

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851: วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

- ชื่อเรื่อง : การสำรวจข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อ และปัญหาของลูกหนี้สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ที่เกิดจากปัจจัยการตลาด ของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาเชียงใหม่
- ผู้จัดทำ : นายสมชาย ฉมังลาภ รหัส 9014 99 40
- อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.พนม พรหมกันธา
- หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
- วันที่อนุมัติผลงาน : สิงหาคม 2543
- จำนวนหน้า : 83

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปลูกหนี้สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ การวิเคราะห์ตามการพิจารณาสินเชื่อคุณค่าเครดิต (5Cs) และปัญหาการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยส่วนประสมการตลาด (4Ps) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกหนี้สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 376 ราย เครื่องมือที่ใช้ ใช้แบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลโดยทั่วไป ข้อมูล 5Cs และความคิดเห็นต่อปัญหาการใช้บริการ (4Ps) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรม SPSS/PC ค่าความถี่, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ การศึกษาระดับปริญญาตรี ภูมิลำเนา จังหวัดเชียงใหม่ ลูกหนี้กู้เงินเพื่อเก็งกำไร โดยกู้ซื้อที่ดินเปล่า และปัจจุบันมูลค่าทางตลาดลดลง กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ลดลงหรือไม่มีรายได้ จากภาวะในปัจจุบัน
2. ลูกหนี้กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ลดลง ไม่เห็นความสำคัญภาระหนี้สิน มีหนี้สินภายนอกรอขายทรัพย์สิน สักส่วนการให้กู้ยืมสูงมีผลทำให้หนี้ค้าง หลักประกันสภาพปัจจุบันมูลค่าทางตลาดลดลง ไม่มีการซื้อขาย ไม่มีสภาพคล่อง ด้านเศรษฐกิจ การเกิดภาวะการเงินซบเซา ฟองสบู่แตกภายในและภายนอกประเทศ
3. ปัญหาการใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารมีสาขาน้อย (แห่งเดียว) ในจังหวัดเชียงใหม่ ทำเลที่ตั้งอยู่ไกลบ้าน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้และเบี้ยปรับอัตราค่าธรรมเนียมที่สูง พนักงานธนาคารขาดการ

เอาใจใส่ชาคนมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี รวมทั้ง ระเบียบธนาคารที่มีขั้นตอนมากยุ่งยาก เป็นปัญหาต่อการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นอย่างมาก

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ให้มีการลดขั้นตอนต่างๆ ในการพิจารณาลดจำนวนเอกสารให้ลูกค้ามาติดต่อธนาคารน้อยครั้งลง การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้และค่าธรรมเนียมให้ต่ำเพื่อช่วยเหลือประชาชนให้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองได้ เพิ่มการให้บริการสินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่อาศัย ด้านบุคลากรควรให้มีการพัฒนาทันกับกระแสโลกาภิวัตน์ควมมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ และจัดหลักสูตรอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สิ่งสมควรได้รับการแก้ไขจากนโยบายระดับสูงเป็นไปได้ควรเพิ่มสาขาของธนาคารในการให้บริการอย่างทั่วถึง