

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในสถานการณ์ปัจจุบันที่ภาวะเศรษฐกิจของประเทศกำลังประสบปัญหาสังคมโดยรวมอยู่ในสภาพที่ต้องได้รับการช่วยเหลือจากทุกฝ่าย ธนาคารออมสินได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษจากรัฐบาลให้เป็นกลไกสำคัญในการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม ซึ่งส่วนใหญ่เป็นประชาชนในระดับรากหญ้าให้มีอาชีพและพึ่งพาตนเองได้ ซึ่งจะยังผลไปยังระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ธนาคารออมสินได้กำหนดทิศทางการดำเนินงานให้เป็นธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อย โดยมีภารกิจหลัก 5 ด้านคือ การเป็นธนาคารเพื่อการออม ธนาคารเพื่อสังคมและชุมชน ธนาคารเพื่อภาครัฐ ธนาคารเพื่อบุคคลทั่วไป และธนาคารเพื่อธุรกิจ ทั้งนี้เพื่อให้บริการด้านการเงินแก่ลูกค้าเป้าหมายอย่างมีคุณภาพ จากวิสัยทัศน์ “ธนาคารในดวงใจของประชาชน” วิสัยทัศน์ใหม่ “มุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านบริการทางการเงินแก่ลูกค้าทุกระดับเปี่ยมด้วยคุณภาพและบริการที่ประทับใจ เพียบพร้อมด้วยบริการที่ดี และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในปี 2550”

จากทิศทางการดำเนินงานเพื่อให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้ารายย่อยและนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าวข้างต้น ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์ที่จะขยายสินเชื่อรายย่อยเพิ่มส่วนแบ่งตลาดสินเชื่อเพิ่มฐานลูกค้า และปรับโครงสร้างเงินลงทุนของธนาคารจากการลงทุนในหลักทรัพย์เป็นการให้สินเชื่อมากขึ้น เพื่อทดแทนรายได้หลักจากดอกเบี้ยและเงินปันผลที่มีแนวโน้มลดลง เนื่องจากการแข่งขันในการให้บริการธุรกิจการเงินจากสถาบันการเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่ต่างให้ความสำคัญกับการขยายตลาดกลุ่มลูกค้ารายย่อยเพื่อสร้างฐานลูกค้า และการขยายธุรกิจในอนาคต ส่งผลต่อส่วนต่างอัตราดอกเบี้ย (spread) ที่แคบลง อย่างไรก็ตามการแข่งขันจากธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงิน และไม่ใช่อินstitutionการเงิน ที่มุ่งสร้างฐานลูกค้ารายย่อยเช่นเดียวกันมีสูงขึ้นและแข่งขันรุนแรงขึ้น ธนาคารออมสินจึงได้เร่งรัดดำเนินการวางระบบงานสนับสนุนทั้งในด้านการบริหารความเสี่ยง ระบบงานสารสนเทศ การบริการสาขา เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจสินเชื่อและธุรกิจทุก ๆ ด้านของธนาคาร

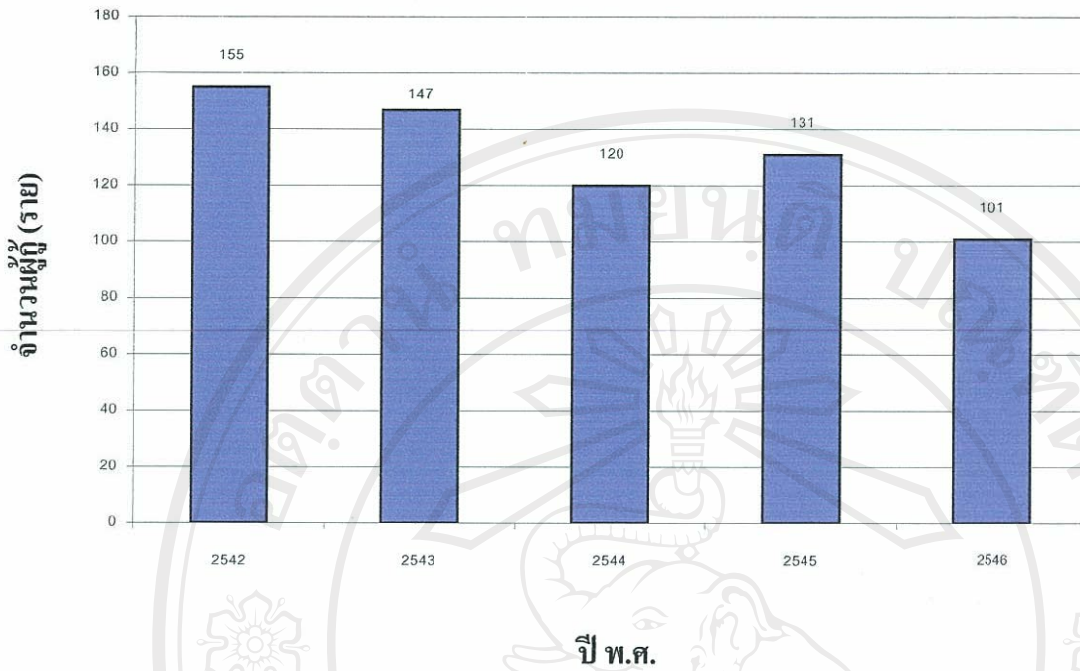
ในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีค่าใช้จ่ายในการครองชีพสูง แต่มาตรฐานการครองชีพกลับ ลดต่ำลง สิ่งของเครื่องใช้ สินค้าอุปโภคบริโภค หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน ต้องหาซื้อได้ด้วยเงิน และโดยธรรมชาติของมนุษย์ล้วนมีความต้องการกินคืออยู่ดี มีสิ่งของเครื่องใช้ หักเทียบเสมอกับผู้อื่น แต่ในความเป็นจริงสถานะความเป็นอยู่ อาชีพ รายได้ และค่าใช้จ่ายของแต่ละบุคคล แต่ละครอบครัวย่อมจะต่างกัน ปัจจัยเหล่านี้ทำให้ไม่สามารถที่จะหาซื้อสิ่งของมาสนองความต้องการในทันทีทันใดได้ โดยเฉพาะสินค้าที่มีราคาสูง เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ ซึ่งกว่าจะออมเงินเพื่อซื้อได้ต้องใช้ระยะเวลาที่ยาวนาน หรือในภาวะฉุกเฉินที่จำเป็นจะต้องใช้เงินสดอย่างเร่งด่วน เช่น ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายในครอบครัว ค่าเล่าเรียนบุตร หรือ ค่าใช้จ่ายที่จำเป็นอื่นๆ ดังนั้นวิธีการที่จะบำบัดความต้องการหรือที่จะให้ได้สิ่งเหล่านี้มาเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นจึงจำเป็นต้องใช้วิธีการผ่อนชำระ เช่าซื้อหรือกู้ยืม ดังนั้นจึงเกิดธุรกิจเช่าซื้อ(hire-purchase) ธุรกิจลีสซิ่ง (leasing) ธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และ ธุรกิจเงินกู้นอกระบบ ซึ่งธุรกิจเหล่านี้มักจะมีอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมที่สูง สร้างภาระให้กับผู้บริโภคเป็นอันมาก

ธนาคารออมสินได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาเหล่านี้ จึงได้เปิดให้บริการทางการเงินภายใต้ชื่อ สินเชื่อสวัสดิการขึ้นมาเพื่อลดปัญหาดังกล่าว สินเชื่อสวัสดิการ เริ่มให้บริการในปี พ.ศ. 2523 โดยใช้บุคคลค้ำประกัน ซึ่งให้บริการแก่ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานองค์การของรัฐ และลูกจ้างหน่วยงานดังกล่าวที่มีรายได้น้อย โดยมีวัตถุประสงค์ ในการกู้เงินเพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพ มาตรฐานการดำรงชีวิต โดยเริ่มแรกโครงการ ธนาคารให้วงเงินกู้ 6 เท่าของเงินเดือนแต่ไม่เกิน 20,000 บาท กำหนดเวลาการผ่อนชำระหนี้ไม่เกิน 24 เดือน สินเชื่อประเภทนี้ได้รับการตอบรับจากผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี จนได้เพิ่มวงเงินกู้ และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้เรื่อยมา จนถึงปัจจุบันนี้ วงเงินกู้เพิ่มเป็น 10 เท่าของเงินเดือน แต่ไม่เกิน 200,000 บาท ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ภายใน 60 เดือน และธนาคารออมสินทุกสาขาสามารถให้บริการสินเชื่อสวัสดิการได้

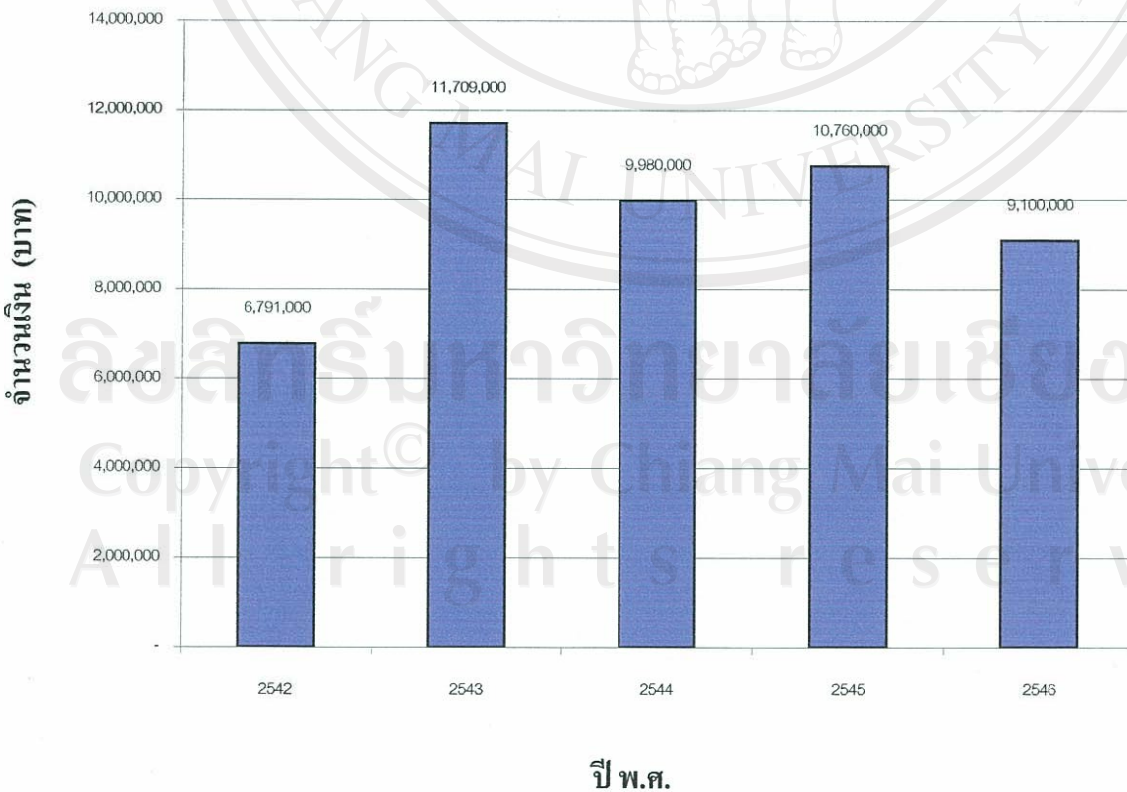
ธนาคารออมสินสาขาพร้าว เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2540 โดยได้เริ่มให้บริการด้านเงินฝากและบริการสินเชื่อไปพร้อมๆ กัน ในระยะแรกธนาคารได้เร่งปล่อยสินเชื่อสวัสดิการให้กับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในเขตอำเภอพร้าว ซึ่งการขยายตัวของสินเชื่อประเภทนี้มีสัดส่วนที่สูงกว่าสินเชื่อทุกประเภท ทั้งนี้เพราะความต้องการสินเชื่อในท้องถิ่นมีปริมาณสูง ซึ่งแต่เดิมเคยมีธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ จำกัด ตั้งอยู่และได้ปิดกิจการไปเมื่อปี 2540 โดยกลุ่มลูกค้าของธนาคารได้ถูกโอนย้ายไปยังธนาคารกรุงไทยสาขาเชิงดาว สำนักงานตั้งอยู่ที่อำเภอเชิงดาว ซึ่งมีระยะทางห่างจากอำเภอพร้าวประมาณ 45 กิโลเมตร ทำให้ในปัจจุบันจึงมีสถาบันการเงินที่ตั้งอยู่ในท้องถิ่นเพียง 2 แห่ง คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และ ธนาคารออมสินเท่านั้น ซึ่งลูกค้าของทั้ง 2 ธนาคารก็แบ่งกลุ่มกันอย่างชัดเจน หลังจากนั้นปี 2544 บริษัทลีสซิ่ง

ที่มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ขยายสาขามาเปิดสำนักงานที่อำเภอพร้าว อีก 2 บริษัทคือบริษัทนัมซึ่งสิ่งลิสซิ่ง จำกัด และบริษัท มิตรสินด่วนลิสซิ่ง จำกัด รวมกับบริษัทลิสซิ่งท้องถิ่นคือ บริษัทพร้าวเพิ่มพูนลิสซิ่ง จำกัด รวมเป็น 3 บริษัท กอปรกับธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และในพื้นที่ใกล้เคียงอำเภอพร้าว ได้ปรับเปลี่ยนนโยบายการปล่อยสินเชื่อซึ่งแต่เดิมได้มุ่งเน้นการปล่อยสินเชื่อให้กับธุรกิจขนาดใหญ่ ได้หันมาใช้นโยบายเชิงรุกเพื่อขยายสินเชื่อกับลูกค้ารายย่อย โดยการให้บริการทำบัตรเครดิตฟรี และลูกค้าเป้าหมายของธนาคารพาณิชย์เหล่านั้นคือ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของธุรกิจ หรือเจ้าของกิจการต่าง ๆ ในพื้นที่อำเภอพร้าว ในปี 2544 รัฐบาลได้มีนโยบายกระจายทุนเพื่อพลิกฟื้นเศรษฐกิจระดับรากหญ้าจึงเกิดโครงการกองทุนหมู่บ้าน หมู่บ้านละ 1 ล้านบาท โครงการธนาคารประชาชน โครงการบ้านเอื้ออาทร โครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตครู โครงการแปลงสินทรัพย์เป็นทุน ปัจจัยเหล่านี้ทำให้สินเชื่อสวัสดิการซึ่งเป็นสินเชื่อที่สร้างผลตอบแทนให้กับธนาคารสูง มีความเสี่ยงต่ำ เนื่องจากใช้วิธีการหักเงินเดือนของผู้กู้ จากหน่วยงานและนำส่งธนาคารโดยเจ้าหน้าที่การเงินของหน่วยงานผู้กู้ ผลการประกอบการในปี 2544 ถึงปี 2546 จำนวนผู้ขอกู้สินเชื่อสวัสดิการมีแนวโน้มลดลงทั้งจำนวนราย และ ปริมาณเงินกู้กล่าวคือ จำนวนผู้กู้ลดลงจาก 155 รายในปี 2542 ลงมาเป็น 101 ราย ในปี 2546 (ดูแผนภูมิที่ 1) ปริมาณเงินกู้ลดลงจาก 11.7 ล้านบาทในปี 2543 เป็น 9.1 ล้านบาท ในปี 2546 (ดูแผนภูมิที่ 2) ทั้งนี้อาจเกิดจากการมีแหล่งสินเชื่อเข้ามาแข่งขันกับธนาคารออมสินมากขึ้นก็เป็นได้ ดังนั้นการค้นคว้าอิสระครั้งนี้จะทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาพร้าว ว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการด้านนี้เป็นอย่างไร สนองตอบความต้องการของลูกค้าหรือไม่เพียงใด ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการติดต่อทำธุรกรรมสินเชื่อกับธนาคาร

แผนภูมิที่ 1 แสดงจำนวนรายผู้ถือหุ้นเชื้อสวัสดิการธนาคารออมสินสาขาพร้าว



แผนภูมิที่ 2 แสดงจำนวนเงินที่อนุมัติให้กู้เงินเชื้อสวัสดิการธนาคารออมสินสาขาพร้าว



ที่มา: ธนาคารออมสินสาขาพร้าว (2546)

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการด้านสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ขอบเขตที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ดำเนินการศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างประจำ ผู้มีคุณสมบัติตามที่ธนาคารกำหนดที่กำลังใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสินสาขาพร้าวจำนวน 142 ราย และผู้ใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น ๆ จำนวน 58 ราย ในอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา

1.4.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

1.4.2 ทำให้ทราบถึงปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

1.4.3 นำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน กำหนด และปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าอย่างสูงสุด และนำเสนอต่อกลุ่มลูกค้าที่คาดหวัง (prospect) ให้มาใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาพร้าว