

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานประเภทอาคารชุดใน ก.ท.ม. ชั้นกลาง และปัจจัยหลักด้านเงินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สรุปผลได้ดังนี้

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงาน และผู้ให้อินนาค

1.1 เพศ อายุ และสถานภาพสมรสของผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้อินนาค

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 24-35 ปี ส่วนใหญ่จะสมรสแล้ว สำหรับผู้ให้อินนาคเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 24-35 ปี ส่วนใหญ่สมรสแล้วเช่นกัน ซึ่งจากข้อสรุปดังกล่าวจะเห็นว่า มีความต้องการที่จะมีกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัย หรือต้องการที่จะมีความมั่นคงในชีวิต และทรัพย์สิน ซึ่งมีอายุอยู่ในวัยเริ่มต้นทำงาน ซึ่งความต้องการด้านที่อยู่อาศัยเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งตรงกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of needs) A.H.Maslow ในข้อที่ 1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

1.2 การศึกษา อาชีพ และรายได้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเป็นส่วนใหญ่ โดยมีรายได้เฉลี่ยที่ 10,001-20,000 บาท โดยภาพรวมแล้วการศึกษา อาชีพ และรายได้ของผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้อินนาค กลุ่มของผู้ที่จะเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งจากข้อสรุปดังกล่าวจะพบว่าผู้ส่วนใหญ่ในปัจจุบันจะมีการศึกษาเพิ่มมากขึ้นอยู่ในระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่จะเริ่มทำงานในบริษัทเนื่องจากอัตราเงินเดือนจะได้มากกว่าการรับราชการ หรือเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนรายได้ที่ได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท โดยดูจากอายุส่วนใหญ่ของผู้แล้วอยู่ในวัยเริ่มทำงานในระยะแรกๆ

1.3 ภูมิฐานะเดิม เหตุผลในการซื้อ และจำนวนบ้านที่มี

จากการศึกษาพบว่า ผู้กู้ในปัจจุบันมีภูมิฐานะเดิมอยู่ที่ต่างจังหวัดส่วนใหญ่ อยู่ภาคอีสาน โดยที่ซื้อห้องชุดดังกล่าวเพื่ออยู่เอง ซึ่งส่วนใหญ่จะซื้อเป็นบ้านหลังแรก สำหรับผู้กู้ในอนาคตจะมีภูมิฐานะเดิม อยู่ต่างจังหวัด ส่วนใหญ่จะอยู่ในภาคกลาง และซื้อเพื่ออยู่เอง ส่วนใหญ่จะเป็นบ้านหลังแรกเช่นกัน ซึ่งจากข้อสรุปดังกล่าวพบว่าผู้กู้ในปัจจุบันและผู้กู้ในอนาคตส่วนใหญ่จะมีภูมิฐานะเดิมอยู่ต่างจังหวัด มีผลมาจากในกรุงเทพฯ มีสภาพศึกษามากและเป็นแหล่งงานมากเช่นกัน จากเหตุผลดังกล่าวเมื่อคนที่อยู่ต่างจังหวัดเข้ามาเรียนหนังสือในกรุงเทพฯ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่จะจบปริญญาตรี หลังจากเรียนจบแล้วก็จะหางานทำในกรุงเทพฯ เป็นส่วนใหญ่เนื่องจากเป็นศูนย์กลางของแหล่งงานจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นส่วนงานราชการ รัฐวิสาหกิจรวมทั้งบริษัทเอกชนจำนวนมาก ผู้กู้ในปัจจุบันและผู้กู้ในอนาคตส่วนใหญ่จะมาจากภาคอีสาน และเขตภาคกลางตามลำดับ เนื่องจากต่างจังหวัดมีแหล่งงานน้อย ทำให้คนที่เรียนหนังสือเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วก็จะหางานในกรุงเทพฯ ทำ เมื่อมีงานทำมีรายได้ ก็เกิดความต้องการมีที่อยู่อาศัย โดยกลุ่มผู้ซื้อส่วนใหญ่จะซื้อเป็นหลังแรก ซึ่งตรงกับทฤษฎี อี อาร์ จี ของ อัลเดอร์เจอร์เฟอร์ (Alderjer's Existence Relatedness-Growth theory) ความต้องการลำดับที่ 1 ความต้องการดำรงอยู่ เป็นความต้องการดำรงชีวิตอันได้แก่ความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัย

1.4 ปัจจัยที่มีส่วนในการตัดสินใจซื้อห้องชุด

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีส่วนในการตัดสินใจซื้อห้องชุดของผู้กู้ปัจจุบันและผู้กู้ในอนาคต อันดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งโครงการ เนื่องจากคนส่วนใหญ่ต้องการความสะดวกสบายในการอยู่อาศัย เช่น ดิเดนัน ไกล่ตธานีตำรวจ โรงพยาบาล ตลาด/ศูนย์การค้า และอัตราส่วนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น อันดับต่อมาคือ ไกล่ตธานีที่ทำงาน ผู้กู้ปัจจุบันสามารถเลือกซื้ออาคารชุดที่ไกล่ตธานีที่ทำงานได้ แต่เนื่องจากปัจจุบันอาคารชุดที่ก่อสร้างใหม่จะขยายตัวออกไปรอบกลางของกรุงเทพฯ มากขึ้น แต่แหล่งงานยังอยู่ในเมืองเหมือนเดิม จึงทำให้คนเลือกที่จะทำงานไกล่จากที่พักอาศัย

แต่เลือกที่มีการคมนาคมสะดวกราคาเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะเป็นปัจจัยในการเลือกซื้อมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันอาคารชุดมีให้เลือกจำนวนมาก ผู้ผู้สามารถเลือกซื้อได้ โดยปัจจุบันตลาดอาคารชุดเป็นของผู้ซื้ออีกปัจจัยหนึ่งคือ มีแหล่งเงินทุนที่แน่นอนเพราะโครงการได้รับการสนับสนุนจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีอัตราส่วนที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เนื่องจากสถาบันการเงินอื่นไม่ค่อยปล่อยสินเชื่ออาคารชุดราคาถูกและอีกประเด็นหนึ่ง คือ เรื่องอัตราดอกเบี้ยที่ถูกกว่าสถาบันการเงินอื่น ปัจจัยในเรื่องของสถานศึกษาบุตร มีอัตราส่วนเพิ่มขึ้น เช่นกัน สรุปโดยรวมแล้วผู้ผู้ส่วนใหญ่จะเลือกทำเลที่ตั้งโครงการ การคมนาคมสะดวก ใกล้สถานทำงาน และราคาพอสมควร ซึ่งตรงกับทฤษฎี เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างที่อยู่อาศัย และที่ทำงานพบว่ากลุ่มผู้มีรายได้น้อยจะเลือกที่อยู่อาศัยในทำเลที่ตั้งของโครงการ การคมนาคมสะดวกใกล้แหล่งงาน เมื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (Berry & Hovlon 1970)

ส่วนที่ 2 ความต้องการในการใช้สินเชื่อ เพื่อซื้อห้องชุด

2.1 วิธีการชำระเงินของผู้ผู้ในอนาคตที่ซื้อห้องชุด

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ซื้อห้องชุดส่วนใหญ่จะใช้สินเชื่อจากสถาบันการเงินในการชำระเงินในวันโอน และสถาบันการเงินส่วนใหญ่ที่เลือกใช้ คือ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เนื่องจากเป็นสถาบันการเงินหลักที่ให้สินเชื่อเฉพาะที่อยู่อาศัย เป็นของรัฐที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น

2.2 อัตราดอกเบี้ยของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ผู้ส่วนใหญ่ที่เลือกอยู่กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ เนื่องจากมีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น และมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยมากขึ้นกับวงเงินของกู้ ซึ่งทำให้เกิดความเห็นว่าเมื่อผู้ผู้ กู้กว่า 1 ครั้งแล้ว วงเงินการกำหนดอัตราดอกเบี้ยจะสูงทำให้อัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นไปด้วย ทำให้ผู้ผู้บางรายที่กู้มากกว่า 1 ครั้ง ดังกล่าวเห็นว่า เป็นนโยบายที่ไม่ดี และอัตราดอกเบี้ยอาจจะเท่ากับ หรือมากกว่าสถาบันการเงินอื่น ตามความคิดเห็นส่วนตัวของผู้ผู้ ซึ่งผู้ผู้ส่วนใหญ่จะเห็นว่าธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นสถาบันการเงินที่ช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย ให้มีที่อยู่อาศัย แต่บางรายที่มีรายได้แต่ไม่สามารถแสดงที่มาของรายได้ให้เห็นได้ก็ไม่สามารถกู้เงินจากธนาคารฯ ได้ ซึ่งมีแนวโน้มตามอัตราส่วนเพิ่มขึ้น ซึ่งจากประเด็นดังกล่าวธนาคารฯ จะต้องหามาตรการมาแก้ไข

2.3 ประสพการณ์การกู้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้กู้ส่วนใหญ่ที่เลือกกู้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ จะกู้เป็นครั้งแรก เนื่องจากห้องชุดมีราคาที่น้อย และผู้ซื้อส่วนใหญ่จะเป็นวัยเริ่มทำงานอายุยังไม่มาก และจะเริ่มครอบครัว แต่ถ้าอายุมากขึ้น ครอบครัวเริ่มมีบุตร อายุงานมากขึ้น หน้าที่การงานสูงขึ้น และมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะทำให้เริ่มหาที่อยู่ใหม่ในประเภทที่อยู่อาศัยเปลี่ยนไป และเมื่อไปใช้สถาบันการเงินหรือไปกู้เงินจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ ก็จะเป็นการกู้ครั้งที่ 2 แต่ประเภทการกู้จะเป็นไป ซึ่งการกู้ครั้งที่ 2 ส่วนใหญ่ก็จะไม่ใช่กู้เพื่อซื้อห้องชุด สำหรับผู้กู้มากกว่า 1 ครั้ง และยังเป็นประเภทอาคารชุดพบว่าเป็นการซื้อเพื่อให้เช่าและบางส่วนยังมีเพื่อเก็งกำไรซึ่งมีแนวโน้มลดลง

2.4 เหตุผลในการใช้เงินเชื่อกับธนาคารอาคารสงเคราะห์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้กู้ที่เลือกกู้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ส่วนมากจะเห็นว่าดอกเบี้ยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ถูกกว่าสถาบันการเงินอื่น เนื่องจากระยะเวลาการผ่อนชำระนาน อัตราดอกเบี้ยจึงมีส่วนที่สำคัญมากในการตัดสินใจ ใช้สถาบันการเงิน อีกแนวทางหนึ่ง คือ โครงการที่ซื้อได้รับการสนับสนุนจากธนาคารฯ ซึ่งทำให้ผู้กู้สะดวกในการยื่นกู้กับธนาคารฯ โดยผู้กู้ไม่ต้องยื่นกู้เองที่ธนาคารฯ สามารถ ยื่นกู้ผ่านโครงการที่ซื้อมาได้สำหรับระยะเวลาการผ่อนชำระนาน และเป็นสถาบันการเงินของรัฐจะเน้นเหตุผลที่น้อยที่สุด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 8 การพักอาศัยในอาคารชุดที่ซื้อ

8.1 ลักษณะของที่พักอาศัยเดิมของผู้กู้ปัจจุบัน, ผู้ซื้อและจะอยู่ในอนาคต, กรรมสิทธิ์ในที่พัก

จากการศึกษาพบว่า ลักษณะของที่อยู่อาศัยเดิมของผู้กู้ส่วนใหญ่จะมีลักษณะเป็นห้องชุด รองลงมาคือ ที่พักอาศัยแบบทาวน์เฮ้าส์ อาคารพาณิชย์ บ้านเดี่ยวและบ้านแฝด ตามลำดับจะพบว่าผู้กู้บางราย เดิมพักบ้านพักราชการ พักในบ้านของบริษัท และแฟลตของบริษัท เข้าในพัก โดยที่ลักษณะของการพักอาศัยจะเป็นการเช่า รองลงมาเป็นกรรมสิทธิ์ของบิดา, มารดา ของญาติ เข้าของเอง ซึ่งจากข้อสรุปดังกล่าว ผู้ที่พักในอาคารชุดนั้นเดิมพักบ้านเช่า เป็นประเภท ห้องชุด เนื่องจากผู้ที่เช่าอยู่ส่วนใหญ่จะเป็นโสด หรือสมรสแล้วยังไม่มีการแต่งงาน เนื่องจากสะดวกในการดูแล และราคาค่าเช่าจะถูก โดยที่ส่วนใหญ่จะมาจากต่างจังหวัด ดังที่ได้สรุปมาแล้วในตอนต้น จะเห็นว่าแนวโน้มของการเช่าจะมีอัตราส่วนลดน้อยลง แต่แนวโน้มของการแยกครอบครัวมาจาก บิดา, มารดา เพิ่มขึ้น โดยจะเป็นผู้ซื้อที่อยู่ในภาคกลางอยู่ในจังหวัดรอบ ๆ กรุงเทพฯ และมาอยู่ในทำเลที่ สะดวกในการเดินทาง และใกล้แหล่งงาน โดยราคาไม่สูงมากนัก

8.2 เหตุผลในการอยู่อาศัยของผู้กู้ปัจจุบัน, ผู้ซื้อและจะอยู่อาศัยในอนาคตและจำนวนผู้พักอาศัย

จากผลการศึกษาสรุปว่า การซื้อห้องชุดเพื่อการพักอาศัยเองสำหรับผู้กู้ปัจจุบันโดยส่วนใหญ่จะเลือกทำเลที่ตั้งโครงการ ที่ใกล้สถานที่ทำงาน ซึ่งเดิมพักบ้านเช่า และสะดวกในการเดินทาง และอีกกรณีหนึ่งที่เลือกพักอาศัย คือ ใกล้ตลาดและศูนย์การค้า โดยที่ผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่จะมีประมาณ 2 คน และรองลงมาคือ 3 คน และ 1 คน ตามลำดับ สำหรับผู้กู้ที่จะพักอาศัยในอนาคต จะเห็นว่าในการอยู่อาศัยจะเลือกทำเลที่ตั้งที่มีความสะดวกในการเดินทางเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ใกล้สถานที่ทำงาน และสะดวกในการเดินทาง ใกล้ตลาดและศูนย์การค้า และเดิมพักบ้านเช่า และจำนวนผู้พักอาศัย จะมีประมาณ 1 คน 2 คน และ 3 คน ตามลำดับ ซึ่งจากผลสรุปดังกล่าว จะเห็นว่า ผู้ที่พักอาศัยในห้องชุดที่ซื้อ เดิมจะพักบ้านเช่า ซึ่งเดิมอาจจะเช่าอยู่ตั้งแต่เรียนหนังสือ

และเริ่มทำงานใหม่ ๆ ยังไม่มีครอบครัว ต่อมาเมื่อมีรายได้เพิ่มมากขึ้น หรือมีครอบครัวก็จะเริ่มชวนชายที่จะมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง จากรายได้ที่ยังไม่มากนัก ประกอบกับจำนวนผู้พักอาศัยมีจำนวน 1-3 คน ซึ่งสะดวกในการอยู่อาศัย โดยขอใช้เงินเชื่อจากสถาบันการเงิน โดยเฉพาะธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งมีดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น และระยะเวลาผ่อนชำระนาน และเลือกทำเลที่ตั้งใกล้สถานที่ทำงาน สอดคล้องกับทฤษฎีในการเลือกที่อยู่อาศัยที่ใกล้แหล่งงานแต่มีเหตุผลอื่นที่สังเกตได้ คือ อัตราส่วนในการที่แยกครอบครัวมาสร้างครอบครัวใหม่มีอัตราเพิ่มขึ้น โดยแยกครอบครัวมาจากบิดา, มารดา ซึ่งสอดคล้องกันกับเดิมพักบ้านเช่า มีอัตราลดลง จะเห็นว่าเมื่อคนเริ่มทำงานมีรายได้ก็เริ่มที่ต้องการความเป็นส่วนตัวมากขึ้น เนื่องจากสถานที่เดิมคับแคบ และเลือกที่พักอาศัย เพราะใกล้สถานศึกษาบุตร ก็มีอัตราส่วนเพิ่มขึ้นเช่นกัน

8.3 ลักษณะของที่พักอาศัยในอนาคตของผู้อยู่อาศัยในปัจจุบัน

ผลสรุปจากการศึกษาพบว่า ผู้ที่พักอาศัยอยู่ในห้องชุดปัจจุบัน ถ้าคิดจะย้ายที่อยู่อาศัยในอนาคตพบว่า จะเลือกซื้อทาวน์เฮ้าส์ เป็นอันดับแรก บ้านเดี่ยวและอาคารพาณิชย์ อาคารชุดที่ดีกว่าตามลำดับ จากผลสรุปดังกล่าวจะเห็นว่า ผู้ที่อาศัยเดิม เมื่อมีรายได้เพิ่มขึ้น มีหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น ประกอบกับการมีครอบครัว มีบุตร ทำให้จำนวนผู้พักอาศัยเพิ่มขึ้น ซึ่งการพักในอาคารชุด จะไม่สะดวกและไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เนื่องจากเป็นอาคารสูงและมีคนอยู่รวมกันจำนวนมาก จึงต้องขยับขยายไปอยู่ทาวน์เฮ้าส์ เนื่องจากราคาไม่แพงนัก เหมาะสมกับรายได้ที่เพิ่มขึ้น และตำแหน่งหน้าที่การงานในสังคมสอดคล้องกับทฤษฎีของ ลำดับความต้องการของมนุษย์ในข้อที่ 2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่าง ๆ ที่จะเกิดหรืออาจเกิดขึ้นแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิเสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

ส่วนที่ 4 กระบวนการให้สินเชื่ออาคารชุด

4.1 ขั้นตอนในการให้สินเชื่อ

จากวิธีการทำงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่พยายามหาวิธีทำให้ลูกค้ามากู้เงินกับธนาคารฯ โดยธนาคารฯ ใช้วิธีเสนอรับเป็นแหล่งเงินกู้สำหรับกู้โครงการอาคารชุด โดยให้สิทธิประโยชน์ต่างๆ กับโครงการและผู้กู้ เช่น ธนาคารฯ ประเมินราคาห้องชุดทั้งโครงการ ผู้กู้สามารถยื่นกู้ได้ที่สำนักงานของโครงการ โดยผู้กู้ไม่จำเป็นต้องมายื่นกู้เองที่ธนาคารฯ และไม่ต้องเสียค่าประเมินราคาหลัก รวมทั้งการพิจารณาอนุมัติวงเงินกู้ก่อนโครงการแล้วเสร็จ เพื่อให้ได้ทราบว่าแหล่งเงินกู้ที่แน่นอน จากการวิจัยพบว่ากระบวนการและขั้นตอนในการให้สินเชื่อประเภทห้องชุดของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในปัจจุบัน ผู้มีส่วนใหญ่มีความพอใจในกระบวนการให้สินเชื่อดังกล่าว เนื่องจากผู้กู้สะดวกในการยื่นกู้โดยผู้กู้ไม่ต้องเสียเวลามายื่นกู้ที่ธนาคารฯ โดยผู้กู้สามารถกรอกคำขอกู้ได้ที่สำนักงานของโครงการ ในวันที่ไปชำระเงินค่างวดพร้อมเติมเอกสารประกอบการกู้ ให้กับเจ้าหน้าที่ของโครงการ เพื่อนำส่งธนาคารฯ และธนาคารฯ สามารถพิจารณาอนุมัติวงเงินให้กู้ได้ก่อนโครงการจะก่อสร้างแล้วเสร็จ ผู้กู้สามารถทราบวงเงินขอกู้ได้ก่อนที่จะมีการโอน เพื่อให้ได้ทราบว่าแหล่งเงินกู้ที่แน่นอน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดในวิธีการให้สินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่จะทำให้ความพอใจมากที่สุด

4.2 หลักเกณฑ์วิเคราะห์สินเชื่อ

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 พ.ศ.2535-2539 ที่ต้องการให้ประชาชนไทยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ใช้ศึกษาทำข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขอกู้เพื่อใช้ในการพิจารณาความสามารถของผู้กู้ที่จะจ่ายคืนเงินกู้ให้ธนาคารฯ ได้ตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ปัจจุบันใช้วิธีการวิเคราะห์สินเชื่อโดยการให้คะแนน โดยดูจากอาชีพ และรายได้เป็นหลักเกณฑ์ในการพิจารณาโดยผู้กู้ที่มีอาชีพมั่นคงและมีรายได้สูง ธนาคารฯ จะพิจารณาให้กู้มากสำหรับผู้ที่มีอาชีพไม่แน่นอน และผู้กู้ที่มีรายได้ต่ำ ธนาคารฯ จะพิจารณาให้กู้ในวงเงินต่ำเนื่องจากว่ามีอัตราความเสี่ยงสูง โดยสรุปแล้วผู้กู้ขอสินเชื่อธนาคารฯ ส่วนใหญ่จะจบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีอาชีพเป็นพนักงานในบริษัทเอกชน มีรายได้อยู่ในเกณฑ์ไม่หนักมาก แต่พอสรุปของความเพียงพอในสินเชื่อที่ธนาคารฯ อนุมัติให้กู้จะเห็นว่าผู้กู้ส่วนใหญ่จะมีความพอใช้น้อยในวงเงินที่ธนาคารฯ อนุมัติให้กู้ แต่ก็ยังยินดีที่จะกู้เงินกับธนาคารฯ

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อให้สินเชื่อธนาคารฯ

1.2 สถาบันการเงิน

ในการซื้อห้องชุดส่วนใหญ่ผู้ซื้อจะไม่มีเงินก่อนในการจ่ายชำระเงิน เพื่อซื้อห้องชุด ส่วนใหญ่จะใช้สถาบันการเงินในการขอกู้เพื่อไปชำระและสามารถผ่อนชำระเงินกับธนาคารฯ ได้เป็นระยะเวลาาน ปัจจัยที่ศึกษาความต้องการที่จะใช้สินเชื่อในอนาคตและผู้ที่ให้สินเชื่ออยู่ในปัจจุบันผลสรุปจากการศึกษาพบว่า ผู้ที่ต้องการซื้อห้องชุดเนื่องจากภูมิลำเนาเดิมอยู่ต่างจังหวัด เข้ามาทำงานในกรุงเทพฯ และเช่าบ้านพัก ไม่มีกรรมสิทธิ์เป็นของตนเองต้องการที่จะมีกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัย หรือต้องการที่จะมีความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งความต้องการด้านที่อยู่อาศัยเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (A.H.Maslow) ในข้อที่ 1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อการอยู่รอดในการดำรงชีวิต อัตราดอกเบี้ยเป็นปัจจัยหลักที่จะพิจารณาสถาบันการเงินที่จะเลือกใช้ โดยเฉพาะธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผู้ที่จะเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรก เนื่องจากมีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น และมีระยะเวลาการผ่อนชำระนาน

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจในการบริการด้านสินเชื่อ

6.1 ความพึงพอใจในจำนวนสินเชื่อ

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในจำนวนสินเชื่อ ที่ธนาคารให้กู้ยืมพบว่ากลุ่มผู้มีรายได้มากจะมีความพึงพอใจในเรื่องของจำนวนเงินที่ธนาคารฯ ให้กู้มากกว่ากลุ่มผู้มีรายได้น้อย เพราะระเบียบของธนาคารฯ กำหนดการให้สินเชื่อตามรายได้ของผู้ทำให้ผู้มีรายได้แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการบริการด้านสินเชื่อแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6.2 ความพึงพอใจในความรวดเร็วฉับไวในการบริการด้านสินเชื่อ

จากผลการวิจัย ของ John D. Millet 1954 เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจากการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและจากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในความรวดเร็วฉับไวในการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้ที่อยู่ในเกณฑ์ที่น้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งต้องมีการปรับปรุงเรื่องการบริการ

6.3 ความพึงพอใจในการให้ข้อมูลรายละเอียดในการบริการด้านสินเชื่อ

จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในข้อมูลรายละเอียดพบว่าผู้กู้ส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญาตรี จึงเข้าใจข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องการให้สินเชื่อรวมทั้งเอกสารประกอบการขอสินเชื่อดีพอสมควร จึงทำให้ถูกคำพึงพอใจการให้ข้อมูลดังกล่าว

6.4 ความพึงพอใจในการพิจารณาการบริการด้านสินเชื่อ

จากผลการวิจัยของ John D.Millet 1954 เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการนับเป็นที่พึงพอใจหรือไม่นั้น โดยจัดจากการบริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนาการบริการด้านปริมาณ และคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อยๆ และการปรับปรุงระบบการทำงานต้องมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการของลูกค้า (ธีระศักดิ์ วรรษุช 2527) และผลจากการศึกษาพบว่า การพัฒนาในการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ การที่ผู้กู้สามารถยื่นกู้ที่สำนักงานขายโครงการ โดยไม่ต้องมายื่นกู้ที่ธนาคารฯ ด้วยตนเอง การอนุมัติวงเงินกู้ก่อนโครงการแล้วเสร็จ เพื่อทราบจำนวนเงินผู้ได้การเปิดให้บริการในวันหยุดเสาร์ / อาทิตย์ และการชำระเงินงวดผ่านธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ซึ่งการพัฒนากระบวนการให้สินเชื่อดังกล่าว ผู้กู้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น

6.5 ความพึงพอใจในขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อ

จากผลการวิจัยของ John D.millet 1954 เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนับเป็นที่พึงพอใจหรือไม่นั้น โดยวัดจากการให้บริการอย่างเป็นธรรม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้า และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และผลจากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้กู้ในขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อ ในเรื่องของความเป็นธรรม ความเสมอภาค และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่ออยู่ในเกณฑ์ที่มีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยดังกล่าว

6.6 ความพึงพอใจในพฤติกรรมของพนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อ

อุตสาหกรรมบริการเป็นอุตสาหกรรมชนิดเดียว ที่มีอัตราการขยายตัวสูงมาก อุตสาหกรรมบริการตัวสินค้า คือ การให้บริการลูกค้า คุณภาพในการบริการจึงขึ้นอยู่กับตัวของมนุษย์ในฐานะผู้ให้บริการหรือพนักงานที่มีใจรักในอาชีพการให้บริการแต่ผู้อื่นหรือลูกค้า (นิคม วาภูมิ 2536) การปรับปรุงบริการในด้านการสร้างความรู้สึกรัก ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า การอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญอย่างกว้างขวาง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้น เป็นการสร้างความพึงพอใจในการบริการให้กับลูกค้า (ธีระศักดิ์ จงสุข 2537) และผลจากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของพนักงานของธนาคารฯ ที่ให้บริการด้านสินเชื่ออยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ แต่ยังไม่ดีพอ โดยเปรียบเทียบกับผลการวิจัยแล้วการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ยังไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยดังกล่าว

6.7 ความพึงพอใจในสำนักงานที่ให้บริการ และบรรยากาศในการให้สินเชื่อ

จากผลการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในสำนักงานที่ให้บริการ และบรรยากาศที่ใช้สินเชื่อ โดยรวมจะเห็นว่าสถานที่ตั้งของสำนักงาน และจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการผู้กู้มีความพึงพอใจอยู่ในระบบน้อย แต่เครื่องมือและอุปกรณ์ รวมทั้งบรรยากาศในสำนักงานที่ให้สินเชื่อผู้กู้มีความพึงพอใจ เนื่องจากสถานที่ตั้งของสำนักงานใหญ่อยู่ใกล้จากถนนใหญ่ และสาขาของธนาคารส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในที่การเดินทางไปติดต่อไม่สะดวก และจำนวนสาขามีน้อย แต่บรรยากาศภายในธนาคารจัดให้บริการดีพอสมควร

6.8 ความพึงพอใจในนโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารฯ

จากผลการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในนโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารฯ จะเห็นว่านโยบายการกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามวงกู้ (ก็มากอัตราดอกเบี้ยสูง กู้น้อยอัตราดอกเบี้ยต่ำ) ผู้กู้ที่มีประสบการณ์การกู้ครั้งแรกจะมีความพึงพอใจมากกว่า ผู้กู้ครั้งที่ 2 เนื่องจากนโยบายจะนำวงเงินกู้ทั้ง 2 บัญชีมาเป็นฐานในการกำหนดอัตราดอกเบี้ย ซึ่งอาจจะทำให้อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าปกติ ซึ่งเป็นผลให้ผู้กู้ครั้งที่ 2 มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้กู้ครั้งแรก และจำนวนปีที่ให้สินเชื่อจะพบว่าผู้กู้ที่มีอายุน้อยจะมีความพึงพอใจในจำนวนปีที่ให้กู้มากกว่าผู้ที่มีอายุมาก เนื่องจากธนาคารฯ กำหนดจำนวนปีที่ให้กู้รวมกับอายุของผู้กู้ และเงินงวดที่ธนาคารกำหนดให้ชำระรายเดือนนั้น มีผลต่อความพึงพอใจของผู้กู้ทั้งหมด เนื่องจากธนาคารกำหนดการคำนวณเงินงวดบวกเพิ่มมากกว่าปกติร้อยละ 1 เพื่อกันอัตราดอกเบี้ยขึ้น ซึ่งจะมีผลกระทบต่อเงินงวดที่กำหนดในสัญญาเงินกู้ แต่ถ้าอัตราดอกเบี้ยไม่เปลี่ยนแปลงระยะเวลาที่ในการชำระเงินจะน้อยกว่าในสัญญา ซึ่งผู้กู้ส่วนใหญ่จะไม่ทราบรายละเอียด

สรุปผลความพอใจในการบริการด้านสินเชื่อ

จากการศึกษาในเรื่องความพอใจในการบริการด้านสินเชื่อ เรียงลำดับความพอใจที่สุด ได้แก่

ลำดับที่	การบริการด้านต่าง ๆ	คิดคะแนนความพึงพอใจ
1	การพัฒนาการบริการด้านสินเชื่อ	4.302
2	ความรวดเร็วฉับไวในการบริการด้านสินเชื่อ	3.924
3	นโยบายด้านสินเชื่อของธนาคารฯ	3.744
4	การให้ข้อมูลรายละเอียดในการบริการด้านสินเชื่อ	3.320
5	ขั้นตอนในการใช้บริการสินเชื่อ	3.041
6	พฤติกรรมของพนักงานผู้ให้บริการ	2.750
7	สำนักงานที่ให้บริการ และบรรยากาศในการใช้สินเชื่อ	2.709
8	ความเพียงพอของจำนวนสินเชื่อ	2.586

ซึ่งจากผลการศึกษาที่ได้สรุปข้างต้นพบว่า ในการพัฒนาในการบริการด้านสินเชื่อ ความรวดเร็วฉับไวในการบริการด้านสินเชื่อ และนโยบายในการให้สินเชื่อผู้กู้หรือลูกค้ามีความพอใจในการบริการดังกล่าวฯ ในเกณฑ์ที่ดี ซึ่งจะทำให้ผู้กู้สะดวกที่จะยื่นกู้กับธนาคารฯ และอัตราดอกเบี้ยของธนาคารอาคารสงเคราะห์จะต่ำกว่าสถาบันการเงินทั่วไป ซึ่งจะทำให้ลูกค้าพอใจในการบริการดังกล่าว แต่เมื่อพิจารณาถึงจำนวนสินเชื่อที่ธนาคารฯ อนุมัติให้ผู้ กู้ สำนักงานที่เปิดให้บริการ และพฤติกรรมของพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อดังกล่าว จะเห็นว่าผู้กู้ยังไม่พอใจ แต่ยังคงพอใจที่จะใช้บริการสินเชื่อของธนาคารฯ ซึ่งคงจะทำให้เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระในภายหน้าได้

ข้อเสนอแนะ

จากสรุปในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ที่จะให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เกี่ยวกับการบริการด้านสินเชื่อประเภทอาคารชุด ดังนี้

1. การกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเงินให้กู้

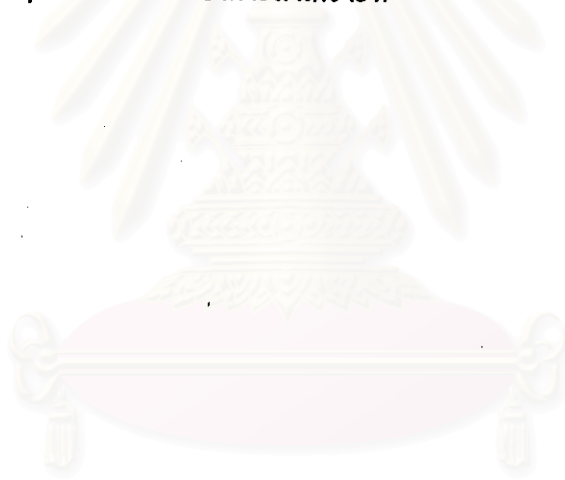
ซึ่งหลักการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ใช้วิธีการให้สินเชื่อโดยการให้คะแนน โดยดูจากอาชีพ และรายได้เป็นหลักเกณฑ์ในการพิจารณา โดยผู้ที่มีอาชีพที่มีอาชีพมั่นคง และรายได้สูง ธนาคารฯ จะพิจารณาให้กู้มากสำหรับผู้ที่มีอาชีพไม่แน่นอน และผู้ที่มีรายได้ต่ำ ธนาคารฯ จะพิจารณาให้กู้ในวงเงินต่ำแต่สำหรับผู้ที่มีรายได้ และแสดงที่มาของรายได้เป็นเอกสารไม่ได้ ธนาคารฯ จะไม่พิจารณาหรือพิจารณาให้แต่จะลดเปอร์เซ็นต์ให้กู้จากหลักประกัน ทำให้ผู้กู้ กู้ไม่ได้หรือกู้ได้น้อย ไม่เพียงพอในการที่จะจ่ายให้กับโครงการที่ซื้อ ซึ่งทำให้เกิดปัญหา และผิวดวงประสงค์ของการจัดตั้งธนาคารฯ ที่จะช่วยเหลือให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยตามสมควร ซึ่งในทางปฏิบัติแล้ว ธนาคารฯ ควรพิจารณา ความจำเป็นในการกู้ เช่น เดิมพักบ้านเช่า ซึ่งเงินงวดที่ผ่อนชำระกับธนาคารฯ จะสูงกว่าค่าเช่าไม่มากนัก แต่มีกรรมสิทธิ์ และผู้ซื้อบ้านหลังแรก และจะพักอาศัยเอง ซึ่งผู้กู้กรณีดังกล่าวจะมีความภูมิใจ และความผูกพันกับบ้าน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในปัจจัยที่ ซึ่งธนาคารฯ ควรจะพิจารณาความจำเป็นขั้นพื้นฐานของผู้กู้ประกอบด้วย

2. ความเพียงพอของสินเชื่อ

จากหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเงินให้กู้แล้ว ธนาคารฯ ยังกำหนดวงเงินให้กู้ไม่เกิน 75% ของราคาห้องชุด ซึ่งทำให้ผู้กู้ต้องผ่อนชำระเงินค่างวดจำนวน 50% ของราคาหลักประกัน ซึ่งส่วนใหญ่ผู้กู้ที่กู้เงินจากธนาคารฯ ยังไม่พอใจในวงเงินที่ธนาคารฯ อนุมัติให้กู้ ซึ่งจะมี 2 ประเด็น คือ ประเด็นแรก กำหนดโดยอาชีพ และรายได้ ประเด็นที่ 2 กำหนดโดยไม่เกิน 75% ของราคาห้องชุด ซึ่งทำให้ผู้กู้ไม่สามารถที่จะกู้ในวงเงินที่ต้องการได้ แต่ลูกค้าก็ยังยินดีที่จะกู้เงินจากธนาคารฯ เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น ทำให้ลูกค้าต้องหาเงินอีกก้อนหนึ่งที่ไม่เพียงพอในการชำระหนี้กับโครงการ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเงินกู้นอกระบบอัตราดอกเบี้ยสูงลูกค้าก็จะเป็นหนี้ 2 ทาง ภาระในการส่งเงินก็จะเพิ่มขึ้น ถ้าเกิดมีหนี้เสียก็จะทำให้เสียทั้งจำนวนเงินที่ให้กู้ แต่ถ้าธนาคารฯ พิจารณาเห็นความจำเป็นดังกล่าว และผ่อนผันให้กู้ตามวงเงินที่ผู้กู้ต้องการ ซึ่งจะเพิ่มเงินงวดเพียงเล็กน้อย แต่ลูกค้าจะมีหนี้ทางเดียวและอัตราดอกเบี้ยก็ถูก ที่อาจจะเสียทั้งจำนวนก็จะเป็นหนี้ดี ผู้กู้มีกำลังพอที่จะผ่อนชำระหนี้ได้

8. พฤติกรรมของพนักงานในการบริการ และสำนักงานที่ให้บริการ และขั้นตอนในการบริการ

จากความพอใจในพฤติกรรมของพนักงานของธนาคารฯ ที่ให้บริการ ผู้ผู้ยังไม่พอใจ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับบริการของธนาคารพาณิชย์อื่นแล้ว ธนาคารฯ ยังต้องปรับปรุงในส่วน of พนักงาน เพื่อที่จะแข่งขันการให้บริการกับหน่วยงานอื่น คือ การเพิ่มจำนวนพนักงานที่ให้บริการ และเนื่องจากขั้นตอนในการบริการล่าช้า ธนาคารฯ ควรจะลดขั้นตอนในการให้สินเชื่อ โดยทำระบบการพิจารณาสินเชื่อให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และจำนวนผู้ผู้เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก และสาขาของธนาคารฯ ยังมีอยู่น้อยและสถานที่ตั้งของสำนักงานยังไม่สะดวกในการติดต่อ ธนาคารฯ น่าจะปรับปรุงในส่วนนี้เพราะว่าผู้ส่วนใหญ่ที่กู้เงินจากธนาคารฯ เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยต่ำ แต่ถ้าสถาบันการเงินอื่นสามารถที่จะลดอัตราดอกเบี้ยให้เท่ากับธนาคารอาคารสงเคราะห์ คิดว่าผู้ส่วนใหญ่คงเลือกใช้สถาบันการเงินอื่น เนื่องจากการบริการด้านอื่นๆ ดีกว่าธนาคารอาคารสงเคราะห์



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย