หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# บทที่ 1

# บทนำ

<u>ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา</u>

ประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังพัฒนามีการเพิ่มขึ้นของประชากรอย่างรวดเร็ว ปัญหาที่ตาม มาก็คือการขาดแคลนที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนโดย ที่ ที่อยู่อาศัยเป็นส่วนหนึ่งในปัจจัยสี่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ แต่เนื่องจากที่อยู่อาศัยเป็นอสังหาริมทรัพย์ที่มีมูลค่าสูงประกอบกับคนที่ขาดแคลนที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีฐานะปานกลาง และยากจนจึงต้องพึ่งสินเชื่อจากสถาบันการเงินต่าง ๆ ในการซื้อที่อยู่อาศัย รัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญกับสวัสดิการของประชาชนในด้านนี้ จากนโยบายรัฐบาลตามแผนพัฒนาที่อยู่อาศัยในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2535-2539 ที่ต้องการส่งเสริมให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองตามสมควร ซึ่งปัจจุบันจะขอใช้สินเชื่อเพื่อซื้ออาคารชุดเป็นส่วนใหญ่เนื่องจากราคาไม่แพงมากนัก

สถาบันการเงินที่ใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย มีทั้งสถาบันการเงินที่เป็นธนาคาร ได้แก่ธนาคารพาณิชย์ (Commercial Bank) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (Government Housing Bank) ธนาคารออมสิน (Government Saving Bank) และสถาบันการเงินที่ไม่ได้เป็นธนาคาร ได้แก่ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ (Trust) บริษัทประกันชีวิต (Insurance Company) บริษัทเครดิต ฟองซีเอร์ (Credit Foncier) สหกรณ์เคหสถาน สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน สถาบันการเงินเหล่านี้จะให้สินเชื่อที่อยู่อาศัย โดยมีการจำนองอสังหาริมทรัพย์เป็นการประกันหนี้ (Mortgang Loan) อย่างไรก็ตามยังมีสถาบันบางประเภทที่ให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยลักษณะอื่น เช่น การเคหะแห่งชาติ ให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยในลักษณะสัญญาเช่าซื้อ (Hire - Purchase) นอกจากนี้ก็มีบริษัทเอกชนบางแห่งที่ให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยในลักษณะของการให้ผู้ซื้อบ้านผ่อนชำระ โดยตรงกับบริษัทตามสัญญาจะซื้อจะขาย โดยจะมีการโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้ซื้อต่อเมื่อได้รับชำระเงินครบถ้วนตามสัญญาแล้ว

ในบรรดาสถาบันต่าง ๆ ที่ให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยนั้น มีเพียงสถาบัน 4 ประเภท ที่มุ่งเน้นในธุรกิจการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยเป็นหลักได้แก่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ บริษัทเครดิตฟองซีเอร์ การเคหะแห่งชาติ และสหกรณ์เคหสถาน ในสถาบัน 4 ประเภทนี้ อาจกล่าวได้ว่ามีเพียงธนาคารอาคารสงเคราะห์เท่านั้น ที่ถือว่าเป็นสถาบันการเงินที่ชำนาญเฉพาะด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (Specialisthousingfinance-Institutions) และมีบทบาทสูงสุดในระบบการเงินเคหการไทย

ในปัจจุบัน มีสถาบันสำคัญต่าง ๆ ได้ให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยอย่างกว้างขวางกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยในวันสิ้นปี 2535 มีประมาณ 155 องค์กร และมีสาขาการดำเนินงานประมาณ 4,000 สาขา ทั้งนี้ โดยมีกลุ่มธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันที่มีบทบาทมากที่สุด ทั้งด้านการระดมเงินฝากและการปล่อยกู้เพื่อที่อยู่อาศัย โดยทีจำนวนถึง 30 แห่ง (ธนาคารพาณิชย์ไทย 16 แห่งเป็นสาขาธนาคารต่างประเทศ 14 แห่ง) และมีสาขาดำเนินเงินจำนวนมากถึง 2,581 สาขา รองลงมาที่มีบทบาทสูงได้แก่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และบริษัทเงินทุน สถาบันการเงินทั้ง 3 ประเภท มีสัดส่วนเงินกู้ที่อยู่อาศัยสำหรับประชาชนทั่วไปคงค้างถึงประมาณร้อยละ 95 ส่วน สถาบันอื่น ๆ มีบทบาทในตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยไม่มากนัก (ดูตารางที่ 1)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ตารางที่ 1 : สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย แยกตามสถาบันการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2538**

**จำนวนเงิน : ล้านบาท**

| ประเภทการขอกู้ | ธนาคารพาณิชย์ | | ธนาคารอาคารสงเคราะห์ | | บริษัทเงินทุน | | การเคหะแห่งชาติ | | บริษัทประกันชีวิต | | เครดิตฟองซิเอร์ | | ธนาคารออมสิน | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | จำนวนผู้กู้ | จำนวนเงิน | จำนวนผู้กู้ | จำนวนเงิน | จำนวนผู้กู้ | จำนวนเงิน | จำนวนผู้กู้ | จำนวนเงิน | จำนวนผู้กู้ | จำนวนเงิน | จำนวนผู้กู้ | จำนวนเงิน | จำนวนผู้กู้ | จำนวนเงิน | จำนวนผู้กู้ | จำนวนเงิน |
| 1 เงินให้กู้แก่ผู้ประกอบการเพื่อพัฒนาโครงการคงค้าง | 20,440 | 282,040 | 782 | 6,233 | 4,719 | 197,516 | 0 | 0 | 70 | 1,595 | 192 | 2,068 | 0 | 0 | 26,203 | 489,452 |
| 1). การจัดสรรที่ดินและบ้านเพื่อที่อยู่อาศัย | 13,850 | 161,180 | 65 | 2,685 | 3,199 | 139,508 | 0 | 0 | 16 | 611 | 153 | 1,670 | 0 | 0 | 17,283 | 305,654 |
| 2). การจัดสร้างคอนโดมิเนียมเพื่อที่อยู่อาศัย / แฟลตให้เช่า | 2,705 | 41,034 | 717 | 3,548 | 715 | 33,857 | 0 | 0 | 50 | 927 | 18 | 224 | 0 | 0 | 4,205 | 79,490 |
| 3). การจัดสร้างอาคารพาณิชย์ | 3,885 | 79,826 | 0 | 0 | 805 | 24,151 | 0 | 0 | 4 | 157 | 21 | 174 | 0 | 0 | 4,715 | 104,308 |
| 2 เงินให้กู้แก่บุคคลทั่วไปคงค้าง | 617,361 | 330,871 | 285,811 | 109,611 | 28,192 | 45,590 | 67,522 | 6,445 | 4,216 | 3,223 | 4,107 | 2,467 | 3,000 | 684 | 1,010,206 | 498,891 |
| รวมเงินให้กู้เพื่อที่อยู่อาศัยคงค้าง | 637,801 | 612,911 | 286,593 | 115,844 | 32,911 | 243,106 | 67,522 | 6,445 | 4,283 | 4,818 | 4,299 | 4,535 | 3,000 | 684 | 1,036,409 | 988,343 |
| 3 การให้กู้บุคคลทั่วไประหว่างงวด | 94,909 | 69,885 | 55,299 | 23,161 | 5,200 | 9,739 | 3,543 | 1,324 | 658 | 936 | 579 | 431 | 255 | 89 | 160,443 | 105,561 |
| 1). บ้านและหรือที่ดินจัดสรร | 75,828 | 46,269 | 47,269 | 20,712 | 3,202 | 6,602 | 3,432 | 1,116 | 589 | 827 | 524 | 398 | 255 | 89 | 131,099 | 76,365 |
| 2). คอนโดมิเนียม / ห้องชุด | 5,408 | 3,689 | 8,030 | 2,449 | 803 | 1,853 | 0 | 0 | 54 | 77 | 16 | 6 | 0 | 0 | 14,411 | 8,074 |
| 3). อาคารพาณิชย์ | 13,673 | 19,179 | 0 | 0 | 1,095 | 1,284 | 111 | 208 | 15 | 32 | 39 | 27 | 0 | 0 | 14,933 | 20,730 |

หมายเหตุ - ข้อ 2 และ 3 หมายถึง เงินให้กู้แก่ผู้ซื้อบ้าน ผู้ปลูกสร้าง หรือซ่อมแซมต่อเติมบ้านของตนเอง และรวมถึงผู้ที่กู้เงินเพื่อซื้อตึกแถว หรืออาคารพาณิชย์ที่ใช้อยู่อาศัยด้วย

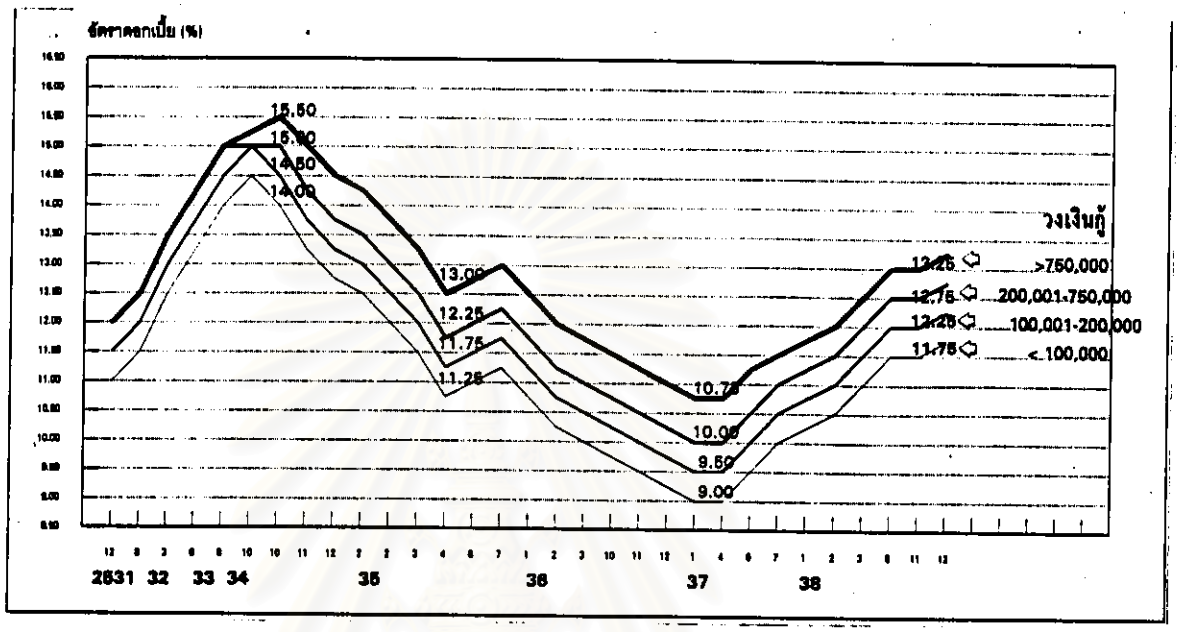
ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน การเคหะแห่งชาติ กองประกันชีวิต และธนาคารอาคารสงเคราะห์

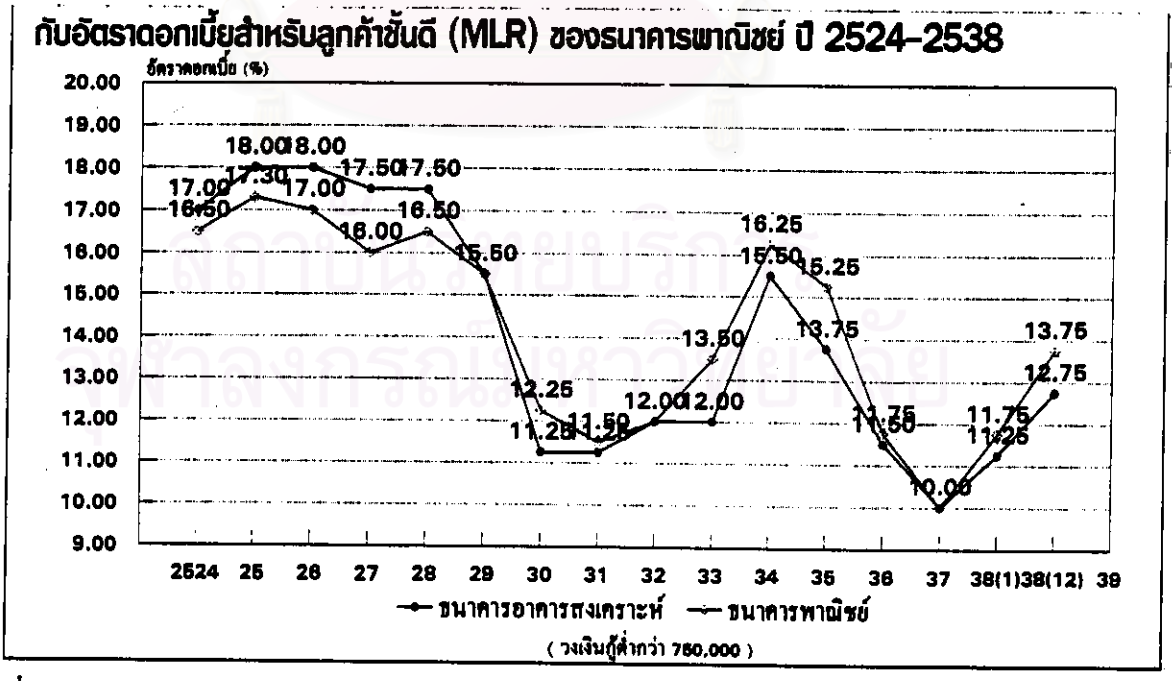
ระบบการเงินเคหการของไทย เป็นระบบตลาดแรก (Primary Mortgage Market System) แต่สามารถรองรับการขยายตัวของที่อยู่อาศัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ในช่วงที่อยู่อาศัยบูมอย่างมากโดยไม่มีภาวะขาดแคลนสินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับประชาชน และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่อยู่อาศัยไม่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยการให้กู้เพื่ออุปโภคบริโภคหรือธุรกิจอื่น ๆ ๆ ทั้งนี้เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ และธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นผู้มีบทบาทหลัก และได้แข่งขันกันอย่างมากทั้งในแง่ของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้และการให้การบริการต่าง ๆ แก่ผู้กู้

ในปัจจุบันทางการได้มีนโยบายผ่อนคลายข้อจำกัดต่าง ๆ ในทางการเงินโดยเฉพาะการปล่อยให้ดอกเบี้ยในประเทศของสถาบันการเงินต่าง ๆ ลอยตัวอย่างสมบูรณ์ ดังนั้นการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงิน จึงเป็นไปตามกลไกของตลาดภายใต้ระบบการแข่งขันเสรี อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินต่าง ๆ จะไม่เท่ากัน โดยธนาคารอาคารสงเคราะห์ ยังคงสามารถปล่อยสินเชื่อที่อยู่อาศัยในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอยู่ สำหรับดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยในปี 2538 ได้มีการปรับตัวสูงขึ้นจากปี 2537 โดยในช่วงต้นปี 2538 อัตราดอกเบี้ยลูกค้าชั้นดีของธนาคารพาณิชย์ ((MLR) อยู่ในระดับร้อยละ 11.50 -12.00 ต่อปี หลังจากนั้นได้มีการปรับตัวสูงขึ้นตามลำดับหลายระรอกจนกระทั่งปลายปี 2538 ได้ปรับตัวเพิ่มเป็นร้อยละ 13.75 ต่อปี สำหรับธนาคารอาคารสงเคราะห์ยังคงสามารถปล่อยกู้ในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำที่สุด ในตลาด โดยอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยแบบลอยตัว ณ วันสิ้นปี 2538 อยู่ระหว่างร้อยละ 11.75 - 13.25 ต่อปี เท่านั้น (ดูตารางที่ 2)

นับจาก 1 มกราคม 2536 เป็นต้นมา การแข่งขันในธุรกิจสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้ทวีความรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะธนาคารแห่งประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงข้อกำหนดเกี่ยวกับข้อกำหนดเกี่ยวกับการดำรงเงินกองทุนของธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ใหม่ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของ Bank for International Settlements (BIS) ทำให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยมีความเสี่ยงเพียงร้อยละ 50 ซึ่งจะทำให้สถาบันเหล่านี้สามารถขยายสินเชื่อได้มากขึ้นในจำนวนทุนเท่าเดิม และทำให้ต้นทุนการให้สินเชื่อลดลงส่วนหนึ่ง ซึ่งการแข่งขันด้านบริการสินเชื่อนี้จะทำให้ผู้บริโภคได้รับประโยชน์ยิ่งขึ้น ทั้งในด้านดอกเบี้ยและด้านความสะดวกและรวดเร็วในการได้รับการบริการที่ดีจากสถาบันการเงิน

## ตารางที่ 1.2 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลอยตัวของธนาคารอาคารสงเคราะห์




ที่มา : ธปท., ธอส.

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สินเชื่อที่อยู่อาศัย แบ่งได้ 2 ประเภทหลัก ได้แก่ สินเชื่อที่ให้แก่ผู้ประกอบการเพื่อการพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัย และสินเชื่อที่ให้แก่ประชาชนทั่วไปในการปลูกสร้างหรือซื้อหาที่อยู่อาศัยเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง ซึ่งอาจสรุปสถานการณ์การให้สินเชื่อทั้ง 2 ประเภท ดังนี้

1. สินเชื่อพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัย

การให้สินเชื่อเพื่อพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัยนั้น เป็นบทบาทหลักของธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุน โดยสถาบันการเงินทั้ง 2 ประเภทนี้ มีสัดส่วนการให้สินเชื่อคงค้างรวมสูงถึงร้อยละ 95 ของทั้งหมด สำหรับสถาบันการเงินอื่นมีบทบาทน้อยมาก ในการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการเพื่อพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัย ในส่วนของธนาคารอาคารสงเคราะห์ซึ่งเคยให้สินเชื่อประเภทนี้ค่อนข้างมากในอดีต แต่เมื่อไม่นานมานี้ได้ลดบทบาทด้านนี้ลง

อย่างไรก็ตาม ธนาคารอาคารสงเคราะห์แม้จะลดบทบาทในการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการจัดสรรโครงการที่อยู่อาศัย แต่ก็ยังเน้นนโยบายให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการสร้างแฟตเช่าสำหรับผู้มีรายได้น้อย โดยในปี 2538 สามาถให้สินเชื่อก่อสร้างแฟตจำนวน 381 ราย จำนวนเงิน 2,576.06 ล้านบาท (ดูตารางที่ 3)

2. สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย

ปัจจุบันความต้องการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สำหรับผู้หาซื้อที่อยู่อาศัยรายย่อยขยายตัวอย่างต่อเนื่องทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้งในเขตจังหวัดต่าง ๆ ในภูมิภาค กลุ่มธนาคารพาณิชย์ ยังคงมีสินเชื่อรายย่อยคงค้างในระบบมากที่สุด โดยมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 66 และธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีสัดส่วนประมาณร้อยละ 22 ทั้งนี้ โดยสถาบันการเงินอื่น ๆ รวมกันมีสัดส่วนตลาดเพียงร้อยละ 12 เท่านั้น อนึ่งจะเห็นได้ว่าสัดส่วนตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยคงค้างของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้เพิ่มสูงขึ้นโดยลำดับในช่วง 5 ปี ที่ผ่านมาโดยในปี 2532 มีสัดส่วนร้อยละ 17.2 และเพิ่มเป็น 19.3 ในปี 2534 20.2 ในปี 2535 และเพิ่มเป็นร้อยละ 21 ในปี 2537 (ดูตารางที่ 4)

**ตารางที่ 1.3** สถิติการให้สินเชื่อระยะยาว แยกตามวัตถุประสงค์การกู้

จำนวนเงิน : ล้านบาท

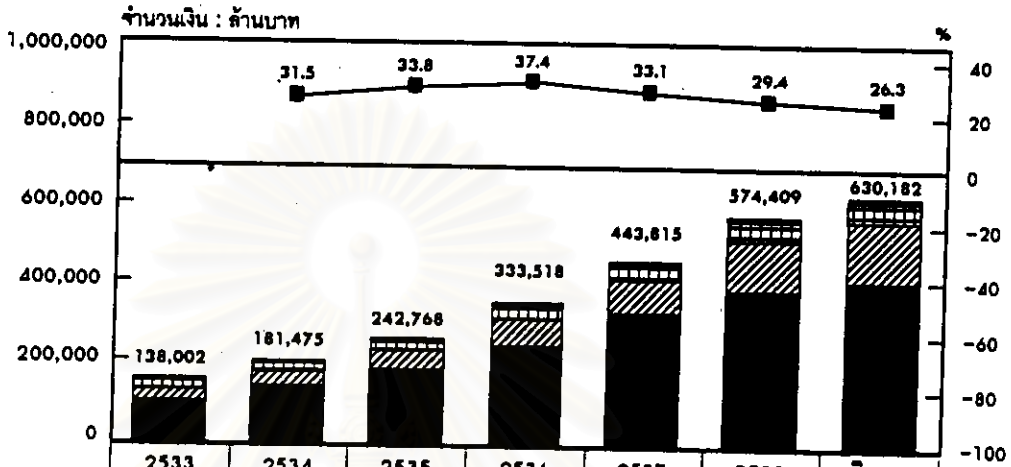
| รายการ | ปี 2536 | | ปี 2537 | | ปี 2538 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | จำนวนราย | จำนวนเงิน | จำนวนราย | จำนวนเงิน | จำนวนราย | จำนวนเงิน |
| 1. ซื้อที่ดินและอาคาร | 14,939 | 10,597.53 | 21,619 | 13,460.66 | 27,539 | 18,236.04 |
| 2. ปลูกสร้างและซ่อมแซมอาคาร | 15,544 | 5,326.42 | 19,839 | 7,045.61 | 26,408 | 9,766.00 |
| 3. ซื้อที่ดิน | 6,850 | 2,652.56 | 14,882 | 4,838.06 | 18010 | 6,132.79 |
| 4. ซื้อห้องชุด | 12,960 | 3,838.52 | 13,954 | 4,409.50 | 17,419 | 5,490.05 |
| 5. ไถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงินอื่น | 7,846 | 3,761.51 | 11,852 | 5,183.08 | 10,065 | 5,377.04 |
| 6. เงินกู้สวัสดิการ | 8,395 | 2,568.50 | 9,454 | 3,381.49 | 13,027 | 6,704.10 |
| 7. เงินกู้สวัสดิการข้าราชการ | 2,170 | 696.59 | 5,480 | 1,929.13 | 8,285 | 3,162.63 |
| 8. สร้างหรือไถ่ถอนจำนองแฟลตให้เช่า | 570 | 798.69 | 1,165 | 1,483.30 | 381 | 2,576.06 |
| **รวมทั้งสิ้น** | **69,274** | **30,240.32** | **98,245** | **41,730.83** | **121,134** | **57,444.71** |

ที่มา : ธอส.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ตารางที่ 1.4 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่บุคคลทั่วไปคงค้าง

## ปี 2533 - 2538




| | 2533 | 2534 | 2535 | 2536 | 2537 | 2538 | มิย.39 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| อัตราขยายตัว | | 31.5 | 33.8 | 37.4 | 33.1 | 29.4 | 26.3 |
| อื่นๆ | 6,730 | 6,748 | 10,447 | 11,564 | 12,093 | 14,547 | 15,047 |
| บริษัทเงินทุน | 10,035 | 14,641 | 17,918 | 27,930 | 40,671 | 54,196 | 57,459 |
| ธนาคารอาคารสงเคราะห์ | 25,959 | 35,118 | 48,968 | 68,105 | 93,098 | 135,259 | 159,949 |
| ธนาคารพาณิชย์ | 95,278 | 124,968 | 165,435 | 225,919 | 297,953 | 370,407 | 397,727 |

ที่มา : ธอส.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การผลิตที่อยู่อาศัยได้ขยายตัวเพิ่มสูงมาก สินเชื่อที่อยู่อาศัยได้ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วตามไปด้วยสถาบันการเงินต่าง ๆ ได้แข่งขันการปล่อยสินเชื่อที่อยู่อาศัยอย่างเข้มข้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีสภาพคล่องทางการเงินสูงและมีสาขาจำนวนมากทั่วประเทศได้ขยายบทบาทในธุรกิจสินเชื่อที่อยู่อาศัยอย่างรวดเร็วสัดส่วนสินเชื่อที่อยู่อาศัยคงค้างในระบบเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สำหรับธนาคารอาคารสงเคราะห์ การให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยก็ขยายตัวอย่างรวดเร็วมาก เช่นกันเพราะธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้ปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานรวมทั้งขยายสาขาเพิ่มมากขึ้นอีกจำนวนมากทั้งในกรุงเทพและปริมณฑล และจังหวัดในภูมิภาค

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จะมุ่งเน้นให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย (ต่ำกว่า 750,000 บาท) มากที่สุดโดยมีสัดส่วนจำนวนผู้กู้ร้อยละ 90 ของจำนวนผู้กู้คงค้างทั้งหมดในขณะที่ธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินอื่น จะมุ่งสินเชื่อที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้ปานกลางและผู้มีรายได้สูงมากกว่า นอกจากนี้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ยังคิดอัตราดอกเบี้ยที่เป็นคุณประโยชน์แก่ผู้มีรายน้อยอีกด้วย โดยคิดอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าผู้มีรายได้สูง ณ วันสิ้นปี 2538 ธนาคารจะคิดอัตราดอกเบี้ยแตกต่างกันสำหรับวงเงินกู้ต่างกัน ดังนี้

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| วงเงินกู้ไม่เกิน | 100,000 | บาท | อัตราดอกเบี้ยร้อยละ | 11.75 | ต่อปี |
| วงเงินกู้ไม่เกิน | 150,000 | บาท | อัตราดอกเบี้ยร้อยละ | 12.25 | ต่อปี |
| วงเงินกู้ไม่เกิน | 750,000 | บาท | อัตราดอกเบี้ยร้อยละ | 12.75 | ต่อปี |
| วงเงินกู้เกิน | 750,000 | บาท | อัตราดอกเบี้ยร้อยละ | 13.25 | ต่อปี |

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นนิติบุคคล ตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ.2496 เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือด้านการเงินแก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง การดำเนินงานในระยะเริ่มแรกธนาคารฯ เปิดบริการให้ประชาชนกู้ยืมเพื่อใช้ในการจัดหาที่อยู่อาศัย และประกอบการจัดสรรที่ดินและอาคารเพื่อขาย หรือให้เช่าซื้อแก่ประชาชนทั่วไป ต่อมา ได้มีประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 317 เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2515 ธนาคารฯ ได้โอนกิจการด้านก่อสร้างและจัดหาที่ดินให้กับการเคหะแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการ ธนาคารฯ จึงมีหน้าที่เป็นเพียงสถาบันการเงินที่ให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแต่เพียงอย่างเดียว มีภารกิจหลักในการพัฒนาสังคมในปัจจัยพื้นฐาน คือ ช่วยเหลือให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ตามนโยบายรัฐบาลที่จะยกฐานะความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่สูงขึ้น โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยและปานกลาง ธนาคารฯ สามารถตอบสนองนโยบายรัฐบาลได้ด้วยการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ และสามารถผ่อนชำระคืนเป็นรายเดือนได้ในระยะที่ยาวถึง 25 ปี อยู่ในวิสัยที่ประชาชนจะใช้บริการได้ (แผนรัฐวิสาหกิจธนาคารอาคารสงเคราะห์ , 2536 - 2540: 1 - 8) ธนาคารฯ จึงได้รับความนิยมจากประชาชนในด้านบริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยบริการให้กู้เงินเพื่อซื้อที่ดิน ซื้อที่ดินพร้อมอาคาร ซื้อห้องชุด ปลูกสร้าง อาคาร หรือซ่อมแซมต่อเติมอาคารอันเป็นที่อยู่อาศัย ไถ่ถอนจำนอง และชำระหนี้เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าท้องตลาด ในปัจจุบันการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารฯ มีการขยายเพิ่มขึ้นตามนโยบายของรัฐบาลที่จะกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค ธนาคารฯ จึงได้เปิดสาขาของธนาคารฯ ไปยังภูมิภาคทั่วประเทศ ณ วันสิ้นปี 2538 มีสาขาหลักทั้งสิ้น 120 สาขาโดยแยกเป็น

สาขาในกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 16 สาขา

สาขาหลักในส่วนภูมิภาค จำนวน 104 สาขา

และเพิ่มปริมาณสินเชื่อขึ้นทุกปี เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนที่ยังมีความต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำนวนมาก

กิจกรรมของธนาคารฯ เป็นหน่วยงานบริการของรัฐ ซึ่งในการดำเนินการจะเน้นความสำคัญในด้านประสิทธิภาพอย่างเดียวไม่ได้ ความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญในด้านประสิทธิผล โดยเป็นสิ่งสำคัญไม่น้อยไปกว่าประสิทธิภาพในด้านสินเชื่อ ธนาคารฯ จึงมีความพร้อมในการบริการที่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการ ดังนั้นจึงใคร่จะศึกษาถึงความต้องการ และความพึงพอใจในการบริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและเสนอแนะแนวทางในการวางแผนการให้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการให้สินเชื่ออาคารชุด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้สินเชื่อประเภทอาคารชุด
3. เพื่อศึกษาความต้องการของลูกค้าในอนาคตที่จะใช้สินเชื่อเพื่อซื้ออาคารชุด
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าปัจจุบันที่ใช้สินเชื่ออาคารชุด
5. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยประเภทอาคารชุด

## แนวเหตุผลในการวิจัย

ปัจจุบันประชากรมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ปัญหาที่ตามมาคือการขาดแคลนที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน แต่เนื่องจากที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่มีมูลค่าสูง แต่คนที่มีความต้องการส่วนใหญ่ จะมีฐานะปานกลาง และรายได้น้อย จึงต้องให้สินเชื่อจากสถาบันการเงินต่างๆ ในการซื้อที่อยู่อาศัยอาคารชุดเป็นที่อยู่อาศัยประเภทหนึ่ง ที่คนส่วนใหญ่มีความต้องการเนื่องจากราคาไม่สูงมากนัก จากนโยบายรัฐบาลตามแผนพัฒนาที่อยู่อาศัยฯ ที่ต้องการส่งเสริมให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยตามสมควร จึงจะทำการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อที่อยู่อาศัยประเภทอาคารชุด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและเสนอแนะแนวทางในการวางแผนการให้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยต่อไป

**ขอบเขตของการศึกษา**

เนื่องจากระยะเวลา งบประมาณ และกำลังคน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญยิ่ง และอุปสรรคต่อการศึกษาอีกทั้งการขาดแคลนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการศึกษาบ้าง ดังนั้นผู้ทำการวิจัยได้กำหนดขอบเขต ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด ดังนี้

1. อาคารชุด ที่ราคาขายไม่เกิน 600,000 บาท และได้รับการสนับสนุนจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ในการให้สินเชื่อระยะยาวสำหรับผู้ที่ซื้อห้องชุดภายในโครงการ ภายในปี 2534-2538

2. พื้นที่ที่ทำการศึกษา : จะทำการศึกษาเฉพาะเขตชั้นกลางของกรุงเทพ - มหานคร ได้แก่ เขตบางกะปิ เขตบางเขน เขตพระโขนง และเขตภาษีเจริญ

3. กลุ่มเป้าหมาย แบ่ง 2 ประเภท คือ

3.1 กลุ่มลูกค้าในอนาคต คือ กลุ่มลูกค้าที่จองโครงการ ปัจจุบันอยู่ระหว่างผ่อนชำระเงินดาวน์ และโครงการอยู่ระหว่างการก่อสร้าง

3.2 กลุ่มลูกค้าปัจจุบัน คือ กลุ่มลูกค้าที่กู้เงินจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ปัจจุบันกำลังผ่อนชำระเงินกู้อยู่

4. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

**ปัจจัยด้านผู้ซื้อ**

- เพศ
- อายุ
- การศึกษา
- สถานภาพสมรส
- ภูมิลำเนา
- อาชีพ
- รายได้
- ประสบการณ์การกู้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ปัจจัยความพึงพอใจ**

- ความเพียงพอของสินเชื่อที่ธนาคารฯ ให้กับลูกค้า
- ความรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ
- การให้ข้อมูลรายละเอียดในการบริการ
- การพัฒนาการบริการด้านสินเชื่อ
- ขั้นตอนในการบริการด้านสินเชื่อ
- พฤติกรรมของพนักงานที่ให้บริการด้านสินเชื่อ
- สำนักงานที่ให้บริการ บรรยากาศในการให้สินเชื่อ
- นโยบายสินเชื่อของธนาคารฯ

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงขั้นตอนและวิธีการให้สินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ปัจจัยที่มีผลต่อการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยประเภทอาคารชุดได้ชัดเจนยิ่งขึ้น
2. ทราบถึงความต้องการ ความพึงพอใจในของลูกค้า และแนวโน้มในการใช้สินเชื่อประเภทอาคารชุด
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1,2 มาเป็นแนวทางในการวางแผนการกำหนดนโยบายการบริการการให้สินเชื่อประเภทอาคารชุด ของสถาบันการเงินของรัฐ และเอกชน
4. สามารถนำข้อมูลและผลสรุปมาใช้ ในการปรับปรุง การวางแผนด้านนโยบายที่อยู่อาศัยให้เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มผู้มีรายได้น้อย และใช้ประโยชน์ในการวิจัยต่อไป

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย**

บริการด้านสินเชื่อ (Loan Service) หมายถึง ขั้นตอนในการบริการ การให้สินเชื่อของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลรายละเอียดการกู้ วิธีการยื่นกู้ เอกสารประกอบการยื่นกู้ ความรวดเร็วในการอนุมัติเงินกู้ จำนวนเงินที่ได้รับการอนุมัติให้กู้ การเซ็นสัญญานัดวันไปทำนิติกรรมจำนอง การทำนิติกรรมจำนองที่สำนักงานที่ดิน การบริการหลังจากการกู้เงิน การชำระเงินงวดรวมถึงพฤติกรรมของพนักงาน และสถานที่ตั้งของสำนักงานที่ให้บริการด้านสินเชื่อ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (Goverment Housing Bank) หมายถึง สถาบันการเงินของรัฐจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 317 เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2515 เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่เป็นสถาบันการเงินที่ให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเพียงอย่างเดียว วัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือด้านการเงินแก่ประชาชนโดยการบริการให้กู้ยืมเงินเพื่อใช้ในการจัดหาที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง

อาคารชุด (Condominium) หมายถึง อาคารที่บุคคลสามารถแยกการถือกรรมสิทธิ์ออกเป็นส่วน ๆ ได้ โดยแต่ละส่วนประกอบด้วยกรรมสิทธิ์ในทรัพย์ส่วนบุคคลและกรรมสิทธิ์ร่วมในทรัพย์ส่วนกลาง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย