

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการขยายฐานลูกค้าสินเชื่อเป็นแหล่งรายได้หลักของสถาบันการเงินต่างๆ จึงมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงเพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการให้มากที่สุดก่อนที่จะไปเลือกใช้บริการของธนาคารอื่น รวมถึงสถาบันการเงินของรัฐบาลก็มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการให้สินเชื่อเฉพาะกิจตามนโยบายของรัฐบาลมาสู่การให้สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์มากขึ้น จึงเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ทุกธนาคารต้องปรับตัวและให้ความสำคัญต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับเศรษฐกิจไทยปี 2545 มีการเติบโตสูงด้วยแรงผลักดันด้านการบริโภคภาคเอกชนที่ขยายตัวเพิ่มขึ้น และแนวทางการดำเนินงานของรัฐบาลในการสนับสนุนเงินทุนให้กับประชาชน รวมถึงนโยบายการเงินช่วยกระตุ้นการใช้จ่ายในระดับรากหญ้าผ่านสถาบันการเงินเฉพาะกิจและธนาคารพาณิชย์ของรัฐ จึงทำให้สถาบันการเงินและที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน หันมาให้ความสนใจในการปล่อยสินเชื่อเพื่อการบริโภคมากขึ้น ทำให้ปริมาณการค้าและบริการขยายตัวเพิ่มขึ้นทั้งรถยนต์ ที่อยู่อาศัย และสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้าง ส่งผลให้ปริมาณสินเชื่อเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจน ณ สิ้นปี พ.ศ. 2545 มีปริมาณสินเชื่อทุกประเภทในระบบเศรษฐกิจเป็นจำนวน 5,891 พันล้านบาท (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2546)

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นสินเชื่อประเภทหนึ่งที่เป็นฐานรายได้หลักสำหรับสถาบันการเงินต่างๆ ในปีที่ผ่านมาการแข่งขันกันเผยแพร่สิ่งพิมพ์และสื่อโฆษณาเพื่อจูงใจให้ประชาชนมาใช้บริการสินเชื่อของตนเองมีอยู่อย่างต่อเนื่อง จากการที่สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นสินเชื่อที่มีระยะเวลาในการให้สินเชื่อนานกว่าสินเชื่อประเภทอื่น ทำให้สถาบันการเงินสามารถสร้างรายได้ในระยะยาว ทั้งนี้หากลูกค้ามีฐานะการเงินดีมีความสามารถในการชำระหนี้สูง ก็สามารถขอสินเชื่อเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยได้โดยง่ายและดอกเบี้ยต่ำ พร้อมข้อเสนอพิเศษมากมาย เช่น ให้บริการฟวงซ์บัตรเครดิต และเดบิตการ์ด โดยไม่คิดค่าธรรมเนียมรายปีและค่าสมัครสมาชิก

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินของรัฐบาลแห่งหนึ่งที่มีหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม ได้ดำเนินงานและให้การสนับสนุนเงินทุนกับภาคเศรษฐกิจต่างๆ ซึ่ง ณ สิ้นปี พ.ศ. 2545 มีปริมาณสินเชื่อรวมเป็นจำนวน 260.99 พันล้านบาท จากประเภทสินเชื่อซึ่งครอบคลุมทุกภาคเศรษฐกิจ เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อโทรทศ โทรคมนาคม สินเชื่อสวัสดิการข้าราชการ สินเชื่อเพื่อธุรกิจ สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท สินเชื่อตามโครงการธนาคารประชาชน ฯลฯ และธนาคารออมสินยังได้เน้นการส่งเสริมให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยได้มีโครงการต่างๆ เพื่อแบ่งเบาภาระต้นทุนและเพิ่มทางเลือกให้กับประชาชน เช่น โครงการสินเชื่อ

เคหะเพื่อจัดหาที่อยู่อาศัย โครงการบ้านออมสินเพื่อประชาชน โครงการสินเชื่อเคหะคงที่ เป็นต้น ทำให้ปริมาณสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินมีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดย ณ สิ้นปี พ.ศ. 2545 มีปริมาณสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำนวน 52.70 พันล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 20.19 ของสินเชื่อรวมของธนาคาร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้ธนาคารออมสินมีรายได้ ณ สิ้นปี 2545 ถึง 11,956 ล้านบาท (ธนาคารออมสิน, 2546)

อำเภอแม่สายเป็นอำเภอหนึ่งที่มีลักษณะเป็นเมืองเศรษฐกิจได้รับการผลักดันเพื่อให้กลายเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษตาม โครงการพื้นที่สี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ เพราะเป็นอำเภอที่สามารถติดต่อกับชายแดนได้กับทั้งประเทศพม่าและประเทศจีนผ่านทางพื้นที่สิบสองปันนา อีกทั้งมีการดำเนินการติดต่อกันมาเป็นระยะเวลายาวนานมีการพัฒนาสาธารณูปโภคเพื่อรองรับการค้าขายอย่างต่อเนื่อง ทำให้อำเภอแม่สายเป็นอำเภอที่มีปริมาณเศรษฐกิจการค้าสูง ทั้งนี้ในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมามีการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง จากนโยบายการสนับสนุนการค้าระหว่างประเทศของรัฐบาล มีมูลค่าสินค้าส่งออกและนำเข้ากว่า 800 ล้านบาทต่อปี มีการขยายตัวของจำนวนครัวเรือนอย่างต่อเนื่อง โดยในปัจจุบันมีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 34,093 ครัวเรือน (ที่ว่าอำเภอแม่สาย, 2546) และคนหนุ่มสาวมีแนวโน้มการขยายครัวเรือนจากครอบครัวเดิมออกไปสร้างที่อยู่อาศัยใหม่เพิ่มขึ้น ทำให้มีปริมาณความต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามไปด้วย

สำหรับธนาคารออมสินสาขาแม่สาย เป็นธนาคารที่มีส่วนสนับสนุนสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอแม่สายเป็นปริมาณที่สูงถึง 106.77 ล้านบาท ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2546 และมีแนวโน้มการเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ ณ สิ้นปี พ.ศ.2544 ซึ่งมีปริมาณสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำนวน 49.85 ล้านบาท และ ณ สิ้นปี พ.ศ. 2545 มีจำนวน 80.23 ล้านบาท (ธนาคารออมสินสาขาแม่สาย, 2546)

การศึกษากระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จะเป็นแนวทางในการช่วยให้ทราบถึงกระบวนการตัดสินใจของลูกค้า หากเกิดความต้องการขึ้นแล้วลูกค้าจะมีกระบวนการเสาะหา ข้อมูล การสร้างทางเลือก และการประเมินผลทางเลือกอย่างไร ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจเลือกใช้บริการ และยังช่วยให้ทราบถึงปัญหาภายหลังการซื้อของลูกค้าได้ โดยธนาคารสามารถนำข้อมูลที่ได้มาช่วยในการบริหารงานสินเชื่อ เพื่อให้สามารถกำหนดกลยุทธ์ให้เหมาะสมในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจของลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงกระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย
3. เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการกำหนดกลยุทธ์และปรับปรุงสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย