

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเปิดเสรีทางด้านเศรษฐกิจการเงินมากขึ้น ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว แม้ว่าเศรษฐกิจประเทศไทยจะยังไม่ฟื้นตัวอย่างทั่วถึงทุกภาคการผลิต แต่ก็มีช่องทางธุรกิจที่เปิดโอกาสให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพได้ ทำให้การแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในประเทศมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่เข้ามาซื้อกิจการธนาคารของประเทศไทย ซึ่งธนาคารต่างประเทศเหล่านั้นได้มีการปรับกลยุทธ์ในด้าน Retail Banking และ Electronic Banking รวมถึงการนำเอาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ มาให้บริการมากขึ้น

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทมากที่สุด ทั้งด้านการระดมเงินออมและการให้สินเชื่อ โดยเฉพาะการให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์มีบทบาทสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ

การให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ถือว่าเป็นธุรกิจที่สำคัญ และเป็นแหล่งที่มาของรายได้หลักของธนาคาร ดังนั้นการจัดการการให้สินเชื่อจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้สามารถทำกำไรได้โดยมีความเสี่ยงน้อยที่สุดซึ่งถือว่าเป็นหลักของการจัดการสินเชื่อ ซึ่งแนวทางในการจัดการการให้สินเชื่อมีดังนี้ คือ

1) การพิจารณาให้สินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ต้องมีความรอบคอบในการพิจารณาสำหรับลูกค้าในแต่ละราย โดยจะต้องทราบข้อมูลเกี่ยวกับฐานะของลูกค้า ลักษณะนิสัยความสามารถในการชำระหนี้ วัตถุประสงค์ในการกู้ยืมว่าสามารถนำไปใช้ในการดำเนินกิจการและก่อให้เกิดรายได้อย่างแท้จริง ซึ่งในการพิจารณาฐานะของลูกค้าถือเป็นตัวกำหนดวงเงิน อัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาการชำระคืน โดยที่ลูกค้าในแต่ละรายจะได้รับไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับผลการวิเคราะห์ว่ามีความเสี่ยงมากน้อยแตกต่างกันเพียงใด

2) หลักประกันการให้สินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์จะต้องพิจารณาด้านหลักประกันเพื่อลดความเสี่ยงลง เนื่องจากความล้มเหลวหรือความผิดพลาดในการดำเนินธุรกิจของลูกค้าที่ไม่สามารถคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าได้ ซึ่งจะทำให้ธนาคารไม่สูญเสียเงินที่ให้กู้ยืมในกรณีที่ผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้คืนได้

3) การติดตามและการควบคุมเงินให้สินเชื่อ หลังจากที่ธนาคารพาณิชย์ให้สินเชื่อกับลูกค้าไปแล้วจะต้องมีการคอยติดตามฐานะทางการเงินและการประกอบธุรกิจของลูกค้าให้อยู่เสมอเพื่อทราบปัญหาต่าง ๆ และดูความเหมาะสมของวงเงินที่ได้รับ หากธุรกิจมีการขยายตัวที่ดีขึ้นจะต้องมีการปรับปรุงวงเงินให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

4) การเรียกเก็บหนี้ ธนาคารพาณิชย์จะต้องมีระบบการติดตามและเรียกเก็บหนี้ให้มีประสิทธิภาพ เพราะการไม่ติดตามเรียกเก็บหนี้นี้ย่อมก่อให้เกิดความสูญเสียได้ ซึ่งอาจจะทำให้ต้นทุนรวมดอกเบี้ยค้างมีจำนวนมากกว่ามูลค่าหลักประกัน โดยธนาคารจะต้องมีการออกหนังสือติดตามทวงถาม เมื่อเดือนแล้วยังเพิกเฉยก็ให้ดำเนินคดีตามลำดับขั้นตอนทางกฎหมายต่อไป

ประเภทการให้สินเชื่อ การให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์จำแนกได้ดังนี้ คือ

1) เงินเบิกเกินบัญชี (Overdrafts) เป็นการให้กู้ยืมโดยให้ผู้ฝากเงินประเภทกระแสรายวันถอนเงินจากบัญชีเกินกว่าเงินฝากที่มีอยู่ตามยอดคงลงในวงเงินสูงสุดที่ธนาคารกำหนดให้เบิกเกินบัญชีได้ โดยคิดดอกเบี้ยจากยอดคงค้างในแต่ละวันและคำนวณเป็นรายเดือนแล้วทบเป็นเงินต้น เมื่อมีผู้ฝากหมุนเวียนเงินในบัญชึ้นำเงินมาฝากยอดนั้นก็ลดลง การคิดดอกเบี้ยก็ลดลงตามไปด้วย และผู้ฝากสามารถถอนออกไปได้อีกเมื่อต้องการใช้เงิน

2) เงินให้กู้ (Loan) เป็นการให้กู้ยืมโดยผู้กู้สามารถขอรับไปเต็มจำนวนครั้งเดียวหรือรับเป็นงวด ๆ ตามวงเงินกู้ที่ได้รับ ซึ่งเมื่อชำระคืนแล้วจะขอเบิกไปอีกไม่ได้ การเรียกเก็บดอกเบี้ยจะคำนวณเป็นรายเดือนโดยไม่ทบต้น

3) การรับซื้อลดตั๋วเงิน (Bill Discounted) เป็นเงินให้กู้ยืมในระยะเวลาสั้นโดยมีตั๋วเงิน เช่น เช็ค ตั๋วสัญญาใช้เงินหรือตั๋วแลกเงิน เป็นหลักฐานการเป็นหนี้ ธนาคารพาณิชย์จะคิดส่วนลดตามอัตราที่ได้ตกลงกันไว้หักจากจำนวนเงินตามตั๋ว แล้วจ่ายเงินให้ผู้ขาดลดตั๋วเงินตามยอดคงเหลือ เมื่อตั๋วครบกำหนดชำระธนาคารจะเรียกเก็บเงินตามจำนวนเงินในตั๋วจากผู้จ่ายเงินต่อไป

นอกจากนั้นการให้สินเชื่อหรือการให้กู้ยืมของธนาคารพาณิชย์ยังสามารถจัดเป็นประเภทต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับว่าธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจะกำหนดเกณฑ์ในการจัดแบ่งประเภทเงินกู้ อย่างไรก็ตาม เช่น

1. การจัดแบ่งตามประเภทผู้กู้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

1.1 การให้กู้ยืมเพื่อการพาณิชย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนหรือขยายกิจการ เช่น ประเภทเงินกู้ยืมเบิกเงินเกินบัญชี ขายลดเช็ค ตั๋วสัญญาใช้เงิน เงินกู้ยืมในระยะปานกลางหรือระยะยาว เป็นต้น

1.2 การให้กู้ยืมเพื่อการบริโภค เป็นเงินกู้ยืมเพื่อวัตถุประสงค์เพื่ออุปโภคและบริโภคของบุคคล เช่น เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย เงินกู้เพื่อซ่อมแซมบ้านพักอาศัย หรือเงินกู้เพื่อตกแต่งที่พักอาศัย เงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์ เงินกู้เพื่อการศึกษา เงินกู้เพื่อการท่องเที่ยว เป็นต้น

1.3 การให้กู้เพื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เป็นการให้สินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้าง การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ โดยธนาคารจะให้กู้ยืมเงินในระยะยาวเนื่องจากการดำเนินโครงการต้องใช้ระยะเวลายาวนาน

1.4 การให้กู้ยืมเพื่อการเกษตร โดยธนาคารมีวัตถุประสงค์ให้กู้ยืมเพื่อการจัดหาที่ดิน เครื่องมือที่ใช้ในการทำเกษตรกรรม รวมถึงการจัดหาเมล็ดพันธุ์พืชและปุ๋ย เป็นต้น

2. การจัดแบ่งตามลักษณะหลักประกัน แบ่งได้ 2 ประเภท คือ

2.1 การให้กู้ยืมโดยมีหลักประกัน ส่วนใหญ่จะเป็นเงินกู้ที่มีระยะเวลาที่ยาววงเงินกู้ยืมมีมูลค่าสูง เช่น การให้กู้ยืมเพื่อพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ การให้กู้ยืมเพื่อจัดหาที่อยู่อาศัย การให้กู้ยืมเพื่อขยายโรงงาน

2.1 การให้กู้ยืมโดยไม่มีหลักประกัน เป็นการให้กู้ยืมระยะสั้นหรือให้กู้ยืมเป็นครั้งคราว

3. การจัดแบ่งตามระยะเวลาการให้สินเชื่อ สามารถแบ่งออกได้ 3 ประเภท คือ

3.1 เงินกู้ยืมระยะสั้น เป็นการให้เงินกู้ยืมเพื่อวัตถุประสงค์ใช้เป็นทุนหมุนเวียนและเพื่อเป็นการเพิ่มสภาพคล่องในการประกอบธุรกิจ

3.2 เงินกู้ยืมระยะปานกลาง เป็นเงินกู้ยืมที่มีระยะเวลาในการชำระคืนประมาณ 3-5 ปี ซึ่งธนาคารจะให้กู้ยืมเพื่อใช้เป็นเงินทุนสำหรับลงทุน เช่น การจัดหาเครื่องจักรใหม่เพื่อเพิ่มปริมาณการผลิต

3.3 เงินกู้ยืมระยะยาว เป็นการกู้ยืมเงินที่มีระยะเวลาไม่น้อยกว่า 10 ปี และเป็นเงินกู้ยืมที่มีมูลค่าสูง เช่น เงินให้กู้ยืมเพื่อก่อสร้างโรงงาน ก่อสร้างอาคารสำนักงาน หรือเพื่อการจัดหาที่ดินเพื่อขยายกิจการ

4. การจัดแบ่งตามกลุ่มลูกค้า สามารถแบ่งได้ 3 กลุ่ม ดังนี้ คือ

4.1 กลุ่มลูกค้าบุคคลรายย่อย หมายถึง การให้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์แก่บุคคลธรรมดาหรือรายย่อย เพื่อวัตถุประสงค์ที่หลากหลายแล้วแต่ธนาคารพาณิชย์ในแต่ละแห่งที่สร้างผลิตภัณฑ์ในการให้บริการและลูกค้าสามารถเลือกใช้ตามความต้องการ เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการส่งเสริมอาชีพหรือการประกอบธุรกิจ เป็นต้น

4.2 กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดย่อม (SMEs) หมายถึง การให้บริการกู้ยืมเงินแก่ลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง ซึ่งในประเทศไทยมีธุรกิจที่เป็นขนาดเล็กและขนาดกลางเป็นจำนวนมากที่ยังขาดแหล่งเงินทุนสำหรับเป็นเงินทุนหมุนเวียนหรือขยายกิจการ ธนาคารพาณิชย์จึงได้ออกรูปแบบของการให้บริการสินเชื่อเพื่อให้กลุ่มลูกค้าขนาดย่อมได้เลือกใช้ตามความเหมาะสมของธุรกิจ เช่น สินเชื่อเพื่อธุรกิจ สินเชื่อเพื่อการขยายการลงทุน สินเชื่อตามโครงการของรัฐบาล สินเชื่อโครงการแปลงสินทรัพย์เป็นทุน

4.3 กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ หมายถึง การให้บริการเงินกู้ยืมกับธุรกิจที่มีมูลค่าการลงทุนที่สูง และเป็นการลงทุนที่มีระยะเวลานาน โดยสินเชื่อที่ให้กับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการขยายฐานการลงทุน และเป็นทุนหมุนเวียน เช่น สินเชื่อเพื่อการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ สินเชื่อสำหรับทุนหมุนเวียน หนังสือค้ำประกัน เป็นต้น

ตารางที่ 1.1 ปริมาณเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์แยกตามประเภทธุรกิจของธนาคารพาณิชย์

หน่วย: ล้านบาท

ลำดับ	รายการ	2546	2547	2548	2549	2550 ¹
1	เกษตรกรรม การล่าสัตว์และป่าไม้	85,841.10	93,605.46	96,937.11	93,948.25	88,456.71
2	การประมง	16,039.13	16,497.53	15,405.06	15,882.61	16,061.95
3	การทำเหมืองแร่และเหมืองหิน	13,101.14	23,414.89	15,844.64	17,293.15	19,376.36
4	การผลิต	1,209,351.67	1,404,177.63	1,470,038.01	1,507,860.50	1,501,502.52
5	การไฟฟ้า แก๊ส และการประปา	83,179.50	102,564.36	111,862.89	121,816.02	126,556.21
6	การก่อสร้าง	137,312.83	156,449.84	165,494.22	175,845.32	182,570.62
7	การขายส่ง การค้าปลีก และ ซ่อมแซมยานยนต์ จักรยานยนต์ ของใช้ส่วนบุคคลและของใช้ใน ครัวเรือน	842,713.69	894,194.48	922,185.65	949,829.08	957,151.83
8	โรงแรมและภัตตาคาร	152,876.15	187,595.44	206,206.10	220,898.13	221,937.69
9	การขนส่ง สถานที่เก็บสินค้า และ การคมนาคม	158,380.28	223,326.19	246,781.29	219,636.23	212,676.34
10	ตัวกลางทางการเงิน	740,965.99	661,814.98	694,933.99	639,601.77	641,046.30
11	บริการด้านอสังหาริมทรัพย์ การ ให้เช่าและบริการทางธุรกิจ	331,198.39	381,311.01	418,262.87	419,199.54	415,085.80
12	การให้สินเชื่ออื่น ๆ นอกจากที่ กล่าวมาข้างต้น	243,209.58	175,186.02	168,300.49	147,084.25	155,417.04
13	การอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล	732,639.21	821,954.39	1,019,169.71	1,209,493.75	1,248,734.51
	ยอดคงค้างเงินให้สินเชื่อทั้งสิ้น	4,746,808.66	5,142,092.22	5,551,422.03	5,738,388.60	5,786,573.88

1/ ตัวเลขไตรมาส 1 (มกราคม – มีนาคม 2550)

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2550)

จากภาวะปัญหาทางด้านเศรษฐกิจตกต่ำในช่วงที่ผ่านมาทำให้ภาคเอกชนต่างได้รับผลกระทบอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงระบบอัตราแลกเปลี่ยน และส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินในรูปของสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้หรือหนี้ NPL ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ขาดสภาพคล่องทางการเงินต้องระดมเงินทุนเพื่อรองรับสินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่มีเป็นจำนวนมาก จึงต้องมีการเร่งระดมเงินทุนจากภายในประเทศและต่างประเทศ แต่สถานการณ์ภาวะเศรษฐกิจไม่เอื้ออำนวยตลาดทุนในต่างประเทศก็อยู่ในช่วงหดตัว ทำให้ธนาคารพาณิชย์บางแห่งไม่สามารถระทำได้จึงต้องพึ่งพาการร่วมทุนกับสถาบันการเงินในต่างประเทศ จนทำให้สูญเสียสัดส่วนผู้ถือหุ้นให้กับสถาบันการเงินต่างประเทศไป

ในปี 2544 และช่วงต้นปี 2545 วิกฤตการณ์สถาบันการเงินไทยเริ่มคลี่คลาย พร้อมกับการฟื้นตัวของเศรษฐกิจในประเทศ มีการเปิดกว้างสำหรับธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่เข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ และธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดเล็กต่างมีการปรับตัวเพื่อการแข่งขัน โดยทุกธนาคารได้ตระหนักถึงความรุนแรงจากการแข่งขันที่ทวีมากขึ้นเป็นลำดับ โดยเฉพาะการแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ต่างชาติที่มีความพร้อมหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นเครือข่ายทั่วโลก เทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมทั้งความพร้อมด้านนวัตกรรมทางการเงินรูปแบบใหม่

ปัจจุบันภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยอยู่ในช่วงชะลอตัวลง ทั้งนี้เป็นผลเนื่องมาจากความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจและการเมือง และจากการจัดทำแผนงบประมาณประจำปี 2550 รัฐบาลได้ใช้งบประมาณแบบขาดดุล เพื่อเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศไทยให้มีอัตราการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามจากความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจและการเมือง ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่างก็ควรใช้ความระมัดระวังในการปล่อยสินเชื่อค่อนข้างมาก ทำให้อัตราการขยายตัวของเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นไม่มากนัก

ตารางที่ 1.2 ปริมาณเงินให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน

หน่วย : ล้านบาท

ลำดับ	ปี	2546	2547	2548	2549	2550 ¹
1	ธนาคารพาณิชย์	4,701,475	5,081,346	5,488,434	5,706,748	5,739,280
2	ธนาคารออมสิน	285,963	343,891	394,330	460,975	530,233
3	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	347,950	411,212	489,411	560,200	571,327
4	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร	318,912	356,680	418,626	426,076	428,586
5	ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้า แห่งประเทศไทย	42,589	48,551	59,801	59,270	54,941
6	บริษัทเงินทุน	236,657	281,129	162,058	58,972	37,333
7	บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	1,254	1,080	953	1,042	565
8	บริษัทประกันชีวิต	42,060	44,893	50,149	55,562	60,254
9	บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่ง ประเทศไทย	149,971	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
10	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	18,483	29,281	42,576	45,982	44,637
	รวม	6,145,314	6,598,061	7,106,339	7,374,827	7,467,156

1/ ตัวเลขไตรมาส 1 (มกราคม – มีนาคม 2550)

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2550)

การศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นเขตพื้นที่ที่มีการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจค่อนข้างดีและสามารถขยายตัวได้อีก ดังนั้นจึงเป็นแนวทางที่จะนำไปพัฒนาและบริหารการปล่อยสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด และพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย เขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

1.5 นิยามศัพท์

ปัจจัย หมายถึง สิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย สาขาแม่ใจ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์และหมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์

สินเชื่อ หมายถึง เงินให้สินเชื่อและภาระผูกพันที่ธนาคารให้บริการแก่ลูกค้า