงสุดเพียง 25 ปี เป็น 30 ปี การขยายระยะเวลาดิ้นสุดของสัญญาเงินเดิมออกไปมีการเปลี่ยนแปลงสัญญาทั้งนี้เพื่อให้ลูกหนี้ที่มีปัญหาสภาพคล่องไม่รุนแรงหรือลูกหนี้ที่เคยมีปัญหาสภาพคล่องและได้แก้ไขปัญหามาเข้าสู่สถานะปกติแล้ว แต่ไม่สามารถชำระหนี้เงินต้นที่ค้างอยู่ได้ด้วยจำนวนเงินเป็นก้อนหรือด้วยวิธีผ่อนชำระส่วนที่ค้างเพิ่มเข้าไปในเงินงวดปกติ ได้มีโอกาสกลับเข้าเป็นลูกหนี้สถานะปกติ โดยการผ่อนชำระตามความสามารถอันแท้จริงของตนได้ ในขณะเดียวกันการพักชำระดอกเบี้ยค้างเป็นเวลา 2 ปี ก็เป็นมาตรการหนึ่งที่ช่วยแบ่งเบาภาระของลูกค้ำกรณีเมื่อเกิดหนี้ค้างตามมาดอกเบี้ยที่ค้างอยู่ลูกค้ำสามารถทำข้อตกลงกับธนาคารโดยการแยกพักไว้อีกหนึ่งบัญชีไม่มีการเคลื่อนไหวและลูกค้ำได้ประโยชน์ตรงที่ไม่มีดอกเบี้ยใหม่เกิดขึ้นในบัญชีที่พักไว้คงมีแต่บัญชีเดิมที่มียอดเงินต้นคงเหลือลูกค้ำสามารถผ่อนชำระได้ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยในอัตราปกติที่เกิดขึ้นใหม่ในแต่ละเดือน ซึ่งลูกค้ำสามารถเลือกใช้ระยะเวลาการกู้ที่ 1 ปี อัตราดอกเบี้ยเพียงร้อยละ 4.50 ต่อปี ซึ่งเป็นอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำสุด ในทำนองเดียวกันลูกค้ำบางส่วนเห็นด้วยที่จะนำดอกเบี้ยที่ค้างชำระซึ่งอาจจะไม่สูงมารวมกับเงินต้นเพื่อกำหนดเป็นวงเงินกู้ใหม่เพื่อทำข้อตกลงกับธนาคารแล้วเลือกจำนวนเงินงวดผ่อนส่งในอัตราดอกเบี้ยต่ำสุดเหมือนกับมาตรการพักชำระดอกเบี้ยค้าง ส่วนผู้ที่ให้ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่ำสุดของผู้ให้ข้อมูลเห็นด้วยคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 2.51 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 อาจจะกล่าวได้ว่าระยะเวลาการกู้ที่ 2 ปี อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 5.50 ต่อปี เป็นมาตรการที่ลูกค้ำเห็นด้วยเนื่องจากอัตราดอกเบี้ยที่ลูกค้ำได้รับในช่วงดังกล่าวเมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์แล้วลูกค้ำยังได้ประโยชน์ในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าซึ่งลูกค้ำแต่ละรายย่อมพอใจเมื่อได้รับประโยชน์สูงสุดจากการเพิ่มโอกาสทางเลือกในการให้บริการ

สำหรับผลการวิจัยในทางตรงกันข้ามนั้น ผู้ให้ข้อมูลระบุว่าไม่เห็นด้วยกับมาตรการการผ่อนชำระเท่าเงินงวดปกติ กรณีเกิดหนี้ค้างชำระ เนื่องจากหากลูกค้ำชำระเงินงวดเท่ากับเงินงวดปกติจะทำให้ลูกค้ำไม่สามารถผ่อนชำระเงินต้นได้เลย ตลอดจนไม่เห็นด้วยกับการปรับเงินงวดเพิ่มขึ้นตามประกาศอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่ม อันเนื่องมาจากการผลักภาระให้กับลูกค้ำที่จะต้องหาเงินเพิ่มเพื่อที่จะชำระเงินงวดให้กับธนาคาร นอกจากนั้นลูกค้ำยังระบุว่า ไม่เห็นด้วยกับระยะเวลาการกู้ที่ 3 ปี อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 6.50 และการโอนทรัพย์สินชำระหนี้เมื่อพวกเขาไม่

ต้องการผ่อนชำระหนี้ได้ อาจเนื่องมาจากหลักทรัพย์ค้ำประกันของลูกค้านั้นจะต้องถูกโอนกรรมสิทธิ์เป็นของธนาคาร

ผลของการวิเคราะห์ ในกลุ่มที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย กล่าวโดยสรุป ในภาพรวมได้ว่าลูกค้าซึ่งให้ความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยกับมาตรการทั้ง 13 มาตรการ (ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.45 ลงมา) มีอยู่จำนวน 6 มาตรการ โดยมาตรการโอนทรัพย์สินชำระหนี้เมื่อไม่ต้องการผ่อนชำระหนี้ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 2.45 อาจจะกล่าวได้ว่ามาตรการดังกล่าวเป็นมาตรการที่ลูกค้าไม่สามารถรับภาระในเรื่องของค่าใช้จ่ายและไม่ต้องการที่จะอยู่อาศัยในหลักทรัพย์ค้ำประกันแปลงนี้อีกต่อไป ในทำนองเดียวกันหากมาตรการระยะเวลาการกู้ยืมที่ที่ยาวนานและใช้อัตราดอกเบี้ยที่สูงในช่วงเวลานั้นเช่น คงที่ 3 และใช้อัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 6.50 ต่อปี เป็นมาตรการที่ลูกหนี้เห็นว่า เป็นการเพิ่มภาระมากขึ้นเนื่องจากการผ่อนชำระรายเดือนจะสูงซึ่งสอดคล้องกับอัตราดอกเบี้ยที่สูงในขณะนั้น โดยลูกค้าส่วนใหญ่จะเขียนคำร้องให้ธนาคารเมื่อมีการชำระเงินงวดแล้วบางส่วนเพื่อขอลดดอกเบี้ยให้เหลือในอัตราที่ต่ำสุดในขณะนั้น และมาตรการที่ลูกค้าไม่นิยมหรือและให้ความสำคัญน้อยที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 2.21 ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจโดยภาพรวมของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่รายงานว่า การให้กู้ร้อยละ 100 ของมูลค่าหลักประกันเป็นมาตรการที่ลูกค้าเลือกใช้มากที่สุด พัลลภ กฤตยานวัช (2544: 5) ได้ระบุว่า การให้สินเชื่อลักษณะสวัสดิการดอกเบี้ยต่ำเป็นพิเศษ วงเงินให้กู้สูงถึงร้อยละ 100 ของมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันหรือราคาซื้อขายที่อยู่อาศัยที่จะนำมาเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ยาวนาน ซึ่งส่งผลให้ข้าราชการซึ่งเดิมมีความสามารถในการซื้อน้อย ได้มีโอกาสซื้อที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองได้ง่ายขึ้น จึงนับเป็นการส่งเสริมการออม สร้างสวัสดิการและสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ข้าราชการ ในทำนองเดียวกัน สมศักดิ์ มีทรัพย์หลาก (2545: 424) ได้ระบุไว้เป็นสาระสังเขป ว่า เกณฑ์การหาค่าต่ำสุดเป็นเกณฑ์การตัดสินใจที่ผู้ตัดสินใจจะทำการเลือกกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดการสูญเสียแก่ตนเองน้อยที่สุด วิธีการเลือกคือการเลือกกลยุทธ์ที่ดีที่สุด ก่อนที่ให้ผลตอบแทนสูงสุดสำหรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง แล้วจึงเลือกกลยุทธ์ที่มีค่าต่ำสุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังที่กล่าวมาแล้วสามารถสรุปได้ว่าลูกค้าซึ่งกู้เงินกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เห็นด้วยกับมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยทั้ง 13 มาตรการ (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 2.51) โดยลูกค้าเหล่านี้เห็นว่ามาตรการต่าง ๆ เหมาะสม และสามารถดำเนินการได้

ตารางที่ 5 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล ที่เกี่ยวข้องตามมาตรการการกระตุ้นตลาด

มาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์	ระดับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล (n = 100)				ค่า คะแนน เฉลี่ย
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
1. การกำหนดวงเงินกู้ได้ร้อยละ 100 ของราคาประเมินหลักประกัน	36.00	47.00	15.00	2.00	3.17
2. การขยายระยะเวลาการกู้จากเดิมสูงสุด 25 ปี เป็น 30 ปี	37.00	45.00	14.00	4.00	3.15
3. การพักชำระดอกเบี้ยค้างเป็นเวลา 2 ปี	20.00	46.00	31.00	3.00	2.83
4. ระยะเวลาการกู้ครั้งที่ 1 ปี อัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 4.50	18.00	43.00	28.00	11.00	2.68
5. การกู้เพิ่มเพื่อชำระดอกเบี้ยค้างแล้วคำนวณเงินงวดผ่อนส่งใหม่	12.00	46.00	33.00	9.00	2.61
6. การกำหนดมาตรการผ่อนปรนหนี้ได้มากกว่า 1 มาตรการ	15.00	35.00	38.00	12.00	2.53
7. ระยะเวลาการกู้ครั้งที่ 2 ปี อัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 5.50	10.00	44.00	33.00	13.00	2.51
8. การโอนทรัพย์สินหรือหนี้เมื่อท่านไม่ต้องการผ่อนชำระหนี้	8.00	38.00	45.00	17.00	2.45
9. ระยะเวลาการกู้ครั้งที่ 3 ปี (ขั้นต่ำ) อัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 6.50	9.00	37.00	43.00	11.00	2.44
10. ระยะเวลาการกู้ครั้งที่ 3 ปี อัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 6.50	9.00	34.00	47.00	10.00	2.42
11. การปรับลดอัตราดอกเบี้ยเมื่อชำระดอกเบี้ยค้างเสร็จสิ้น	8.00	30.00	45.00	17.00	2.29
12. การปรับเงินงวดเพิ่มขึ้นตามประกาศอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้น	4.00	34.00	44.00	18.00	2.24
13. การผ่อนชำระเท่าเงินงวดปกติกรณีเกิดหนี้ค้างชำระ	4.00	27.00	55.00	14.00	2.21
รวม					2.51
หมายเหตุ	ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.26 – 4.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.25 หมายถึง เห็นด้วย			
	ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.76 – 2.50 หมายถึง ไม่เห็นด้วย	ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.75 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อวิธีการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการตัดสินใจของคู่เงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยตามความพึงพอใจในวิธีการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลจำนวน 100 คน จากแบบสอบถามในตอนที่ 3 และกำหนดค่าคะแนนเฉลี่ยเป็น 4 ระดับ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อวิธีการดำเนินงานดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.26 – 4.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.25	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.76 – 2.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.75	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 6 พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.27) ในมาตรการการให้ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจกู้ได้ร้อยละ 100 ของมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกัน อาจเนื่องมาจากผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 67) เป็นข้าราชการ และเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลเหล่านี้มองเห็นผลประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับจากมาตรการนี้ เพราะสามารถกู้เงินได้เต็มมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกัน

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลยังได้ระบุว่ามีความพึงพอใจในระดับมากในมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจกับการให้บริการตัดชำระเงินงวดผ่านธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เนื่องจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีสาขาต่าง ๆ มากมายในทุกจังหวัดของประเทศไทยซึ่งสะดวกและง่ายต่อการชำระเงินงวดดังกล่าว นอกจากนี้ผู้ให้ ข้อมูลยังมองถึงการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ของธนาคารควรมีประสิทธิภาพและทันสมัย เพื่อให้ทัดเทียมกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ และหรือเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์โลกในยุคปัจจุบันที่เป็นยุคเทคโนโลยีการสื่อสาร (information technologies) ในขณะเดียวกันยังพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากกับมาตรการต่าง ๆ คือ การให้กู้ได้ร้อยละ 90 ของมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันซึ่งเป็นมาตรการรองจากการให้กู้ได้ร้อยละ 100 เนื่องจากมีลูกค้าบางรายใช้สิทธิ์สวัสดิการหักเงินเดือนชำระลูกค้ำจะได้รับส่วนลดคืออัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าประชาชนทั่วไปแล้วร้อยละ 1 และยังเห็นด้วยกับธนาคารที่ต้องนำเทคโนโลยีมาให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อความสะดวกและรวดเร็วเพื่อให้ทัดเทียมกับธนาคารพาณิชย์ ซึ่งลูกค้ายังพึงพอใจมากกับการให้กู้ได้สูงสุด 30 ปี เมื่อ

รวมอายุของลูกค้าแล้วไม่เกิน 70 ปีเนื่องจากลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้นานซึ่งบางเดือนหากลูกค้ามีเงินเหลือเก็บก็ยังสามารที่ชำระเงินงวดเพิ่มจากเงินงวดปกติได้อีกซึ่งลูกค้าเองจะได้เปรียบอาจจะไม่ต้องชำระถึง 30 ปี ได้ ลูกค้าทั่วไปก็ยังสามารถเลือกการให้กู้ได้ร้อยละ 80 ของมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันเนื่องจากได้ประโยชน์ด้วยกันทั้งสองฝ่ายในเรื่องของการบริหารความเสี่ยงคือในส่วนของการธนาคารต้องการให้ลูกค้าแสดงเครดิตรายได้ให้ธนาคารได้เห็นร้อยละ 20 ของมูลค่าการซื้อขายหรือมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันซึ่งเป็นมูลค่าที่ธนาคารเห็นว่าต่ำกว่า อีกทั้งลูกค้ายังพึงพอใจมากกับบริเวณอาคารสำนักงานสะดวกต่อการให้บริการ เช่นที่จอดรถสะดวกมีที่สำหรับไว้จอดรถได้จำนวนหลายคัน ซึ่งมีลูกค้าบางรายไม่สะดวกในการไปชำระค่างวดผ่อนส่งที่ธนาคารลูกค้ายังใช้การบริการตัดชำระเงินงวดผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งสะดวกและรวดเร็ว เหตุเพราะว่ามีจำนวนสาขามากและเทคโนโลยีทันสมัย มาตรการรองลงมาที่ลูกค้าพึงพอใจมากคือวิธีการกำหนดระยะเวลาการยื่นกู้ถึงวันอนุมัติเป็นบรรทัดฐานว่าลูกค้าต้องอนุมัติให้ได้เป็นเวลาเท่าไรต่อรายเพื่อลูกค้าจะได้ติดตามผลการอนุมัติจากธนาคารได้ หากว่าผลการพิจารณาลำบากลูกค้าสามารถติดตามได้ มีลูกค้าบางรายที่พึงพอใจมากกับมาตรการให้กู้ร้อยละ 75 ของมูลค่าอาคารพาณิชย์เนื่องจากว่าอาคารพาณิชย์มีสภาพคล่องสูงเมื่อเทียบกับบ้านอยู่อาศัยเนื่องจากเป็นทำเลค้าขายสามารถมีรายได้จากตัวอาคารโดยการเปิดเป็นร้านค้าต่าง ๆ ได้ ลูกค้าเองเมื่อตกลงขอใช้สินเชื่อกับธนาคารแล้ว อีกมาตรการหนึ่งที่ลูกค้าพึงพอใจมากคือการบริการตัดชำระเงินผ่านธนาคารพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และการให้บริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารซึ่งอาจจะเป็นเหตุผลเดียวกันคือเป็นธนาคารพาณิชย์มีสาขามากและเทคโนโลยีทันสมัยเช่นเดียวกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในขณะเดียวกันอีกมาตรการหนึ่งคือให้กู้ได้ร้อยละ 80 ของมูลค่าที่ดินเปล่าสำหรับผู้ที่ยินยอมหักเงินเดือนชำระเป็นมาตรการที่ลูกค้าพึงพอใจมากด้วยเช่นกันเป็นที่น่าสังเกตว่าสินเชื่อกู้ที่ดินเปล่าเป็นต้นเหตุของเศรษฐกิจฟองสบู่ดั่งนั้นในช่วงปี 2539 เป็นต้นมากเกิดหนี้ค้ำชำระมากจากการให้สินเชื่อกู้ที่ดินเปล่าทำให้ธนาคารต้องนำมาตรการการทำข้อตกลงประนีประนอมหนี้กับธนาคารเมื่อเกิดหนี้ค้ำชำระมาใช้เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของลูกค้าในบางรายที่ต้องออกจากงานมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการผ่อนชำระรายเดือน และลูกค้ายังพึงพอใจกับมาตรการให้กู้ได้ร้อยละ 70 ของมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันที่ดินเปล่าซึ่งในภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซาธนาคารเองจำเป็นต้องลดความเสี่ยงในวิธีการดำเนินงานและลูกค้าเองก็พึงพอใจมากกับมาตรการให้บริการและระยะเวลาในการจดทะเบียนจำนองซึ่งเป็นขั้นตอนที่ยุงยากเมื่อต้องไปติดต่อส่วนราชการคือสำนักงานที่ดินเอง โดยธนาคารจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าทุกขั้นตอนในการยื่นเอกสารจนถึงจดทะเบียนจำนองแล้วเสร็จ โดยลูกค้ายอมเสีย

ค่าธรรมเนียมให้กับบริษัทรับจ้างจดทะเบียนนิติกรรมจำนองเพื่อแลกเปลี่ยนกับการอำนวยความสะดวกที่จะได้รับ

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตารางที่ 6 ยังพบอีกว่าผู้ให้ข้อมูลมีระดับความพึงพอใจน้อย ในวิธีการดำเนินงานของธนาคารด้านอื่น ๆ คือ ระยะเวลาการให้บริการตั้งแต่การรับเรื่องยื่นกู้จนถึงอนุมัติเหมาะสม รองลงมาคือวิธีการให้บริการกู้เพิ่มชำระดอกเบี้ยค้างตามวิธีการดำเนินการประนอมหนี้ และการให้ชำระเงินงวดเท่าเฉพาะดอกเบี้ยประจำเดือน ซึ่งลูกค้าพึงพอใจน้อยในวิธีการคำนวณเกณฑ์รายได้จาก 25 เท่าสำหรับผู้มีรายได้ประจำอาจจะด้วยเหตุผลว่าในเมื่อลูกค้ามีรายได้แน่นอนสามารถผ่อนชำระกับธนาคารและหากสามารถตรวจสอบได้ว่ามูลค่าการซื้อขายจริงในราคาเท่าไร และธนาคารยังกำหนดวิธีการคำนวณเกณฑ์รายได้นี้ให้กับลูกค้าที่มีลักษณะอาชีพอิสระ ลูกค้าเองจะไม่สามารถขอสินเชื่อได้ เช่นเดียวกับการขยายระยะเวลาการกู้ให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เงินงวดการผ่อนชำระในแต่ละเดือนต่ำลงเป็นสิ่งที่ลูกค้ายังให้ความพึงพอใจในระดับน้อยด้วยเช่นกัน อาจจะเนื่องมาจากลูกค้าที่มีอายุน้อยเช่นอายุปัจจุบัน 30 ปี เมื่อธนาคารกำหนดเพดานอายุผู้กู้ไว้สูงสุด 70 ปี ลูกค้ากลุ่มนี้อาจจะต้องการผ่อนให้เสร็จสิ้นในระยะเวลา 40 ปี ก็เป็นไปได้ อีกหลายวิธีการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ คือการให้บริการชำระเงินงวดผ่านทางไปรษณีย์ และเมื่อเกิดกรณีหนี้ค้างชำระขึ้นธนาคารได้กำหนดให้ชำระเท่าเงินงวดปกติเป็นวิธีการที่ลูกค้าพึงพอใจน้อยอาจจะเนื่องด้วยวิธีการดังกล่าวใช้ระยะเวลานานกว่าจะตัดชำระให้เสร็จสิ้นและยังมีหนี้ค้างพอกพูนขึ้นด้วยซึ่งจะได้แก่ดอกเบี้ยที่เกิดขึ้นจะสะสมมากยิ่งขึ้น และวิธีการดำเนินงานที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดของระดับความพึงพอใจได้แก่การให้บริการชำระเงินงวดโดยการซื้อตราฟลายเชียร์เช็คธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากเสียค่าธรรมเนียมมากเมื่อเทียบกับวิธีการชำระโดยวิธีอื่น ๆ และกว่าจะนำไปชำระเงินงวดรายเดือนกับธนาคารก็จะต้องเสียเวลาหลายวันจึงไม่เป็นที่นิยมการใช้บริการของลูกค้าของธนาคารซึ่งอำนาจในการต่อรองของลูกค้ามีแนวโน้มสูงขึ้น พิสิฐ ลี้อาธรรม (2543: 180) ได้ระบุไว้ว่า การผ่อนคลายการบริหารสินทรัพย์ของสถาบันการเงิน ทำให้กลุ่มลูกค้ามีอำนาจต่อรองและรัฐบาลโดยกระทรวงการคลังได้ดำเนินนโยบายส่งเสริมให้สถาบันการเงินของรัฐขยายการให้สินเชื่อในรูปแบบต่าง ๆ มากขึ้นเพื่อให้เกิดสภาพคล่องโดยการปรับปรุงนิยามสินเชื่อท้องถิ่นให้มากและคล่องตัวขึ้น ซึ่งสามารถสรุปได้ว่ามาตรการต่างๆ ที่ถูกกำหนดขึ้น โดยภาครัฐคือธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐบาล และสังกัดกระทรวงการคลังได้สนองนโยบายโดยเพิ่มมาตรการและการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ซึ่งจะทำให้เกิดแรงจูงใจให้มีการแข่งขันในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นการกระตุ้นตลาดอีกทางหนึ่ง

ผลจากการศึกษาดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าวิธีการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ นั้นผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าของธนาคารมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 2.58) ต่อวิธีการดำเนินงานของธนาคาร โดยได้นำวิธีการดำเนินงานมาปรับใช้กับลูกค้าของธนาคาร ซึ่งวิธีการดังกล่าวมีความเหมาะสมและสามารถดำเนินการได้ด้วยเช่นกัน

๑
กองห้องสมุด
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตารางที่ 6 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อวิธีการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์

วิธีการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์	ระดับความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูล (n = 100)				ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยสุด		
ร้อยละ						
1. การให้บริการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ^{๓๗} ได้ร้อยละ 100 ของ มูลค่าหลักประกัน	48.00	33.00	17.00	2.00	3.27	0.82
2. การให้บริการบริการตัดชำระเงินงวดผ่านธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	27.00	54.00	16.00	3.00	3.05	0.74
3. การให้กู้ ^{๓๘} ได้ร้อยละ 90 ของมูลค่าหลักประกัน	25.00	47.00	27.00	1.00	2.96	0.75
4. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการแก่ลูกค้า	20.00	57.00	22.00	1.00	2.96	0.68
5. การให้กู้ ^{๓๙} ได้สูงสุด 30 ปี แต่เมื่อรวมอายุของผู้กู้แล้วไม่เกิน 70 ปี	22.00	48.00	27.00	3.00	2.89	0.78
6. การให้กู้ ^{๔๐} ที่ดินและอาคาร ธนาคารกำหนดให้สาธารณูปโภคต้องครบ	16.00	57.00	26.00	1.00	2.88	0.67
7. การให้กู้ร้อยละ 80 ของมูลค่าหลักประกันสำหรับลูกค้าทั่วไป	17.00	55.00	26.00	2.00	2.87	0.71
8. บริเวณอาคารสำนักงานสะดวกต่อการให้บริการ	20.00	48.00	28.00	4.00	2.84	0.79
9. พนักงานธนาคารอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	20.00	48.00	28.00	4.00	2.84	0.79
10. จำนวนสาขาของธนาคารสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	14.00	58.00	22.00	6.00	2.80	0.75
11. การให้บริการบริการตัดชำระเงินงวดผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	10.00	62.00	26.00	2.00	2.80	0.64

ตารางที่ 6 (ต่อ)

วิธีการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์	ระดับความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูล (n = 100)				ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	ร้อยละ					
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยสุด		
12. การประชาสัมพันธ์ของธนาคารครอบคลุมทุกสื่อถึงประชาชน	15.00	53.00	24.00	8.00	2.75	0.81
13. ระยะเวลาการยื่นกู้ถึงวันอนุมัติ	14.00	50.00	33.00	3.00	2.75	0.73
14. การให้กู้ร้อยละ 75 ของมูลค่าอาคารพาณิชย์	11.00	55.00	31.00	3.00	2.74	0.69
15. การให้บริการบริการชำระหนี้ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	6.00	60.00	31.00	3.00	2.69	0.63
16. การให้บริการบริการผ่านหน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร	10.00	53.00	28.00	9.00	2.64	0.79
17. การให้กู้ได้ร้อยละ 80 ของมูลค่าที่ดินเปล่าสำหรับผู้ที่ยื่นยอมหักเงินเดือนชำระ	15.00	37.00	44.00	4.00	2.63	0.79
18. การทำข้อตกลงประนอมหนี้กับธนาคารเมื่อเกิดหนี้ค้างชำระ	11.00	44.00	40.00	5.00	2.61	0.75
19. การให้บริการบริการหลังจากกู้เงินกับธนาคารไปแล้ว	8.00	51.00	35.00	6.00	2.61	0.72
20. การให้บริการบริการหลังจากได้รับอนุมัติวงเงินกู้และสะดวกในการจดจำนอง	11.00	44.00	39.00	6.00	2.60	0.77
21. การให้บริการบริการในขั้นตอนของการเซ็นสัญญากู้กับธนาคาร	10.00	45.00	40.00	5.00	2.60	0.74
22. หลังจากเซ็นสัญญาได้รับเอกสารสัญญาต่าง ๆ ครบถ้วน	20.00	48.00	28.00	4.00	2.59	0.75
23. การเลือกให้กู้สำหรับที่ดินเปล่าต้องมีสภาพคล่อง	8.00	48.00	39.00	5.00	2.59	0.71
24. เสนอการคำนวณรายได้ของผู้มีอาชีพอิสระคิดจาก 15 เท่าของเงินเดือนสุทธิ	6.00	53.00	34.00	7.00	2.58	0.71
25. การซื้อบ้านพร้อมที่ดินจากโครงการที่ได้รับอนุญาตจัดสรรเท่านั้น	12.00	38.00	43.00	7.00	2.55	0.80
26. การให้กู้ร้อยละ 70 ของหลักประกันที่ดินเปล่า	8.00	45.00	40.00	7.00	2.54	0.74
27. การให้บริการและระยะเวลาในการจดทะเบียนจำนอง	8.00	44.00	42.00	6.00	2.54	0.73

ตารางที่ 6 (ต่อ)

วิธีการดำเนินงานของธนาคารสงเคราะห์	ระดับความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูล (n = 100)				ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	ร้อยละ					
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยสุด		
28. ระยะเวลาการให้บริการตั้งแต่การรับเรื่องยื่นกู้จนถึงอนุมัติเหมาะสม	10.00	39.00	42.00	9.00	2.50	0.80
29. การให้บริการที่เพิ่มชำระดอกเบี้ยค้างตามมาตรการประนอมหนี้	3.00	48.00	44.00	5.00	2.49	0.64
30. การให้ชำระเงินงวดเท่าเฉพาะดอกเบี้ยประจำเดือน	4.00	44.00	46.00	6.00	2.46	0.67
31. การคำนวณเกณฑ์รายได้จาก 25 เท่า สำหรับผู้มีเงินได้ประจำ	8.00	40.00	41.00	11.00	2.45	0.80
32. การขยายระยะเวลาการกู้ให้มากขึ้นเพื่อให้เงินงวดผ่อนชำระต่ำลง	4.00	45.00	43.00	8.00	2.45	0.70
33. การให้บริการชำระเงินงวดผ่านทางไปรษณีย์	5.00	40.00	48.00	7.00	2.43	0.70
34. เมื่อเกิดหนี้ค้างธนาคารกำหนดให้ชำระเท่าเงินงวดปกติ	3.00	45.00	43.00	9.00	2.42	0.70
35. การให้บริการชำระเงินงวดโดยการซื้อตราไปรษณียากร	7.00	27.00	40.00	26.00	2.15	0.89
รวม					2.58	0.76

หมายเหตุ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.26 – 4.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.25	หมายถึง	พึงพอใจมาก
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.76 – 2.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.75	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 5

สรุป และข้อเสนอแนะ

(SUMMARY AND RECOMMENDATIONS)

สรุปผลการวิจัย

(Summary)

การศึกษการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษามาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยตามความพึงพอใจของลูกค้า กรณี: ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อพรรณนาถึงลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อระบุความคิดเห็นที่มีต่อการขอสินเชื่อเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยตามมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัย
3. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อวิธีการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้คือ ลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ที่ทำสัญญากู้เงินในระหว่างปี พ.ศ. 2540 ถึง ปี พ.ศ. 2543 ซึ่งเป็นช่วงที่สภาวะเศรษฐกิจขาลงหรือเกิดชะลอตัว จำนวนผู้ให้ข้อมูล 100 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและผ่านการตรวจสอบความตรงในเนื้อหา (content validity) และทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ซึ่งเป็นลูกค้านอกกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีวิเคราะห์หาความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟา (coefficient of alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.93 และการรวบรวมข้อมูล ได้รวบรวมในระหว่างเดือนธันวาคม 2545 ถึงเดือนมกราคม 2546 โดยนำข้อมูลที่ได้ถอดรหัสและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม สถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคม (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS) ผลของการวิจัยพอสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม ของลูกค้านาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ผลจากการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลจำนวน 100 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65 และรองลงคือเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 35 โดยมีอายุเฉลี่ย 39.89 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71 อาชีพรับราชการคิดเป็นร้อยละ 38.00 ซึ่งมีรายได้ประจำและมีความเสี่ยงน้อยและมีรายได้โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 16,439.39 บาท มีหลักทรัพย์ค้ำประกันเป็นที่ดินและอาคารหลักประกันมีมูลค่าอยู่ระหว่าง 600,001.00 บาท ถึง 800,000.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 48 ได้รับอนุมัติให้กู้ยืมสอดคล้องกับราคาประเมินหลักประกัน สูงสุดอยู่ระหว่าง 600,001.00 บาท ถึง 800,000.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 33 ระยะเวลาที่เลือกผ่อนชำระ ส่วนใหญ่เลือกใช้ระยะเวลานานสูงสุด คือ 20 ปี เนื่องจากเงินงวดในการผ่อนชำระต่ำและสามารถที่จะชำระได้มากกว่าเงินงวดปกติ เหตุผลที่ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกันเนื่องจากในช่วงที่ลูกค้าอยากซื้อที่ดินและอาคารไว้เพื่ออยู่อาศัยไม่ต้องการผ่อนค่างวดกับทางโครงการหมู่บ้านจัดสรรหรือเจ้าของโครงการ และต้องการกู้กับธนาคารให้ได้มากที่สุดถึงร้อยละ 100 ของราคาซื้อขาย หรือราคาประเมิน

2. ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการขอกู้เงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยตามมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัย

ผลจากการวิจัยพบว่า จากจำนวนผู้ให้ข้อมูล 100 ราย ลูกค้าส่วนใหญ่เลือกขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยโดยกำหนดให้กู้ได้ร้อยละ 100 ของมูลค่าหลักประกัน คิดเป็นร้อยละ 36 ให้ระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 3.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.75 และค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 2.51 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมอยู่ที่ 0.58 หมายความว่าลูกค้ามีความคิดเห็นต่อมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง และความโน้มเอียงในมาตรการต่าง ๆ นั้น เป็นไปในทิศทางในเรื่องของวงเงินที่ได้รับอนุมัติให้กู้สูงสุดเมื่อเทียบกับมูลค่าหลักประกัน และผ่อนชำระเงินงวดให้ต่ำที่สุดโดยพิจารณาจากระยะเวลาการกู้ของลูกค้าส่วนใหญ่เลือกใช้มาตรการการขยายระยะเวลานานสุดถึง 30 ปี และหากธนาคารต้องการระบบสินเชื่อที่อยู่อาศัยเป็นที่ต้องการของลูกค้าแบบยั่งยืนจะต้องสามารถูงใจให้เกิดการสะสมในเรื่องของความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอและต่อเนื่องซึ่งจะช่วยให้เกิดเสถียรภาพในระดับของความพึงพอใจอย่างสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับวิธีการชำระผ่านธนาคารพาณิชย์เป็นวิธีการดำเนินงานอย่างหนึ่งทีู่งใจให้ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้นจึงตัดสินใจขอกู้เงินตามมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยดังกล่าว

3. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อวิธีการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ผลจากการวิจัยพบว่าวิธีการดำเนินงานในเรื่องของการให้ข้าราชการกู้เงินจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้สูงสุดร้อยละ 100 ของมูลค่าหลักประกันที่นำมาค้ำประกันกับธนาคาร ซึ่งจากรายงานผู้ให้ข้อมูลจำนวน 100 ราย มีข้าราชการเป็นลูกค้าอยู่เป็นจำนวนมากคิดเป็นร้อยละ 38 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ซึ่งต่างก็ให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกันคือ กู้ให้ได้ร้อยละ 100 และธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้นำมาตรการดังกล่าวมาใช้อย่างต่อเนื่องโดยได้รับการสนับสนุนจากทุกฝ่าย รองลงมาคือ วิธีการชำระเงินซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่นิยมตัดผ่านบัญชีธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากมีจำนวนสาขาและการให้บริการด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยจึงเป็นที่นิยมใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.05 จากข้อมูลที่ได้ มาตรการที่มีไว้รองรับในกรณีที่เกิดหนี้ค้างไม่เป็นที่ต้องการของลูกค้าซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจในวิธีการดำเนินงาน โดยนำมาตรการประนีประนอมนี้มาให้ลูกค้าเลือกใช้ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจน้อยโดยมีค่าเฉลี่ย 2.42 ในการนำเอาวิธีการชำระเงินงวดเท่ากับเงินงวดปกติในกรณีที่เกิดหนี้ค้างขึ้นมา และที่ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจน้อยมากในกรณีที่ธนาคารเปิดให้บริการในเรื่องของการชำระเงินงวดจากการซื้อครุภัณฑ์ และเคชเชียร์เช็คธนาคารพาณิชย์แล้วส่งทางไปรษณีย์ถึงธนาคารเพื่อชำระเงินงวด ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการนำส่งต้องเสียเวลาและที่สำคัญเสียค่าธรรมเนียมหลายชั้นตอนจึงไม่เป็นที่นิยมนั่นซึ่งโดยสรุปแล้วลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อวิธีการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก หมายความว่าลูกค้าจำนวน 100 ราย ให้ระดับความพึงพอใจมากในเรื่องของการกู้ใหม่และอนุมัติในวงเงินกู้ที่สูงตามที่ขอกู้และการผ่อนชำระด้วยอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำยาวนาน และหลังจากธนาคารนำวิธีการดำเนินงาน จัดเก็บในเรื่องของการค้างชำระ ลูกค้าจะให้ข้อมูลในเชิงลบกับความพึงพอใจเนื่องจากธนาคารมีมาตรการการเร่งรัดหนี้สินอย่างเข้มงวดจนกระทั่งฟ้องร้องดำเนินคดีเพื่อยึดทรัพย์สินขายทอดตลาดจึงเป็นสิ่งที่ลูกค้าพยายามหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลด้านนี้โดยตรง

อย่างไรก็ตามจากการวิจัยพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญต่อมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัย จากวิธีการดำเนินงานโดยธนาคารอาคารสงเคราะห์ เนื่องจากเป็นองค์การของรัฐบาล มุ่งเน้นให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยเป็นของตัวเอง และให้บริการในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าในตลาดอัตราดอกเบี้ยของสถาบันการเงินอื่น ๆ ลูกค้าเองได้รับทราบข่าวสารและมีการประสานงานจากหน่วยงานต้นสังกัดของลูกค้าจึงเป็นที่นิยมและตัดสินใจเลือกกู้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะ (Recommendations)

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยตามความพึงพอใจของลูกค้า ในกรณีของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยมาเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเพื่อเป็นการศึกษาถึงมาตรการและผลกระทบต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานที่ศึกษา และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของงานและมาตรการต่าง ๆ ที่จะได้นำไปใช้ในโอกาสต่อไป โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผลจากการวิจัยพบว่า มาตรการการให้ลูกค้าผ่อนชำระเท่าเงินงวดปกติในกรณีที่เกิดขึ้นมา ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่ให้ความสำคัญในขณะเดียวกันผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยในมาตรการการกำหนดวงเงินกู้ได้ร้อยละ 100 ของมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกัน เป็นสิ่งบ่งชี้ถึงการเป็นลูกค้ารายเก่ารายใหม่ได้ชัดเจน ดังนั้น ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ต้องศึกษาและมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าเป็นหลักในการออกมาตรการต่างๆ ต้องเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายคือตัวลูกค้า เช่น ธนาคารได้นำโครงการให้สินเชื่อร้อยละ 100 ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยตามความพึงพอใจของลูกค้าได้เป็นอย่างดี จากการศึกษาถึงมาตรการต่าง ๆ จะทำให้ทราบว่ามาตรการไหนบ้างที่ลูกค้าให้ความพึงพอใจต่อวิธีการดำเนินงาน มากที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ผู้จัดการสาขาและพนักงานอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ได้นำเอาผลการศึกษานี้ไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนามาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่จะขอใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคาร โดยการประชาสัมพันธ์มาตรการการให้กู้ร้อยละ 100 ของมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันในขณะเดียวกันมาตรการให้บริการชำระเงินงวดบริการซื้อตราฟลายเชอร์เช็ก ของธนาคารพาณิชย์ เป็นมาตรการที่ลูกค้าไม่พึงพอใจ ซึ่งผู้จัดการสาขาเชียงใหม่และพนักงานอำนวยความสะดวกต้องมีการปรับเปลี่ยน โดยเน้นการให้บริการแก่ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจให้กู้เพื่อซื้อที่อยู่อาศัยได้เกินร้อยละ 100 ของมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันขึ้นไป

2. ผลจากการวิจัยพบว่าในวิธีการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยโดยได้ดำเนินการนำมาตรการต่างๆ มาให้บริการ จากข้อมูลที่ได้ในเรื่องของการมุ่งเน้นปริมาณมากกว่าคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ การนำเอาวิธีการผ่อนชำระหนี้ทางไปรษณีย์มาใช้เป็นสิ่งที่ไม่ทันยุคทันสมัย ในขณะเดียวกันในเรื่องของการซื้อตราฟลายเชอร์เช็กแล้วนำฝากทางไปรษณีย์ยังเป็นสิ่งที่จะต้องพิจารณา เนื่องจากข้อมูลที่สะท้อนจากค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.15 จึงต้องมีการปรับปรุงในเรื่องของการบริหารจัดการด้านนี้ แต่หากให้มองอีกด้านหนึ่งในเรื่องของการผ่อน

ชำระผ่านทางธนาคารพาณิชย์ผู้ให้ข้อมูลกับให้ความสำคัญ เช่นการผ่อนชำระโดยผ่านการตัดบัญชีธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และมากที่สุดคือการหักเงินเดือนชำระโดยหน่วยงานต้นสังกัดหักเงินเดือนนำส่งซึ่งเป็นวิธีการที่ง่าย, สะดวก และปัจจัยเสี่ยงมีน้อยมาก ดังนั้น กรรมการผู้จัดการ และรองกรรมการผู้จัดการสายงานสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ควรนำผลการวิจัยไปแก้ไขและปรับปรุงมาตรการการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยที่ถูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งได้แก่ระยะเวลาการให้บริการ ตั้งแต่การรับเรื่องยื่นกู้จนถึงอนุมัติเหมาะสม การให้บริการกู้เพิ่มชำระดอกเบี้ยค้างตามมาตรการการประนอมหนี้ การให้ชำระเงินงวดเท่ากับดอกเบี้ยประจำเดือน การคำนวณเกณฑ์รายได้จาก 25 เท่า สำหรับผู้มีรายได้ประจำ การขยายระยะเวลากู้เพื่อให้เงินงวดผ่อนชำระต่ำลง การให้บริการชำระเงินงวดผ่านทางไปรษณีย์ เมื่อเกิดหนี้ค้างธนาคารกำหนดให้ชำระเท่าวงเงินงวดปกติ และการให้บริการชำระเงินงวดโดยการซื้อครีฟ และเคชเชียร์เช็คธนาคารพาณิชย์ โดยนำไปปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ได้รับเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(Recommendations of Further Study)

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในขอบเขตข้อจำกัดของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในช่วงระหว่างเดือน ธันวาคม 2545 - มิถุนายน 2546 จากจำนวนลูกค้า 2,142 รายเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรต้องศึกษาทุก ๆ สาขาในแต่ละภูมิภาคหรือ ทุก ๆ สาขาทั่วประเทศ เพื่อที่จะได้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าทั้งหมดที่มีต่อมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อจะได้นำมาใช้เป็นมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยและนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อการพัฒนาและเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าต่อไป และควรศึกษาในปีอื่น ๆ ด้วยเนื่องจากสภาวะเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาจะทำให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำ

2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยเท่านั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรที่จะศึกษาถึงมาตรการด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น การให้กู้เกินเกณฑ์หลักทรัพย์ค้ำประกันและศึกษาให้ครอบคลุมทุกสาขาเพื่อที่จะได้ทราบถึงการบริหารจัดการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าโดยภาพรวมหรือไม่ เพื่อที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จะได้นำไปปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานให้บรรลุตาม

วัตถุประสงค์ ในขณะเดียวกันควรศึกษาให้ครอบคลุมถึงตัวพนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลหลายทางเพื่อนำไปปรับปรุงการวิธีการดำเนินงานของธนาคาร

3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามและส่งให้ลูกค้าทางไปรษณีย์ และข้อมูลที่ได้จากรายงานจัดชั้นหนี้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรที่จะใช้วิธีการสัมภาษณ์และสังเกตผู้ให้ข้อมูลเพื่อที่จะสามารถได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากกว่าการตอบแบบสอบถามซึ่งไม่สามารถสังเกตเห็นหรือได้ข้อมูลจากลูกค้าเพียงอย่างเดียว

4. การศึกษาครั้งนี้ได้สำรวจข้อมูลจากการดำเนินมาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยจำนวน 13 มาตรการ ที่ได้ดำเนินการในช่วง เดือนธันวาคม 2545 – มิถุนายน 2546 โดยเพิ่มมาตรการใหม่ ๆ เพื่อให้ลูกค้าได้ประโยชน์มากที่สุด เช่น ไม่ต้องประเมินราคาหลักทรัพย์ค้ำประกัน โดยใช้ราคาขายของโครงการบ้านจัดสรร เป็นตัวกำหนดวงเงินกู้เพื่อสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากผลการวิจัยตามมาตรการให้กู้ได้ร้อยละ 100 ของมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกัน

กองหอสมุด
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บรรณานุกรม
(BIBLIOGRAPHY)

กรรณิการ์ ลิปะพัลลภ. 2534. การธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธงชัย สันติวงษ์. 2538. การวางแผน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ธนาคารอาคารสงเคราะห์. 2539. ระเบียบวิธีปฏิบัติงานสินเชื่อ. กรุงเทพมหานคร: (ไม่ระบุสถานที่พิมพ์).

_____. 2540ก. ปัญหาและข้อบกพร่องในการวิเคราะห์สินเชื่อ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธนาคารอาคารสงเคราะห์.

_____. 2540ข. ระเบียบวิธีปฏิบัติงานสินเชื่อ. กรุงเทพมหานคร: (ไม่ระบุสถานที่พิมพ์).

_____. 2543ก. สถานการณ์และแนวโน้มสินเชื่อที่อยู่อาศัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธนาคารอาคารสงเคราะห์.

_____. 2543ข. ระเบียบวิธีปฏิบัติงานสินเชื่อ. กรุงเทพมหานคร: (ไม่ระบุสถานที่พิมพ์).

_____. 2543ค. รายงานประจำเดือน. เชียงใหม่: (ไม่ระบุสถานที่พิมพ์).

_____. 2544ก. ยกระดับความเป็นอยู่ คุณภาพชีวิต. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธนาคารอาคารสงเคราะห์.

_____. 2544ข. ยกระดับความเป็นอยู่ คุณภาพชีวิต. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธนาคารอาคารสงเคราะห์.

มานิตย์ วัฒนพันธ์. 2538. คุณลักษณะของป่าไม้จังหวัดที่พึงประสงค์. ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่.

นิคม พรหมน้อย. 2529. ความพึงพอใจในการทำงานของครูในโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สงขลา.

บริบูรณ์ ป่อเกิดทรัพย์. 2534. ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาในสมรรถวิสัยของผู้ได้
บังคับบัญชาที่เป็นบัณฑิตสาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร. วิทยานิพนธ์. ปริญญาโท
สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้. เชียงใหม่.

บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ. 2524. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยมหิดล.

_____. 2531. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร:
สยามเจริญพานิช.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2528. การสร้างแบบวัดเจตคติ. วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์. ปีที่ 2 ฉบับที่ 2
(มกราคม-กุมภาพันธ์ 2528). หน้า 153.

ประทานพร ฉันทวรลักษณ์. 2530. การส่งเสริมการตลาดของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2525. ราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร:
ราชบัณฑิตยสถาน.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่เจ็ด).
กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พัลลภ กฤตยานวัช. 2541. สันเขื่อนที่อยู่อาศัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธนาคารอาคาร
สงเคราะห์.

_____. 2544. สันเขื่อนที่อยู่อาศัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธนาคารอาคารสงเคราะห์.

พิสิฐ ลือธรรม. 2543. เศรษฐกิจไทยจากยุ้ง กลายเป็นรุ่ง. กรุงเทพมหานคร: (ไม่ระบุสถานที่พิมพ์.)

สงวนศรี วิรัชชัย. 2527. จิตวิทยาเพื่อการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศึกษาพร จำกัด.

สมศักดิ์ มีทรัพย์หลาก. 2545. เศรษฐศาสตร์การจัดการ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สมยศ นาวิการ. 2525. การบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ พรพิมล คูอนพงศ์ กิตติพงศ์ อรุณีพัฒนาพงศ์ และระวี โหลทอง. 2534.

พฤติกรรมผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพมหานคร: รายงานการวิจัยจากวารสารทางการเงินการธนาคาร. ฉบับที่ 115 ปีที่ 10 หน้า 18.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2542. ประมวลข้อมูลสถิติที่สำคัญของประเทศไทย (ฉบับพิเศษ). กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.

สุชา จันทรเฒ. 2539. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2540. จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศักดิ์ สุนทรเสณี. 2531. เจตคติ. กรุงเทพมหานคร: ดี.ดี.บุ๊คสโตร.

อัจฉรา จิรพันธุ์วานิช. 2531. การหารายได้ของธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.

Applewhite B. Phillip. 1965. **Organization Englewood**. Cliffs: Prentice-Hall.

Davis K. Magaret. 1974. **Marketing Research**. 5th ed. New York: John Willey & Son. Inc.

Good V. Carter. 1973. **Dictionary of Education**. 3rd ed. New York: Mcgraw-Hill.

Kotler Philip. 1997. **Marketing management**. (Seventh Edition). New Jersey: Prentice-Hall International Inc.

Wolmean B. Benjamin. 1975. **Dictionary of Behavioral Science**. London: Macmillan.

กองหอสมุด
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

๑
กองห้องสมุด
ภาควิชา
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

กองห้องสมุด
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

รหัสแบบสอบถาม

□□□

1 2 3

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง

มาตรการการกระตุ้นตลาดที่อยู่อาศัยตามความพึงพอใจของลูกค้า

กรณี : ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาขีดเครื่องหมาย (/) ลงหน้าข้อความที่ท่านเลือกตอบ หรือเติมค่าลงในช่องว่างของคำถาม ของคำถามแต่ละข้อ ซึ่งตรงกับความเป็นจริงให้มากที่สุด

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้ประเมิน

1. เพศ

☐ 1.ชาย☐ 2.หญิง☐ 4

2. ปัจจุบันท่านมีอายุ ____ ปี (เกิน 6 เดือน ให้ถือเป็น 1 ปี)

☐ 5 6

3. สถานภาพการสมรสของลูกค้า

☐ 1.โสด☐ 2.สมรส☐ 7☐ 3.หม้าย☐ 4.หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษาของลูกค้ากับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

☐ 1.ต่ำกว่าปริญญาตรี☐ 2.ปริญญาตรี☐ 8☐ 3.สูงกว่าปริญญาตรี☐ 4.อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

5. อาชีพของลูกค้าที่ยื่นกู้ต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

☐ 1.ข้าราชการ☐ 2.พนักงานรัฐวิสาหกิจ☐ 9☐ 3.พนักงานธุรกิจเอกชน☐ 4.เจ้าของกิจการส่วนตัว☐ 5.อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

6. ท่านมีรายได้สุทธิต่อเดือน.....บาท

□□□□□

10 11 12 13 14

สำหรับผู้กู้รายใหม่

7. ระยะเวลาอัตราดอกเบี้ยคงที่ลูกค้าขอต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่
- ☐ 1. 1 ปี ☐ 2. 2 ปี ☐ 15
- ☐ 3. 3 ปี ☐ 4. 5 ปี
8. อัตราดอกเบี้ยคงที่ของวงเงินกู้ที่ลูกค้าได้ทำได้การกู้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่
- ☐ 1. 4.5% ปี ☐ 2. 5.5% ปี ☐ 16
- ☐ 3. 6.5% ปี ☐ 4. 7.0% ปี
9. มูลค่าหลักทรัพย์จริงที่นำมายื่นกู้กับธนาคาร
- ☐ 1. ต่ำกว่า 200,000 บาท ☐ 2. 200,001 – 400,000 บาท ☐ 17
- ☐ 3. 400,001 – 600,000 บาท ☐ 4. 600,001 – 800,000 บาท
- ☐ 4. 800,001 – 1,000,000 บาท ☐ 6. มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป
10. จำนวนวงเงินกู้ที่ได้รับจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ หลังจากได้ประเมินหลักทรัพย์ของลูกค้าเรียบร้อยแล้ว
- ☐ 1. ต่ำกว่า 200,000 บาท ☐ 2. 200,001 – 400,000 บาท ☐ 18
- ☐ 3. 400,001 – 600,000 บาท ☐ 4. 600,001 – 800,000 บาท
- ☐ 4. 800,001 – 1,000,000 บาท ☐ 6. มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป
11. ระยะเวลาในการผ่อนชำระของลูกค้า
- ☐ 1. ต่ำกว่า 15 ปี ☐ 2. 15 ปี ☐ 19
- ☐ 3. 20 ปี ☐ 4. 25 ปี
- ☐ 5. มากกว่า 25 ปี

สำหรับลูกค้าที่ขอผ่อนผันและประนอมหนี้

12. การผ่อนผันและประนอมหนี้ของท่านใช้วิธีการประนอมหนี้ใดมากที่สุดเรียงลำดับความสำคัญ 1, 2, 3, 4 และ 5 โดยให้กรอกตัวเลขลงในช่องสี่เหลี่ยมดังข้างล่างนี้

- ☐ 20
- ☐ 1. การทำข้อตกลงเพื่อประนอมหนี้ ☐ 21
- ☐ 2. การขยายระยะเวลาของลูกค้า ☐ 22
- ☐ 3. การกู้เพิ่มเพื่อชำระดอกเบี้ยค้างชำระ ☐ 23
- ☐ 4. การชำระแต่ดอกเบี้ยประจำเดือน ☐ 24
- ☐ 5. การชำระเท่าเงินงวดปกติ

- ☐ 6. การลดอัตราดอกเบี้ยในวันชำระเงิน
- ☐ 7. โครงการรับซื้อหลักทรัพย์จํานองและให้เช่าทรัพย์
- ☐ 8. ขอลดเงินงวดตามเงินต้นคงเหลือ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่ขอกู้เงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยตามมาตรการการกระตุ้นตลาด
 กรณาดิมเครื่องหมาย (/) เพื่อแสดงระดับความเห็นในปัจจัยต่างๆ ในการตัดสินใจขอกู้เงินกับ
 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดของค่าคะแนนดังนี้คือ

- 4 คะแนน หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความข้างล่างนี้
- 3 คะแนน หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความข้างล่างนี้
- 2 คะแนน หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความข้างล่างนี้
- 1 คะแนน หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความข้างล่างนี้

	4	3	2	1	
1. ท่านเห็นว่าจำนวนระยะเวลาของอัตราดอกเบี้ยคงที่ซึ่งกำหนดไว้เป็นระยะ 1 ปี อัตราดอกเบี้ย 4.5 % นั้น มีความเหมาะสมแล้ว					☐ 25
2. ท่านเห็นว่าจำนวนระยะเวลาของอัตราดอกเบี้ยคงที่ซึ่งกำหนดไว้ระยะ 2 ปี อัตราดอกเบี้ย 5.5% นั้นมีความเหมาะสมแล้ว					☐ 26
3. ท่านเห็นว่าจำนวนระยะเวลาของอัตราดอกเบี้ยคงที่ซึ่งกำหนดไว้ระยะ 3 ปี อัตราดอกเบี้ย 6.5% นั้นมีความเหมาะสมแล้ว					☐ 27
4. ท่านเห็นว่าจำนวนระยะเวลาของอัตราดอกเบี้ยคงที่ซึ่งกำหนดไว้ระยะ 3 ปี อัตราดอกเบี้ย 6.5% นั้น มีความเหมาะสมแล้ว					☐ 28
5. การกำหนดวงเงินให้กู้เพื่อให้สอดคล้องกับราคาประเมินของหลักประกันและจำนวนรายได้ของลูกค้านั้นท่านคิดว่าเหมาะสมแล้วโดยเฉพาะ การให้ชำระการกู้เงินได้ 100% ของราคาหลักประกันหรือราคาซื้อ-ขาย					☐ 29

6.การประนอมหนี้กับลูกค้าที่ค้างชำระโดยธนาคารกำหนด มาตรการที่ให้ลูกค้ามาทำข้อตกลงให้เลือกรับการผ่อนชำระได้ มากกว่า 1 มาตรการนั้นเหมาะสมแล้ว					☐ 30
	4	3	2	1	
7. มาตรการขยายระยะเวลาการกู้เงินจากเดิมสูงสุด 25 ปี ออกไปอีกเป็น 30 ปี เพื่อลดภาระในการผ่อนชำระท่านคิดว่า มาตรการดังกล่าวเหมาะสมแล้ว					☐ 31
8. หากลูกค้ามีดอกเบี้ยค้างชำระกับธนาคาร มาตรการกู้เพิ่ม เพื่อชำระดอกเบี้ยค้างเป็นมาตรการที่นำเงินต้นและดอกเบี้ยที่ คงเหลือมารวมกันแล้วคำนวณการผ่อนชำระเป็นเงินงวดใหม่ นั้นเหมาะสมแล้ว					☐ 32
9. กรณีที่ท่านค้างชำระกับธนาคาร และทางธนาคารมี มาตรการให้ท่านสามารถชำระเงินโดยใช้เงินงวดการผ่อน ชำระตามสัญญาเดิมนั้นเหมาะสมแล้ว เช่น ณ วันทำสัญญา ดอกเบี้ย 5.0% เงินงวดเดิม 1,000.-บาท ปัจจุบัน ดอกเบี้ย 9.0 % เงินงวดใหม่ถูกปรับเป็น 2,000.-บาท เป็นต้น					☐ 33
10.ท่านเห็นด้วยกับมาตรการที่ว่า ธนาคารได้กำหนดการปรับ เงินงวดอัตโนมัติให้สูงขึ้นเนื่องจากอัตราดอกเบี้ยได้ปรับตัว สูงขึ้นจากเดิม ณ วันทำสัญญานั้นเหมาะสมแล้ว					☐ 34
11. เมื่อลูกค้ามีหนี้ค้างตั้งแต่ 1.5 งวดขึ้นไป ดอกเบี้ยจะถูก ปรับอีก 2.0% ธนาคารได้มีมาตรการลดดอกเบี้ยที่ถูกปรับเมื่อ ท่านชำระเงินงวดให้เป็นปกติ นั้นเหมาะสมแล้ว					☐ 35
12. มาตรการการรับซื้อหลักทรัพย์โดยการโอนทรัพย์สินชำระ หนี้เพื่อลดภาระลูกค้าในกรณีที่ท่านไม่ต้องการผ่อนชำระ ต่อไป โดยธนาคารรับโอนในราคา 80 % ของราคาที่ดิน- อาคาร และ 70% ของราคาที่ดินเปล่า นั้นเหมาะสมแล้ว					☐ 36
13.มาตรการการพักดอกเบี้ยค้างชำระเป็นวิธีการช่วยลดภาระ ในการผ่อนส่งกับธนาคาร โดยนำเงินต้นคงเหลือมาคำนวณ เงินงวดใหม่และให้พักดอกเบี้ยที่ค้างชำระไว้เป็นเวลา 2 ปี นั้น เป็นมาตรการที่เหมาะสม เช่น เงินงวดเดิม 5,000.-บาท เมื่อ ดอกเบี้ยที่ค้างชำระจะถูกพักไว้ 2 ปี เงินงวดใหม่ที่คำนวณได้ ตามเงินต้นคงเหลือคือ 3,000.-บาท เป็นต้น					☐ 37

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อวิธีการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์

กรุณาเติมเครื่องหมาย (/) เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ ในการตัดสินใจ
ขอกู้เงินกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดของค่าคะแนนดังนี้คือ

4 คะแนน หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3 คะแนน หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจในระดับมาก

2 คะแนน หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจในระดับน้อย

1 คะแนน หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

	4	3	2	1	
1. ท่านเห็นว่ามาตรการการดำเนินงานตามมาตรการประណ หนี้ที่ท่านให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 นั้นสอดคล้องกับ สถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน					☐ 38
2. ท่านเห็นว่ามาตรการการดำเนินงานตามมาตรการประណ หนี้ที่ท่านให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 2 นั้นสอดคล้องกับ สถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน					☐ 39
3. ท่านเห็นว่ามาตรการการดำเนินงานตามมาตรการประណ หนี้ที่ท่านให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 3 นั้นสอดคล้องกับ สถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน					☐ 40
4. ท่านเห็นว่ามาตรการการดำเนินงานตามมาตรการประណ หนี้ที่ท่านให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 4 นั้นสอดคล้องกับ สถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน					☐ 41
5. ท่านเห็นว่ามาตรการการดำเนินงานตามมาตรการประណ หนี้ที่ท่านให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 5 นั้นสอดคล้องกับ สถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน					☐ 42
6. ระเบียบการให้กู้ 100 % ของมูลค่าหลักประกันที่ธนาคาร ได้นำมาใช้กับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจเป็นการ กระตุ้นเศรษฐกิจ และเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน					☐ 43
7. ระเบียบการให้กู้ 80 % ของมูลค่าที่ดิน-อาคาร สำหรับ ลูกค้าทั่วไปที่มีอาชีพอิสระนั้นมีความเหมาะสมกับสถานะ เศรษฐกิจของท่าน					☐ 44

	4	3	2	1	
8. ระเบียบการให้กู้ 70 % ของมูลค่าที่ดินเปล่า สำหรับลูกค้าทั่วไปที่มีอาชีพอิสระนั้นมีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจของท่าน					☐ 45
9. ระเบียบการให้กู้ 75 % ของมูลค่าอาคารพาณิชย์ สำหรับลูกค้าทั่วไปที่มีอาชีพอิสระนั้นมีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจของท่าน					☐ 46
10. ระเบียบการให้กู้ 90 % ของมูลค่าที่ดิน-อาคาร สำหรับลูกค้าที่ใช้สิทธิ์สวัสดิการหักเงินเดือนของหน่วยงาน ตามข้อตกลงกับธนาคารนั้นมีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน					☐ 47
11. ระเบียบการให้กู้ 80 % ของมูลค่าที่ดินเปล่า สำหรับลูกค้าที่ใช้สิทธิ์สวัสดิการหักเงินเดือนของหน่วยงาน ตามข้อตกลงกับธนาคารนั้นมีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน					☐ 48
12. ธนาคารได้กำหนดการพิจารณาให้กู้ตามเกณฑ์รายได้จากผู้ที่มีเงินเดือนประจำ ให้คำนวณจาก 25 เท่าของอัตราเงินเดือนสุทธิ นั้นเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน					☐ 49
13. ธนาคารได้กำหนดการพิจารณาให้กู้ตามเกณฑ์รายได้จากผู้ที่มีอาชีพอิสระ เช่น ค้าขาย โดยคำนวณจาก 15 เท่า ของรายได้ นั้นมีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน					☐ 50
14. ธนาคารได้กำหนดให้การอายุของลูกค้าเพื่อประกอบการพิจารณาสินเชื่อสูงสุดไม่เกิน 70 ปี และให้กู้ได้ไม่เกิน 30 ปี นั้น มีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจของท่าน					☐ 51
15. ธนาคารได้กำหนดมาตรการการพิจารณาให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้ที่ต้องการเป็นที่ดิน-อาคาร สิ่งอำนวยความสะดวกหรือสาธารณูปโภคครบถ้วนนั้น เหมาะสมแล้ว					☐ 52
16. ธนาคารได้กำหนดมาตรการการพิจารณาให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้ที่ต้องการเป็นที่ดินเปล่า ต้องมีสภาพคล่องสูงและอยู่ในเขตเทศบาลเท่านั้น เป็นการเหมาะสม					☐ 53
17. ธนาคารได้กำหนดให้โครงการบ้านจัดสรรได้ขออนุญาตจัดสรรจากทางการเพื่อคุ้มครองผู้ซื้อในเรื่องของการถูกเอารัดเอาเปรียบนั้นเหมาะสมแล้ว					☐ 54
18. ระยะเวลาในการยื่นกู้จนถึงการอนุมัติให้สินเชื่อของธนาคารใช้ระยะเวลาในการพิจารณาอย่างเหมาะสม					☐ 55

	4	3	2	1	
19. การพิจารณาการรับเรื่องคำขอกู้ของพนักงานธนาคารเป็นการให้บริการที่รวดเร็วจัดความยุ่งยากซับซ้อน					☐ 56
20. หลังจากที่ท่านได้รับการอนุมัติสินเชื่อแล้วท่านติดต่อขอนัดทำนิติกรรมจำนองกับธนาคาร โดยการนัดวันท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างเหมาะสม					☐ 57
21. การอำนวยความสะดวกในการเซ็นสัญญากู้และสัญญาจำนองกับธนาคารและสำนักงานที่ดินมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากและมีความเหมาะสม					☐ 58
22. การจดทะเบียนนิติกรรมของธนาคารกับสำนักงานที่ดินใช้เวลากับลูกค้ายในแต่ละรายนั้นใช้เวลาที่เหมาะสม					☐ 59
23. หลังจากที่ท่านได้ทำนิติกรรมสัญญากับธนาคารแล้วท่านได้เอกสารครบถ้วนตามที่ต้องการอย่างเหมาะสม					☐ 60
24. การบริการหลังจากที่ท่านได้ทำสัญญาการกู้เงินสิ้นสุดลง ท่านได้รับการอธิบายเรื่องของการผ่อนชำระ, การติดต่อกับธนาคารจากพนักงานผู้ให้บริการนั้นเหมาะสมแล้ว					☐ 61
25. การบริการของธนาคารในเรื่องของขั้นตอนและวิธีการชำระเงินบริเวณเคาน์เตอร์การเงินเป็นการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว					☐ 62
26. ธนาคารได้ให้บริการการชำระเงินผ่านธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีสาขาเป็นจำนวนมากโดยการตัดชำระบัญชีของท่านนั้นสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย					☐ 63
27. ธนาคารได้ให้บริการการชำระเงินผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีสาขาเป็นจำนวนมากโดยการตัดชำระบัญชีของท่านนั้นมีความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย					☐ 64
28. ธนาคารให้บริการการชำระเงินผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีสาขาเป็นจำนวนมาก โดยการตัดชำระบัญชีของท่านนั้นมีความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย					☐ 65
29. ธนาคารให้บริการการชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์โดยการซื้อเป็นธนาคัตนั้นเป็นการเสริมความสะดวกสำหรับผู้ที่อยู่ต่างอำเภอนั้นมีความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย					☐ 66
30. ธนาคารเพิ่มการให้บริการการชำระเงินผ่านทางธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง โดยการจัดซื้อตราฟและเช็คเช็คเพื่อชำระเงินงวดเป็นการสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย					☐ 67

	4	3	2	1	
31. ปริมาณสาขาของธนาคารที่ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย มีปริมาณที่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการสินเชื่อในปัจจุบันนั้นมี ความเหมาะสม					☐ 68
32. อาคารสำนักงานของธนาคารที่ให้บริการกับลูกค้าใน ปัจจุบันมีความสะดวกในเรื่องของการติดต่อและการให้การ บริการอย่างเหมาะสม					☐ 69
33. พนักงานในแต่ละสาขางานของธนาคารเมื่อท่านเข้าไป ติดต่อได้รับการบริการอย่างสะดวก,รวดเร็วและชัดเจนเป็น อย่างดีและเหมาะสมแล้ว					☐ 70
34. ธนาคารได้นำเอาเทคโนโลยีและเครื่องมือสื่อสารมาใช้กับ การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม					☐ 71
35. ธนาคารได้มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้าน สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้กับหน่วยงานและประชาชนทั่วไป ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงและเป็นการให้การ บริการอย่างเหมาะสมทันต่อเหตุการณ์					☐ 72

ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ประวัติผู้วิจัย

กองห้องสมุด
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล

นายสุพจน์ เกียรตินวนิช

วัน เดือน ปีเกิด

29 กรกฎาคม พ.ศ. 2502

ประวัติการศึกษา

- มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนวชิรป่าซาง จังหวัดลำพูน พ.ศ. 2517
- มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนผดุงศิลปวิทยา จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2519
- ประกาศนียบัตรการศึกษาชั้นสูง จากสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2520

ประวัติการทำงาน

- ปริญญาตรี สาขาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2529
- พนักงานการเงิน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2525-2530
- พนักงานบริหารสาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอำเภอสอง จังหวัดแพร่ พ.ศ. 2531-2534
- พนักงานบริหารสาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน พ.ศ. 2534-2536
- เป็นพนักงานบริหารสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงราย จังหวัดเชียงราย พ.ศ. 2536-2540
- พนักงานบริหารสาขา ตำแหน่งผู้จัดการสาขาแพร่ช่วยปฏิบัติงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2541-2543
- ผู้จัดการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขานครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พ.ศ. 2544
- ผู้จัดการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร พ.ศ. 2545 - ปัจจุบัน