

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ที่อยู่อาศัยถือเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ ที่ถือว่ามีสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีธุรกิจที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยได้เปิดตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น โครงการบ้านจัดสรร ธุรกิจรับสร้างบ้าน ธุรกิจขายวัสดุก่อสร้างและของตกแต่งบ้าน ซึ่งธุรกิจอสังหาริมทรัพย์นี้ถือว่ามี ความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศมาก เพราะเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ ใช้เงินหมุนเวียนสูง จึงทำให้ มีเงินหมุนเวียนในระบบมากขึ้น ทำให้รัฐบาลพยายามส่งเสริมให้ประชาชนมีบ้านเป็นของตนเอง โดยออกมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนต่าง ๆ อาทิเช่น ให้สิทธิผู้เสียภาษีนำค่าใช้จ่ายในการผ่อน บ้านมาหักลดหย่อนในการประเมินภาษีเงินได้บุคคลประจำปี และรัฐบาลยังได้กำหนดเป็นนโยบาย ให้การสนับสนุนงานของการเคหะแห่งชาติ เป็นต้น

ทำให้โครงการบ้านจัดสรรที่อยู่อาศัยหลายแห่งมีการเปิดตัวเพิ่มขึ้นหลายโครงการและจาก มาตรการกระตุ้นภาคอสังหาริมทรัพย์จากภาครัฐบาลดังกล่าวข้างต้น ทำให้การขยายสินเชื่อประเภท ที่อยู่อาศัยจึงเป็นสินเชื่อลำดับแรกที่หลายธนาคารให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นสินเชื่อที่มี หลักประกัน มีความเสี่ยงต่ำ และเป็นผลิตภัณฑ์ที่สามารถทำกำไรได้ดีเป็นระยะเวลานาน จึงทำให้ เกิดการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัย ดังจะเห็นได้จากการจัดงาน มหกรรมการเงินในที่ต่างๆ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ทำให้ธนาคารพาณิชย์ได้พบกับกลุ่มลูกค้าได้โดยตรง ยกตัวอย่างเช่นในการจัดมหกรรมการเงินครั้งที่ 7 ในปี 2007 ซึ่งมีเงินสะพัดสูงสุดถึง 8.8 หมื่นล้าน บาท ซึ่งเป็นการกู้เพื่อที่อยู่อาศัย มีมูลค่า จำนวน 6.3 หมื่นล้านบาท ซึ่งถือเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา เป็นสินเชื่อ SMEs มีมูลค่า 2 หมื่นล้านบาท

จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ.2549 - 2551 จะเห็นได้ว่ามีจำนวนเงินให้ กู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้น ตามรายละเอียดดังนี้ ในปี 2549 เงินให้ กู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ มีจำนวน 685,178 ล้านบาท มีอัตราการเพิ่มจาก ปี 2548 ร้อยละ 10 ปี 2550 เงินให้กู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ มีจำนวน 771,024 ล้านบาท มีอัตราการเพิ่มจากปี 2549 ร้อยละ 13 และปี 2551 เงินให้กู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัย ส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ มีจำนวน 867,363 ล้านบาท มีอัตราการเพิ่มจากปี 2550 ร้อยละ 12 ซึ่งสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงปริมาณเงินให้กู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนบุคคลของสถาบันการเงิน 1/

หน่วย : ล้านบาท

ลำดับ	สถาบันการเงิน	ปี 2549	อัตราการ เพิ่ม	ปี 2550	อัตราการ เพิ่ม	ปี 2551	อัตรา การเพิ่ม
1	ธนาคารพาณิชย์ 2/	685,178	10%	771,024	13%	867,363	12%
2	สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ที่รับฝากเงิน 3/	656,341	12%	696,354	6%	715,018	3%
3	บริษัทเงินทุนและบริษัท เงินทุนหลักทรัพย์	930	-57%	793	-15%	643	-19%
4	บริษัทเครดิตฟองซิเออร์	155	163%	59	-62%	61	3%
5	ธุรกิจประกันภัย 4/	8,578	9%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	รวม	1,351,182	11%	1,468,230	9%	1,583,084	8%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2551)

หมายเหตุ : 1/ ประกอบด้วยเงินให้กู้ยืมเพื่อการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล ประเภทการซื้อที่ดินเปล่า การซื้อที่ดินเปล่าเพื่อสร้างบ้าน และ การจัดหาที่อยู่อาศัย

2/ ประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศ (ไม่รวมสาขาที่อยู่ในต่างประเทศ) สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ และกิจการวิเทศธนกิจ

3/ ประกอบด้วย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์

4/ ข้อมูลของธุรกิจประกันชีวิต มีวงความถี่ข้อมูลเป็นรายครึ่งปี

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จัดเป็นสถาบันการเงินที่อยู่ในการกำกับดูแลของรัฐบาล เนื่องจากรัฐบาลถือหุ้นอยู่ครั้งหนึ่งจึงถือว่าเป็นธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ในรูปของรัฐวิสาหกิจ ซึ่งจะต้องดำเนินนโยบายไปตามที่รัฐบาลกำหนด ตั้งแต่ปี 2544 เป็นต้นมา ได้มีนโยบายที่สอดคล้องกับทางรัฐบาลคือ ส่งเสริมธุรกิจภาคอสังหาริมทรัพย์ จึงมีการขยายฐานสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้เพิ่มมากขึ้น โดยได้มีการเสนอผลิตภัณฑ์ที่เรียกว่า สินเชื่อกรุงไทยเคหะทรัพย์ทวี ซึ่งมีจุดเด่น ในการให้วงเงินสินเชื่อที่สูงถึง 90% ของประเมิน และให้ระยะเวลาสูงสุดถึง 30 ปี มีอายุไม่เกิน 65 ปี เพื่อที่จะได้จูงใจผู้บริโภคหันมาใช้บริการของธนาคารและสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ที่มีการแข่งขันกันอย่างมากในด้านปัจจัยทางการตลาด จะเห็นได้จากมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ทางสื่อโฆษณา ไม่ว่าจะเป็นทางโทรทัศน์ วิทยุ หรือสิ่งพิมพ์ต่างๆ อีกทั้งยังมีการแข่งขันกันในด้านของอัตราดอกเบี้ย โดยจะมีการออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่มีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำในปีแรก อาทิเช่น อัตราดอกเบี้ยที่ 2.85% ต่อปี หรือ มีอัตราดอกเบี้ย 0% ใน 3 แรก และต่อจากนั้นคิดอัตราดอกเบี้ย 4.25% เพื่อจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการ

เมื่อมองถึงในจังหวัดลำพูนซึ่งเป็นพื้นที่ในเขตนิคมอุตสาหกรรม มีโรงงานอุตสาหกรรมทั้งสิ้น 887 โรงงาน แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมทั้งสิ้น 35,857 คน ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งพื้นที่ที่เหมาะสมแก่การลงทุนในด้านต่างๆ เนื่องจากมีผู้คนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก และส่วนมากจะเป็นคนต่างจังหวัดที่เข้ามาตั้งหลักแหล่งทำมาหากิน และแรงงานเหล่านี้จำเป็นต้องมีที่อยู่อาศัยสำหรับครอบครัว ทำให้มีโครงการบ้านจัดสรรและมีการสร้างอาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก ซึ่งผู้ซื้อที่อยู่อาศัยเหล่านี้จำเป็นต้องมีการพึ่งพาสินเชื่อจากสถาบันการเงิน ทำให้ถือเป็นพื้นที่ที่สถาบันการเงิน มุ่งหวังในการขยายฐานลูกค้ารายใหม่ให้กับหน่วยงานของตน ดังเช่นธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ได้มีทำเลที่ตั้งเหมาะแก่การใช้บริการ เนื่องจากอยู่ใกล้แหล่งนิคมอุตสาหกรรม เปิดทำการเป็นระยะเวลา 10 ปี ได้มีการให้บริการสินเชื่อแก่กลุ่มลูกค้าที่อาศัยอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลำพูน ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ และเจ้าของกิจการ โดยมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้บริการลูกค้า ไม่ว่าจะเป็น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อธุรกิจ และสินเชื่อสำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งในปี 2551 ได้มีปริมาณสินเชื่อโดยแยกประเภท ดังนี้

ตารางที่ 1.2 แสดงปริมาณสินเชื่อทั้งหมดของธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2551

ประเภทสินเชื่อ	ปริมาณสินเชื่อ(บาท)	คิดเป็นร้อยละ
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	68.71	43.26
สินเชื่อเพื่อธุรกิจ	53.31	33.57
สินเชื่อบุคคล	36.78	23.16
รวม	158.8	100

ที่มา : รายงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน(2551)

จะเห็นได้ว่าธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน มีปริมาณสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.26 รองลงมาคือสินเชื่อเพื่อธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 33.57 และสินเชื่อบุคคลคิดเป็นร้อยละ 23.16 จะเห็นได้ว่ามีลูกค้าเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยถึงแม้ว่าทางธนาคารกรุงไทย จะไม่ได้มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยเคหะทรัพย์ทวีของธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ทั้งนี้เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาไปใช้ในการวางแผนการตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

1.2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

จากการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงลักษณะพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ซึ่งผลที่ได้สามารถทำให้ บมจ.ธนาคารกรุงไทย นำไปใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับนโยบายและความต้องการของผู้บริโภค เพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน และความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน โดยศึกษาจากผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 1 ล้านบาท สิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2551

1.5 นิยามศัพท์

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หมายถึง การกู้ยืมเพื่อประโยชน์ในการจัดหาที่ดินเพื่อที่อยู่อาศัย การก่อสร้างบ้าน การซื้อบ้านหรืออาคารพาณิชย์ ตลอดจนการซ่อมแซมหรือปรับปรุงอาคารที่เจ้าของอยู่อาศัยเอง

ปัจจัย หมายถึง สิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งในการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

ผู้ให้บริการ หมายถึง ลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อกรุงไทยเคหะทรัพย์ทวีกับ
ธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์และ
หมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์
สินเชื่อ หมายถึง เงินให้สินเชื่อและภาระผูกพันที่ธนาคารให้บริการแก่ลูกค้า



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved