

ชื่อเรื่อง การค้นคว้าแบบอิสระ พฤติกรรมของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์  
สาขา เชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาวเสาวคนธ์ อุกฐานชีวิน

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์	จินตนา	สุนทรธรรม	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	ดารารัตน์	บุญเฉลียว	กรรมการ
รองศาสตราจารย์	รัชณี	ดียะพันธ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง พฤติกรรมของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อธนาคารอาคาร  
สงเคราะห์ สาขา เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ ใน  
ด้าน วัตถุประสงค์การกู้ เหตุผลในการกู้ วงเงินกู้ ระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้
2. เพื่อศึกษาปัญหาของลูกค้าสินเชื่อ ในการใช้บริการของธนาคารอาคาร  
สงเคราะห์ สาขา เชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาสาเหตุที่ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีการค้าง  
ชำระหนี้

จากการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่าวัตถุประสงค์การกู้ของลูกค้าสินเชื่อ  
แตกต่างกันตามกลุ่มอาชีพ ได้แก่ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจไม่มีวัตถุประสงค์ในการกู้  
เพื่อซื้ออาคารชุด พนักงานบริษัทมีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อปลูกสร้างอาคาร ส่วนเจ้าของ  
กิจการไม่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อ ชำระหนี้ เหตุผลในการเลือกใช้นสินเชื่อของลูกค้า  
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ ลูกค้าสิน  
เชื่อทำการกู้ยืมในช่วงวงเงิน ระหว่าง 100,000 – 300,000 บาท มากกว่าช่วงวงเงิน  
อื่นๆ ระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้ของลูกค้าสินเชื่ออยู่ในช่วง 11 – 15 ปี มากกว่าช่วง  
อื่นๆ

จากการศึกษาวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 พบว่า ปัญหาของลูกค้าสินค้าเชื่อในการใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและปัญหาบริการภายใน พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่เป็นปัญหาสำคัญ ได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ ธนาคารไม่มีสาขาในตัวเมืองทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ ส่วนปัญหาบริการภายในที่เป็นปัญหาสำคัญ ได้แก่ ธนาคารอนุมัติวงเงินสินเชื่อน้อยเกินไป ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อใช้เวลานาน ใช้หลักฐานในการยื่นขอสินเชื่อจำนวนมาก ไม่มีบริการติดต่อสอบถาม

สาเหตุการค้างชำระหนี้ พบว่า การค้างชำระหนี้ของลูกค้าสินค้าเชื่อไม่แตกต่างกัน เหตุผลที่สำคัญได้แก่ การใช้เงินผิดประเภท คือการนำเงินไปใช้จ่ายอย่างอื่นโดยไม่นำไปผ่อนชำระหนี้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์

ข้อเสนอแนะของลูกค้าสินค้าเชื่อต่อการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้แก่ ควรมีการเพิ่มจำนวนสาขาย่อยไว้คอยบริการลูกค้าให้มากขึ้น และควรเพิ่มจำนวนเท่า ของวงเงินกู้จากรฐานรายได้ปัจจุบัน

Independent Study Title Government Housing Bank Borrowers'  
Behavior in the Chiang Mai Branch

Author Miss Saowakon Artanachewin

M.B.A. Business Administration

Examining Committee:

Assoc.Prof.	Chintana	Soonthornthum	Chairman
Assis.prof.	Dararatana	Boonchaliew	Member
Assoc.Prof.	Rajanee	Tiyapun	Member

#### ABSTRACT

The independent study of " Government Housing Bank Borrowers' Behavior in the Chiang Mai Branch " had three objectives as follows:

1. To study the behavior of the borrowers at the Government Housing Bank in order to know about their purpose , reason to borrow, amount of borrowing, and term of payment.
2. To study the problems of the borrowers according to the service of the Government Housing Bank.
3. To study the reasons of the borrowers unpaid their loans on time.

From the analysis of the first objective it was found that the occupational groups had different purposes for the borrowing as follows. The government/state officials had the purpose not to buy the condominium and company employees had the

purpose to built their house and the owners had the purpose unpaid debt. Their reason for borrowing was low interest rate. Amount of borrowing were 100,000 - 300,000 baht more than others. And the term of payment was 11 - 15 years more than others.

Studying the second objective found that there were environment problems and internal problems . For the important problems on the environment were the bank has no urban branch and did not have enough parking area. For the important problems of internal service were small amount of credit line, to take a long time to get the loans and service, many documents required and no inquiry information service.

The reason for the unpaid debt was found that the unpaid debt of the borrowers were not different in each occupation. The important reason found that the borrowers not pay debt because they used the money in the other way.

The recommendations from the borrowers on the service were:

- 1) The bank should add more branches in the location that convenion to the customer.
- 2) The decision making of the bank should base on the borrowers monthly income .