

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ที่อยู่อาศัย จัดเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีพของมนุษย์ทุกคน เราสามารถสังเกตได้ว่า ในทุกๆ สังคมและทุกๆ องค์กรจะให้ความสำคัญกับที่อยู่อาศัยของพนักงานหรือลูกจ้างเป็นเรื่องสำคัญด้วยเช่นกัน เช่น การจัดให้มีบ้านพักสวัสดิการสำหรับข้าราชการหน่วยงานต่างๆ หรือการให้เบี้ยยังชีพเป็นตัวเงินเพื่อช่วยเหลือสำหรับค่าที่อยู่อาศัย เป็นต้น ข้าราชการก็จัดเป็นกลุ่มอาชีพหนึ่งในหลายอาชีพที่จะต้องมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ซึ่งอาจจะเป็นในลักษณะการเช่าหรือซื้อก็ได้

ในปี พ.ศ.2554 เกิดอุทกภัยในประเทศไทย หรือที่เรียกกันว่า มหาอุทกภัย เป็นอุทกภัยรุนแรงที่เกิดขึ้นระหว่างฤดูมรสุม เริ่มตั้งแต่ปลายเดือนกรกฎาคม มีราษฎรได้รับผลกระทบแล้วมากกว่า 12.8 ล้านคน ธนาคารโลกประเมินมูลค่าความเสียหายสูงถึง 1.44 ล้านล้านบาท และจัดเป็นภัยพิบัติที่สร้างความเสียหายอันดับสี่ของโลก (ธนาคารโลกอ้างในสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2554) อุทกภัยครั้งนี้เริ่มขึ้นระหว่างฤดูมรสุม เมื่อพายุหมุนนกกเตนขึ้นฝั่งทางตอนเหนือของเวียดนาม ส่งผลให้เกิดฝนตกหนักทางภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย และทำให้เกิดอุทกภัยในหลายจังหวัดเริ่มตั้งแต่วันที่ 31 กรกฎาคม และภายในเวลาไม่นานอุทกภัยก็ลุกลามไปทางใต้เมื่อแม่น้ำเจ้าพระยาได้รับน้ำปริมาณมากจากแม่น้ำสาขา และส่งผลกระทบต่อหลายจังหวัดในภาคกลาง อุทกภัยครั้งนี้ได้สร้างความเสียหายอย่างมากมายให้กับประเทศไทยในเกือบทุกจังหวัด และยังกระทบถึงด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรม เศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวอย่างมากมาย และที่สำคัญยังส่งผลกระทบต่อแหล่งที่อยู่อาศัยของประชาชน สำหรับจังหวัดเชียงใหม่เองก็มีพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบทั้งสิ้น 25 อำเภอ 201 ตำบล เช่น ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ตำบลที่ได้รับความเสียหายได้แก่ ตำบลศรีภูมิ พระสิงห์ ช้างม่อย หายยา ช้างคลาน วัดเกตฯ ช้างเผือก สุเทพ แม่เหียะ ป่าแดด หอนงหอย ท่าศาลา หอนงป่าครั้ง ฟ้าฮ่อม ป่าตัน และ สันผีเสื้อ สำหรับพื้นที่เกษตรได้รับความเสียหายทั้งสิ้น 22,237 ไร่ ปลูกสัตว์ 1,286 ตัว ประมงเสียหาย 95 บ่อ บ้านเรือนเสียหาย 1,557 หลัง ถนนเสียหาย 59 สาย สะพาน 21 แห่ง เหมืองฝาย 103 แห่ง มูลค่าความเสียหายประมาณ 11,357,333 บาท (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2554)

จากเหตุการณ์อุทกภัยดังกล่าว ทำให้รัฐบาลเล็งเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชนผู้ประสบความเดือดร้อน ไม่ว่าจะเป็นด้านแหล่งที่อยู่อาศัย แหล่งที่ดินทำกิน หรือสภาพที่ทำงาน สถานประกอบการ ที่เสียหายเพราะอุทกภัย รัฐบาลจึงขอความร่วมมือจากธนาคารแห่งประเทศไทยในการออกนโยบายสินเชื่อที่ให้กู้เงินดอกเบี้ยต่ำเพียง 3% ระยะเวลา 5 ปี หลังจากนั้นเป็นอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ปกติดอกเบี้ยเงินกู้ที่ MRR+0.75 เพื่อให้ประชาชนที่ประสบกับปัญหาอุทกภัยสามารถนำเงินก้อนนี้ไปช่วยเหลือฟื้นฟูสภาพที่อยู่อาศัยและที่ทำงานของตนเองได้ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้จัดสรรวงเงินให้กับธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ในการเป็นตัวแทนให้กู้กับประชาชน โดยธนาคารพาณิชย์ 5 อันดับที่ได้รับ การจัดสรรวงเงินสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยมากที่สุดคือ ธนาคารคือ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารกรุงไทย โดยธนาคารกรุงไทยได้รับเงินจัดสรรมา 10,000 ล้านบาท (ธนาคารกรุงไทย, 2554) จากนั้นธนาคารกรุงไทยได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ที่สามารถขอสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยคือต้องเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีอายุงานไม่น้อยกว่า 1 ปี เป็นผู้บรรลุนิติภาวะ และเป็นบุคคลธรรมดาที่มีภูมิลำเนา ที่อยู่อาศัย สถานที่อยู่ในพื้นที่ที่ประกาศเป็นพื้นที่ประสบภัยพิบัติจากกรณีอุทกภัยปี 2554

ธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน)เป็นธนาคารของรัฐ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ธนาคารกรุงไทยได้ดำเนินกิจการมามีการเจริญเติบโตที่มั่นคง รวดเร็ว มีการปรับปรุงและขยายองค์กร นำเสนอผลิตภัณฑ์และธุรกรรมการเงินที่หลากหลาย ครบวงจร ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเงินฝาก และทางด้านสินเชื่อ เช่นการเป็นตัวแทนของธนาคารแห่งประเทศไทยในการช่วยเหลือประชาชนให้มีโอกาสได้ใช้บริการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย และธนาคารกรุงไทยยังมีการขยายสาขาให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้นในจังหวัดเชียงใหม่มีสาขาของธนาคารกรุงไทยทั้งสิ้น 31 สาขา ซึ่งครอบคลุมทุกอำเภอในเขตจังหวัดเชียงใหม่

ธนาคารกรุงไทยสาขา ศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ตั้งอยู่ภายในศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ ที่ถนนโชตนา ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นสาขาที่ให้บริการกับลูกค้าโดยเฉพาะลูกค้าที่เป็นหน่วยงานราชการของรัฐ

ศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่เป็นแหล่งรวมหน่วยงานราชการที่สำคัญต่างๆมากมาย เช่น สำนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพสามิต สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานธนารักษ์ สำนักงานพัฒนาชุมชน สำนักงานปกครองท้องถิ่น สำนักงานปกครองจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ศาลจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น

ซึ่งภายในศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ มีธนาคารพาณิชย์เพียงแห่งเดียวที่ได้รับการจัดตั้งคือธนาคารกรุงไทย การจัดตั้งธนาคารกรุงไทยขึ้นภายในศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้กับราชการในด้านการทำธุรกรรมทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็นการฝาก ถอน ชำระค่าสินค้าบริการ ระบบเงินเดือนของหน่วยงาน หรือการขอสินเชื่อต่างๆ เป็นต้น

ธนาคารกรุงไทยสาขาศูนย์ราชการจังหวัดใหม่จึงจัดเป็นสาขาที่มียอดสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ และมากที่สุด在全国เหนือตอนบนจากทุกๆสาขาของธนาคารกรุงไทยทั้งหมด(ธนาคารกรุงไทย,2554) ซึ่งผู้กู้ทั้งหมดเป็นข้าราชการที่ทำงานในหน่วยงานราชการภายในศูนย์ราชการจังหวัด ซึ่งรายละเอียดเงินฝากและสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยสาขาศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2554 มียอดเงินฝากรวมทั้งหมด 57.13 ล้านบาท แบ่งเป็น เงินฝากออมทรัพย์ 31.01 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 54.27จากยอดเงินฝากรวมทั้งหมด เงินฝากประจำ 26.12ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ45.72จากยอดเงินฝากรวมทั้งหมด และมียอดสินเชื่อรวมทั้งหมด 390.16 ล้านบาท โดยแบ่งเป็น สินเชื่อกรุงไทยธนวิ 114.01 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 29.22 จากยอดสินเชื่อรวมทั้งหมด สินเชื่ออเนกประสงค์และสินเชื่อบ้าน 87.90 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 22.53 จากยอดสินเชื่อรวมทั้งหมด สินเชื่อกรุงไทยลิสซิ่ง 2.60 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.66 จากยอดสินเชื่อรวมทั้งหมด และสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย 185.61 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 47.58 จากยอดสินเชื่อรวมทั้งหมด ในจำนวนยอดสินเชื่อทั้งหมดนี้จะเห็นได้ชัดว่า ยอดสินเชื่อจากสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยมีสัดส่วนมากที่สุดจากสินเชื่อรวมทั้งหมด และสำหรับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเฉลี่ยต่อวันอยู่ที่ 350 คนต่อวัน (ตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1 เงินฝากและสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยสาขาศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่
ปี 2555 (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555)

รายการ	จำนวน	สัดส่วน
เงินฝาก (ล้านบาท)		
เงินฝากออมทรัพย์	31.01	54.27
เงินฝากประจำ	26.12	45.72
รวม	57.13	100.00
สินเชื่อ (ล้านบาท)		
สินเชื่อกรุงไทยธนวิภู	114.01	29.22
สินเชื่อเอกประสงค์/สินเชื่อบ้าน	87.90	22.53
สินเชื่อกรุงไทยลิสซิ่ง	2.60	0.66
สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อช่วยเหลือผู้ ประสบอุทกภัย	185.61	47.58
รวม	390.16	100.00
จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวันที่เข้ามาใช้ บริการ (ราย)	350	

ที่มา : ธนาคารกรุงไทย, 2555

ธนาคารกรุงไทยสาขาศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ มีข้าราชการมาใช้บริการด้านสินเชื่อจำนวนมาก โดยเฉพาะสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ซึ่งมีผู้มาขอกู้เป็นจำนวนรวมถึง 185.61 ล้านบาท เป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 47.58 ของสินเชื่อทั้งหมด จากผลการดำเนินงาน ด้านสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยที่ผ่านมา ผ่านทางธนาคารกรุงไทยสาขาศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ข้าราชการเข้ามาขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก ถึง 250 ราย สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจึงจัดเป็นสินเชื่อเอกประสงค์ที่ทางธนาคารแห่งประเทศไทยจัดสรรวงเงินขึ้นเพื่อช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อน ซึ่งเป็นสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ และระยะเวลาให้กู้ยาวนาน และข้าราชการให้ความสนใจกันเป็นอย่างมาก

กลุ่มข้าราชการที่ยื่นกู้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยกับธนาคารกรุงไทยสาขาศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ในปี 2554 พบว่ามีจำนวนทั้งหมด 250 ราย วงเงินสินเชื่อรวม 185.61 ล้านบาท ในจำนวน 250 รายนี้

กลุ่มลูกค้าที่ได้รับอนุมัติวงเงิน 100,000—400,000 บาท มี 69 ราย วงเงินรวม 55,900,000 บาท กลุ่มลูกค้าที่ได้รับอนุมัติวงเงิน 400,001-700,000 บาท มี 93 ราย วงเงินรวม 45,700,000 บาท กลุ่มลูกค้าที่ได้รับอนุมัติวงเงิน 700,001 ขึ้นไป มี 88 ราย วงเงินรวม 84,010,000 บาท (ตารางที่ 1.2)

ตารางที่ 1.2 จำนวนวงเงินอนุมัติ จำนวนลูกค้า จำนวนเงิน แยกตามวงเงินอนุมัติของสินเชื่อ เพื่อช่วยเหลือ ผู้ประสบอุทกภัยสาขาศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ปี 2554

จำนวนวงเงินอนุมัติสินเชื่อ	จำนวนลูกค้า(ราย)	จำนวนเงิน(บาท)
100,000—400,000 บาท	69	55,900,000
400,001-700,000 บาท	93	45,700,000
700,000 ขึ้นไป	88	84,010,000
รวม	250	185,610,000

ที่มา :
ธนาคาร
กรุงไทย,
2555

จ ก

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อของจังหวัดเชียงใหม่ที่ผ่านมาพบว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับการให้สินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ของธนาคารกรุงไทย(ยุพชาติ หมายหมั่น,2552)พฤติกรรมของข้าราชการและลูกจ้างประจำในการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภค บริโภค ธนาคารกรุงไทยจังหวัดลำพูน (เมริน วงศ์ชัย,2553) และพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้สินเชื่อรถแลกเงินของธนาคารชนชาติ(เมตตา ชีรภัทรเมธ,2555) แต่การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของดั่งนั้นในนี้จึงจะทำการศึกษาเกี่ยวกับข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยโดย จะศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจจากการใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย และเพื่อประมาณวงเงินสินเชื่อที่ได้รับของข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆที่จะนำไปกำหนดนโยบายและให้สินเชื่อในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจจากการใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารกรุงไทยสาขาศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อประมาณการวงเงินสินเชื่อที่ได้รับของข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารกรุงไทยสาขาศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ผลการศึกษานี้ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารกรุงไทย หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแนวทางและวางแผนนโยบายสินเชื่อประเภทอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคได้อย่างแท้จริงและมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันมากยิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้จะศึกษา พฤติกรรม และความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2555

1.5 นิยามศัพท์

สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (Soft loan) หมายถึง วงเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจัดสรรให้กับผู้ที่ประสบอุทกภัยในปี 2554 โดยคิดดอกเบี้ยคงที่ 3% ตลอดระยะเวลาการกู้ 5 ปี

MRR (Minimum Retail Rate) หมายถึง อัตราดอกเบี้ยและส่วนลดสำหรับลูกค้ารายย่อยชั้นดีตามประกาศธนาคาร (ดอกเบี้ยเงินกู้ปกติ $MRR+0.75$)

ข้าราชการรวมถึงลูกจ้างประจำ หมายถึง ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่สังกัดหน่วยงานต้นสังกัด (ไม่รวมถึงลูกจ้างที่กำหนดเวลาการจ้าง) ซึ่งปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของโครงการ และเป็นผู้ที่ไม่เคยมีประวัติหนี้เสียกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นๆ