

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ระบบธนาคารพาณิชย์มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวม เนื่องจากหน้าที่หลักของธนาคารพาณิชย์ คือ การเป็นตัวกลางทางการเงินในการระดมเงินออม และส่งต่อเงินทุนให้กับหน่วยเศรษฐกิจต่างๆ ผ่านช่องทางการบริการของธนาคารพาณิชย์ โดยช่องทางการให้สินเชื่อซึ่งปริมาณการให้สินเชื่อที่ผ่านระบบธนาคารพาณิชย์นั้น มีส่วนในการกำหนดระดับการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศด้วย โดยเฉพาะประเทศกำลังพัฒนา ดังเช่นประเทศไทย จะเห็นได้ว่าอัตราดอกเบี้ยโตผลผลิตมวลภายในประเทศมีทิศทางที่สอดคล้องกับมูลค่าสินเชื่อในระบบธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากกลุ่มธุรกิจต่างๆ โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจขนาดกลาง และขนาดเล็ก ยังต้องพึ่งพาแหล่งเงินทุนจากธนาคารพาณิชย์เป็นสำคัญ ขณะที่การกู้ยืมเงินจากตลาดทุน และตลาดหลักทรัพย์ หรือแหล่งอื่นๆ เป็นเรื่องที่ทำได้ยาก

จากวิกฤตการณ์ทางการเงิน ปี 2540 ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย โดยธนาคารแห่งประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงแนวทาง และเครื่องมือในการกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ให้มีความสอดคล้อง และสามารถรองรับเป้าหมายการเปิดเสรีทางการเงินในอนาคตได้มากขึ้นเป็นลำดับ จึงนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างองค์กรในธนาคารพาณิชย์เพื่อรองรับมาตรฐานที่ธนาคารแห่งประเทศไทยนำมาใช้กำกับดูแล และการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การแข่งขันให้สอดคล้องกับภาวะการแข่งขันที่มีแนวโน้มจะทวีความรุนแรงขึ้นจากการเปิดเสรีทางการเงิน โดยเฉพาะ การแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่เข้ามาซื้อกิจการธนาคารไทย ซึ่งธนาคารต่างชาติเหล่านั้นมุ่งใช้กลยุทธ์ในด้าน Retail Banking และ Electronic Banking ทำให้กลยุทธ์ของสถาบันการเงินต้องปรับเปลี่ยนไปสู่ Segment ที่ยังมีการเติบโตน้อย การขยายฐานรายได้ไปสู่ค่าธรรมเนียม การพัฒนาระบบ IT และการบริการผ่าน IT เพื่อลดต้นทุน การทำ Cross Sell กับบริษัทในกลุ่ม การออกผลิตภัณฑ์การเงินใหม่ๆ และการขยายฐานลูกค้า เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างหลากหลาย

ความพยายามในการสร้างรายได้จากดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียม ในสถานการณ์เศรษฐกิจต่ำสุด ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์การเงินใหม่ๆ มากมาย ส่วนใหญ่เป็นการถ่ายทอดมาจากตลาดต่างประเทศ สถาบันการเงินไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (ธุรกิจ Non-Bank) ทำให้บริการสินเชื่อส่วน

บุคคลรุดเข้ามาในตลาดประเทศไทยอย่างรวดเร็ว และใช้การขายตรง เพื่อแนะนำจุดใจลูกค้า ให้สินเชื่อง่ายรวดเร็วในการจับจ่ายใช้สอย เงื่อนไขของสินเชื่อที่สามารถตอบสนองความต้องการเงินสดฉุกเฉินของประชาชนที่มีระดับรายได้หลากหลาย โดยนำเอาเงินได้ในอนาคตมาใช้เป็นส่วนใหญ่ ธุรกิจด้านสินเชื่อบุคคล เป็นธุรกิจที่มีสถาบันการเงินหลายแห่งเข้าร่วมแข่งขันกันเพื่อแย่งชิงลูกค้า นอกจากนี้ การที่ทางการได้มีการออกกฎหมายควบคุมธุรกิจบัตรเครดิต ทำให้ผู้ประกอบการหันมามุ่งเน้นให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลมากขึ้นด้วย อย่างไรก็ตาม สินเชื่อประเภทนี้ผู้ประกอบการจะคิดดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่าสินเชื่อประเภทอื่น เนื่องจากผู้ประกอบการจำเป็นต้องชดเชยความเสี่ยงของธุรกิจประเภทดังกล่าวซึ่งมีระดับค่อนข้างสูง ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้กำกับดูแล โดยมีกฎระเบียบ เงื่อนไขต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับผู้บริโภค ผู้ให้บริการด้านสินเชื่อบุคคลซึ่งมีทั้งธนาคาร และสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคาร (Non Bank) แต่ละสถาบันก็ได้ใช้กระบวนการพิจารณาคุณสมบัติลูกค้าแตกต่างกัน ทั้งคุณสมบัติ ด้านรายได้ขั้นต่ำ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมที่คิดกับลูกค้า เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

ตารางที่ 1.1 เงินให้กู้ยืมของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

(หน่วย : ล้านบาท)

		Q1/2552	Q4/2551	Q3/2551	Q2/2551	Q1/2551	Q4/2550
1	การอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล	1,623,927	1,608,915	1,557,615	1,501,191	1,421,831	1,409,931
2	การซื้อที่ดิน	38,605	39,324	39,682	39,489	39,039	40,551
3	การซื้อที่ดินเปล่า	3,699	3,740	3,902	3,787	3,788	4,059
4	การซื้อที่ดินเปล่า เพื่อสร้างบ้าน	31,140	31,710	31,938	31,850	31,595	32,302
5	การซื้อที่ดินเปล่า เพื่อสร้างสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ	3,765	3,874	3,841	3,852	3,656	4,191
6	การจัดการที่อยู่อาศัย	847,437	831,913	807,519	776,265	741,305	734,664
7	การซื้อหรือเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์	1,680	1,776	1,811	1,785	1,682	2,417
8	การซื้อหรือเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์	364,349	359,328	345,974	334,062	307,550	292,390
9	การศึกษา	254	268	256	245	266	280
10	การเดินทางไปต่างประเทศเพื่อการทำงาน	936	1,089	1,215	1,308	1,533	1,759
11	การบริโภคส่วนบุคคลอื่นๆ	370,667	375,217	361,157	348,038	330,455	337,869

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย ในปี 2550-2552 จะเห็นได้ว่ามียอดเงินให้สินเชื่อประเภทสินเชื่อส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น ในปีไตรมาสที่ 4 ของปี 2550 มียอดเงินให้สินเชื่อประเภทสินเชื่อส่วนบุคคล จำนวน 1,409,931 ล้านบาท ในไตรมาสที่ 4 ของปี 2551 มียอดเงินให้สินเชื่อประเภทสินเชื่อส่วนบุคคล จำนวน 1,608,915 ล้านบาท มีอัตราเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 14.11

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้ธนาคารและสถาบันการเงินทุกแห่ง พิจารณาการให้สินเชื่อบุคคลแก่ลูกค้าของธนาคารหรือสถาบันการเงินในกรณีไม่มีหลักประกัน จะต้องมียอดเงินรวมในการให้สินเชื่อบุคคลดังกล่าวไม่เกิน 5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สำหรับ ธนาคาร กรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีสินเชื่อบุคคลที่ลูกค้ากู้ได้โดยไม่ต้องมีหลักประกันอยู่ 2 ประเภท ที่เข้าข่ายเป็นสินเชื่อส่วนบุคคลที่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยคือ

- 1) สินเชื่อเนกประสงค์ ให้กู้ได้ไม่เกิน 1,000,000.00 บาท
- 2) สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ให้กู้ได้สูงสุดไม่เกิน 10 เท่าของเงินเดือน

สินเชื่อบุคคลทั้ง 2 ประเภทดังกล่าว ปัจจุบันจัดเป็นสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร แต่ถ้าหากหน่วยงานลงนามบันทึกต่อท้ายข้อตกลงการให้สินเชื่อกับทางธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้เป็นสินเชื่อสวัสดิการแก่พนักงานแล้ว จะไม่เข้าข่ายและได้รับการยกเว้นไม่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย

จากภาวะเศรษฐกิจในปี 2551 พลิกผันอย่างรวดเร็ว จากในช่วงครึ่งปีแรกการขยายตัวได้ดี แต่เมื่อเกิดวิกฤตการเงินสหรัฐฯ ได้ลุกลามไปสู่ระบบการเงินโลก และขยายไปสู่ภาคการผลิตของประเทศต่างๆ ทั่วโลกรวมทั้งประเทศไทย ขณะเดียวกันเกิดสถานการณ์ความขัดแย้งทางการเมืองภายใน ประเทศ ส่งผลให้เศรษฐกิจชะลอตัวลงมากในช่วงครึ่งหลังของปีกระทบต่อสภาพคล่องของผู้บริโภคบางกลุ่ม ทำให้ผู้บริโภคกลุ่มนี้อาจหันมาพึ่งพาสินเชื่อการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินไม่ว่าจะเป็นธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (นอนแบงก์) รวมทั้งเงินกู้ในระบบการเลือกเจาะกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงน้อยในภาวะที่เศรษฐกิจยังคงถูกรุมเร้าด้วยปัจจัยลบหลายประการ ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องหันไปเน้นคุณภาพมากกว่าการขยายตลาดในเชิงปริมาณ โดยมีการดูแลให้ กำปรีक्षा และใกล้ชิดลูกค้ารายเดิมมากขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้หนี้ดีกลายเป็นหนี้ด้อยคุณภาพซึ่งมีผลทำให้การขยายตัวของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลนั้นชะลอตัวลงตาม ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ซึ่งเป็นธนาคารของรัฐ ฐานลูกค้าธนาคารจำนวนมาก เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และข้าราชการ ซึ่งหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทเอกชนต่างๆ ใช้บริการผ่านบัญชีเงินเดือนกับธนาคารถึงกว่า 22,000 แห่ง เป็นจำนวนพนักงานกว่า 3,000,000 ราย เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพ และมีความเสี่ยงค่อนข้างต่ำ เป็นเหตุให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นเขตพื้นที่ที่มีหน่วยราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ และเห็นได้ว่าเป็นเขตพื้นที่ที่มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจค่อนข้างดี และยังสามารถขยายตัวได้อีก จึงเป็นแนวทางที่จะนำไปพัฒนา และปรับกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถ

ขยายฐานลูกค้ารายใหม่ และรักษาฐานลูกค้าเดิม ให้ใช้บริการกับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ต่อไป

1.2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 3) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

เพื่อใช้เป็นข้อมูลแก่ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจการให้บริการสินเชื่อบุคคล ในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาดในการขยายฐานลูกค้า รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อบุคคล ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้แบบสอบถาม จำนวน 500 ชุด แบบสัดส่วน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจที่รับเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.5 นิยามศัพท์

ปัจจัย หมายถึง สิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า ธนาคารกรุง จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเนกประสงค์กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์และหมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์

สินเชื่อ หมายถึง เงินให้สินเชื่อและภาระผูกพันที่ธนาคารให้บริการแก่ลูกค้า

สินเชื่ออเนกประสงค์ หมายถึง สินเชื่อบุคคลที่ธนาคารให้กู้ยืมแก่ลูกค้า เพื่อใช้จ่ายตามความจำเป็นและตามความต้องการของผู้กู้ อาทิเช่น เพื่อซื้อรถยนต์ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการศึกษา ซึ่งหน่วยงานลงนามบันทึกต่อท้ายข้อตกลงการให้สินเชื่อ เพื่อเป็นสวัสดิการแก่พนักงาน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved