

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

นับแต่ประเทศไทยประสบปัญหาภาวะเศรษฐกิจตกต่ำเมื่อปี พ.ศ.2540 เป็นต้นมา นักลงทุนต่างประเทศไม่มั่นใจในระบบอัตราแลกเปลี่ยน¹ โดยมองว่าค่าเงินบาทแข็งค่ากว่าความเป็นจริง จึงถอนเงินทุนกลับ เป็นเหตุให้สถาบันการเงินและธุรกิจต่าง ๆ ที่กู้ยืมเงินจากต่างประเทศมาลงทุน ต้องประสบกับปัญหาการขาดสภาพคล่องอย่างรุนแรง จนมีผลทำให้อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมเพิ่มสูงขึ้นตามอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ในที่สุดรัฐบาลต้องตัดสินใจเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2540 เปลี่ยนแปลงระบบอัตราแลกเปลี่ยนคงที่ (Fix Exchange Rate Regime) ที่อิงกับตะกร้าเงิน(Basket of Currencies) ซึ่งประกอบด้วยเงินสกุลของประเทศคู่ค้าสำคัญ มาเป็นระบบอัตราแลกเปลี่ยนลอยตัวภายใต้การจัดการ (Management Float Exchange Rate Regime) การตัดสินใจดังกล่าวทำให้ธุรกิจต่าง ๆ ที่กู้เงินจากต่างประเทศประสบภาวะขาดทุน เนื่องจากอัตราแลกเปลี่ยนเป็นจำนวนมากทำให้ต้องปรับตัวโดยการลดคน ปลดคน จนสุดท้ายต้องปิดกิจการ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาคนว่างงานตามมา จนในที่สุดก่อให้เกิดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non Performing Loans : NPL) ขึ้นกับสถาบันการเงิน และหลังจากรัฐบาลนายกรัฐมนตรีนพคุณ พลิกภัย ได้เข้ามาบริหารราชการแผ่นดิน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังได้ออกมาตรการต่าง ๆ มาแก้ไขสถานการณ์ จนในที่สุดนักลงทุนจากต่างประเทศเริ่มขยายระยะเวลาการเรียกคืนเงินกู้ระยะสั้น รวมทั้งนำเงินกลับมาลงทุนในประเทศไทยอีกครั้ง มีผลทำให้อัตราดอกเบี้ยค่อย ๆ ปรับตัวลดลง ปัจจุบันนับได้ว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมถือว่าต่ำมากเป็นประวัติการณ์ อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมจะอยู่ในอัตราที่ต่ำ แต่ประชาชนก็ยังไม่หายจากความตื่นตระหนกต่อภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำที่ผ่านมา จึงค่อนข้างจะระมัดระวังในการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงิน ขณะเดียวกันสถาบันการเงินก็เพิ่มความระมัดระวังในการให้กู้ยืมเงิน เนื่องจากที่ผ่านมาต้องประสบปัญหาอย่างหนักในการเพิ่มทุน เพื่อให้เพียงพอต่อการกันเงินสำรองที่เกิดจากหนี้ NPL

สถาบันการเงินต่างพบว่า สินเชื่อที่อยู่อาศัยเป็นหนี้ที่มีความเสี่ยงต่ำ กล่าวคือ เมื่อเปรียบเทียบสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่เป็นหนี้ NPL กับสินเชื่อประเภทอื่น พบว่า อัตราส่วนสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่เป็น NPL

¹ “รายงานสถานะประเทศ” , วารสารการเงินการธนาคาร , เดือนกันยายน 2540 , ปีที่ 16 ฉบับที่ 185 ,

อยู่ในอัตราที่ต่ำกว่า ยกตัวอย่างเช่น NPL รวมของธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน) ณ สิ้นเดือนตุลาคม พ.ศ. 2542 เท่ากับ 48.88% แต่เป็น NPL ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย 42.29% และเพียงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2542 ลดลงเหลือ 26.69%² ประกอบกับการติดตามแก้ไขหนี้ประเภทนี้ไม่สลับซับซ้อน หลักประกันมีสภาพคล่อง ซื้อขายง่ายกว่าหลักประกันของสินเชื่อประเภทอื่น และจากความจริงที่ว่า คนทั่วไปไม่ต้องการที่จะปล่อยให้บ้าน ที่อยู่อาศัยของตนเองถูกยึด และนำออกขายทอดตลาด หากไม่พบกับปัญหาทางการเงินมากจริง ๆ ดังนั้นสถาบันการเงินต่าง ๆ จึงแข่งขันกันให้สินเชื่อประเภทนี้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสินเชื่อประเภทอื่นค่อนข้างมาก ซึ่งสามารถเห็นได้จากโฆษณา โดยเฉพาะในสื่อสิ่งพิมพ์ทั่วไป

สำหรับในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2542 มีประชากรอาศัยอยู่ประมาณ 256,405 คน³ และ ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2542 มีจำนวนที่อยู่อาศัยยังไม่ได้จำหน่าย (Housing Stock) จำนวน 508,505 ยูนิต⁴ การแข่งขันของสถาบันการเงินในการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นไปอย่างเข้มข้น ทั้งนี้เนื่องจากความเสียหายที่ต่ำในการให้สินเชื่อประเภทนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับสินเชื่อประเภทอื่นดังกล่าวแล้วข้างต้น ประกอบกับครอบครัวของหนุ่มสาววัยทำงานรุ่นใหม่ มักจะแยกครอบครัวออกไปอยู่ตามลำพัง ทำให้เกิดความต้องการที่จะมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง สถาบันการเงินต่าง ๆ รวมทั้งธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน) ได้เห็นถึงความสำคัญและโอกาสทางธุรกิจตรงจุดนี้ จึงเปิดกลยุทธ์แข่งขันชิงลูกค้ากลุ่มนี้กันขึ้น เช่น ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เสนอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในชื่อ “บัวหลวงพึงใจ” ธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารออมสิน เสนอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยอัตราดอกเบี้ยคงที่ ธนาคารดี บี เอส ไทยทูล จำกัด(มหาชน) เสนอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในชื่อโครงการ “ยิ้มผ่อนบ้าน 2000” เป็นต้น

จากสภาพการแข่งขันของสถาบันการเงินในการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดความสนใจศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากเห็นว่า ผลจากการศึกษานี้จะสามารถทำให้เข้าใจถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ

² “รายงานสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเกินกำหนดชำระ” , ธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน) , เดือนธันวาคม 2542, หน้า 5.

³ “สรุปข้อมูลประชากร จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี 2542” , สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่ , หน้า 3.

⁴ “รายงานประจำปีไตรมาส” , ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ปีที่ 5 ฉบับ 19 , ตุลาคม-ธันวาคม 2542 , หน้า 10.

ธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการนี้กับธนาคาร ตลอดจนทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ที่ลูกค้าประสบ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับธนาคารที่จะนำไปใช้ประกอบการพิจารณาในการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าของ ธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตและวิธีการศึกษา

1. ขอบเขตของการศึกษา

เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2540 จนถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2543 ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

2. ขอบเขตประชากร

ศึกษาจากลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน) สาขาเชียงใหม่ และสาขาดอนนาโฮเวย์-เชียงใหม่ จำนวน 139 ราย ในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2540 จนถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2543

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ได้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงปี พ.ศ. 2540 จนถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2543 เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางสำหรับธนาคารในการวางแผนงานการตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

2. ได้ทราบถึงปัญหาที่ลูกค้าพบในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร เอเชีย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2540 จนถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2543 เพื่อที่จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาบริการด้านสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารต่อไป

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University