

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันการเงินประเภทธนาคารในปัจจุบัน ถูกแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ธนาคารพาณิชย์ ดำเนินงานตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ.2505 มีเอกชนลงทุน เช่น ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นต้น หรือมีเอกชนร่วมลงทุนกับรัฐบาล เช่น ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นต้น และธนาคารออมสิน ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ.2489 เป็นธนาคารที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การดูแลของกระทรวงการคลังการที่ธนาคารพาณิชย์ทั้งสองประเภทมีที่มาที่แตกต่างกันอย่างมีบทบาทในการพัฒนาประเทศแตกต่างกันออกไป กล่าวคือในอดีตที่ผ่านมาจนถึงช่วงวิกฤตเศรษฐกิจบทบาทด้านการเงินและการธนาคารนั้น ธนาคารพาณิชย์มีบทบาทสูงมากทั้งในด้านการให้สินเชื่อและการออม ในขณะที่บทบาทของธนาคารออมสินที่ออกมาสู่สายตาประชาชนคือ มุ่งเน้นปลูกสร้างแนวคิดการออมให้เกิดขึ้นกับประชาชน จนกระทั่งนักวิชาการได้กล่าวถึงบทบาทของธนาคารออมสินในขณะนั้นว่า “ธนาคารออมสินก่อตั้งขึ้นเพื่อระดมเงินออมและปลูกฝังอุปนิสัยประหยัดมัธยัสถ์แก่ประชาชนคนไทย แต่เงินฝากเกือบทั้งหมดของธนาคารออมสินปล่อยกู้แก่รัฐบาล ธนาคารออมสินจึงเป็นสถาบันที่ทำหน้าที่คนกลางทางการเงิน (Financial Intermediary) เพียงด้านเดียว” (รังสรรค์ ธนะพรพันธุ์, 2541) อย่างไรก็ตาม แม้ว่าก่อนหน้านี้นี้บทบาทของธนาคารออมสินจะให้ความสำคัญกับการสนองนโยบายรัฐแต่ก็ยังคงให้ความสำคัญในการทำธุรกิจเชิงพาณิชย์ โดยขยายการให้บริการประเภทใหม่ ๆ เช่น ให้สินเชื่อสวัสดิการให้แก่ข้าราชการ พนักงานองค์การของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และรับเงินฝากเงินอีกหลายประเภท (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2545)

ช่วงหลังวิกฤตเศรษฐกิจปรากฏว่ากลไกของธนาคารพาณิชย์แตกต่างไปจากเดิม ปรากฏว่ามีการให้สินเชื่อธุรกิจ หรือสินเชื่อบุคคลน้อยลงกว่าเดิม แต่ปริมาณเงินฝากกลับมีจำนวนมากจนเกิดภาวะเงินล้นระบบในช่วงนั้นจึงมีศัพท์วิชาการทางการเงินที่ได้ยินบ่อยๆ คือ “กับดักสภาพคล่อง” ก่อให้เกิดความแปรปรวนในระบบการเงินและระบบเศรษฐกิจ ทำให้ประเทศไม่สามารถพัฒนาได้อย่างเต็มระบบ ธนาคารออมสินซึ่งเป็นสถาบันการเงินของรัฐเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสังคมและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากนี้จะมีบทบาทเกี่ยวกับการระดมเงินออมจากทั่วภูมิภาคของประเทศไทยแล้วรัฐบาลจึงได้หันมาให้สร้างบทบาทของธนาคารออมสินให้เข้ามาช่วยมีส่วนร่วมในการพัฒนาและกระตุ้นเศรษฐกิจฐานราก นับว่าเป็นการเปลี่ยนบทบาทครั้งสำคัญด้วยการไปมีส่วน

กระจายสินเชื่อสู่ภูมิภาค มุ่งเน้นการส่งเสริมการสร้างรายได้ และการกระจายความเจริญสู่ภูมิภาคของประเทศ จึงเป็นไปในรูปแบบของการให้สินเชื่อโดยตรงแก่ประชาชน มีการให้บริการสินเชื่อแก่โครงการลงทุนเพื่อผลิตสินค้าและบริการในส่วนภูมิภาคและให้บริการแก่บุคคลรายย่อยทั่วไป ซึ่งเป็นแนวทางที่ธนาคารมุ่งเน้นเพราะสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนได้สูงมากขึ้นได้โดยตรง ดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชน เพื่อสนับสนุนเงินแก่ผู้ประกอบการอิสระรายย่อย และเปิดให้บริการเมื่อกลางปี พ.ศ. 2544 ปรากฏว่าประชาชนได้รับประโยชน์จากโครงการนี้จำนวนมาก (ธนาคารออมสิน, 2545) ในปัจจุบันธนาคารออมสินได้เพิ่มการให้บริการสินเชื่อแก่ประชาชนในระดับต่างๆ ด้วยวิธีการที่แตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และที่สำคัญสินเชื่อทั้งหมดมีอัตราดอกเบี้ยที่ยุติธรรม (ธนาคารออมสิน, ไม่ปรากฏปีพิมพ์)

จังหวัดเชียงใหม่ มีประชาชนมาอยู่รวมกันเป็นจำนวนมาก แต่การจะดำรงชีพได้จำเป็นต้องประกอบอาชีพที่มั่นคง แต่ช่วงวิกฤตเศรษฐกิจเป็นต้นมาธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ต่างพากันปิดตัวกันเป็นจำนวนมากทำให้แรงงานส่วนหนึ่งหลงใหลกลับมาสู่ครอบครัวและประกอบอาชีพอิสระกันเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของรัฐบาลที่ต้องการให้ประชาชนประกอบอาชีพอิสระหรือประกอบธุรกิจรายย่อยกันมากขึ้น เพราะจะเป็นประโยชน์สำหรับการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสินจึงได้เข้าไปมีบทบาทการให้สินเชื่อสนับสนุนเงินทุนแก่ผู้ประกอบการเพื่อนำไปใช้สำหรับการพัฒนาธุรกิจให้เข้มแข็งอีกโครงการหนึ่ง ภายใต้ชื่อ “สินเชื่อธุรกิจห้องแถว” เริ่มให้บริการมาตั้งแต่ 26 เมษายน 2545 เป็นต้นมา โดยมีวัตถุประสงค์การขอกู้หลายประการคือ เพื่อหมุนเวียนซื้อสินค้า วัตถุดิบ หรือเพื่อลงทุนในอาคาร เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการผลิตสินค้าและบริการ หรือเพื่อซื้อยานพาหนะขนส่งสินค้า หรือเพื่อหมุนเวียนจ้างแรงงาน หรือเพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานอื่น ๆ ที่จำเป็นและเหมาะสม โดยมีวงเงินกู้ต่อราย ไม่เกิน 300,000 บาท ผู้กู้จะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้โครงการนี้ได้รับความนิยมมาก ดังผลการให้สินเชื่อแก่ประชาชนของธนาคารออมสินภาค 7 (จังหวัดพะเยา เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน เชียงราย และลำพูน) โดยแบ่งเป็น 4 ศูนย์ คือ 1) ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการประตูช้างเผือก ประกอบด้วยสาขาเชียงใหม่ สันกำแพง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประตูช้างเผือก คอยสะเก็ด บวกครก หลวง ท่าแพ หนองหอย และถนนทิพย์เนตร 2) ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการหางดง ประกอบด้วยสาขาสารภี ฝาง สันทราย แม่ริม แม่แตง หางดง เชียงดาว ไชยปราการ พัวัว และแม่ใจ 3) ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการลำพูน ประกอบด้วย สาขาสันป่าตอง จอมทอง สอด อมก้อย ลำพูน ป่าซาง ลี้ แม่สะเรียง และแม่ฮ่องสอน และ 4) ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการเชียงราย ประกอบด้วย สาขาเชียงราย พาน แม่จัน แม่สาย เชียงของ เวียง ป่าเป้า เทิง เชียงแสน พะเยา เชียงคำ จุน ปง และดอกคำใต้ เมื่อสิ้นปี 2545 ทั้ง 4 ศูนย์ให้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวจำนวนเงินทั้งสิ้น

328,845,802.37 บาท มีผู้กู้จำนวน 2,245 ราย และเมื่อสิ้นเดือนกรกฎาคม 2546 เป็นจำนวน 318,592,564.25 บาท มีผู้กู้จำนวน 3,424 ราย ซึ่งมีจำนวนผู้กู้และจำนวนเงินสินเชื่อสูงกว่าสินเชื่อประเภทอื่น เช่น สินเชื่อชีวิตสุขสันต์ คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา และสินเชื่อต้อนรับเปิดเทอม ดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 จำนวนสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 7 เมื่อสิ้นสุด 31 ธันวาคม 2545 และสิ้นสุด กรกฎาคม 2546

ประเภทสินเชื่อ	จำนวนสินเชื่อ (สิ้นสุด ณ 31 ธ.ค. 45)		จำนวนสินเชื่อ (สิ้นสุด ก.ค. 46)	
	ราย	จำนวนเงิน (บาท)	ราย	จำนวนเงิน (บาท)
ชีวิตสุขสันต์	661	77,722,540.12	1,014	118,885,782.75
ต้อนรับเปิดเทอม	619	1,685,673.71	602	3,954,228.38
คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา	1,236	27,513,034.74	1,706	33,224,029.78
ธุรกิจห้องแถว	2,245	221,924,553.80	3,424	318,592,564.25
รวม	4,761	328,845,802.37	6,746	474,656,605.16

ที่มา: ธนาคารออมสินภาค 7 (2546)

ถ้าหากพิจารณาเฉพาะสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของธนาคารออมสินภาค 7 จากการให้บริการของศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการทั้ง 4 แห่ง ปรากฏว่า จำนวนสินเชื่อสิ้นสุด 31 ธันวาคม 2545 จำนวนทั้งสิ้น 221,924,553.78 บาท จากจำนวนผู้กู้ 2,245 ราย ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่มาจากการให้บริการของศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการประตูช้างเผือก จำนวน 103,239,133.74 บาท หรือจากจำนวนผู้กู้ 1,062 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 46.52 ของยอดกู้สินเชื่อธุรกิจห้องแถวทั้งหมดของธนาคารออมสินภาค 7 เช่นเดียวกัน เมื่อสิ้นเดือนกรกฎาคม 2546 สินเชื่อธุรกิจห้องแถวของธนาคารออมสินภาค 7 รวมทั้งสิ้น 318,592,564.25 บาท จากจำนวนผู้กู้ 3,424 ราย ในจำนวนนี้มาจากการให้บริการของศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการประตูช้างเผือก จำนวน 138,608,681.16 บาท จากจำนวนผู้กู้ 1,567 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 43.51 ของสินเชื่อธุรกิจห้องแถวทั้งหมดของธนาคารออมสินภาค 7 ดังแสดงในตารางที่ 1.2 แสดงว่าความสนใจของประชาชนที่ขอใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวกับธนาคารออมสินภาค 7 ส่วนใหญ่อยู่ในศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการประตูช้างเผือก

ตารางที่ 1.2 จำนวนสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของธนาคารออมสิน ภาค 7 เมื่อสิ้นสุด 31 ธันวาคม 2545
และสิ้นสุด กรกฎาคม 2546

ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการ	จำนวนสินเชื่อ (สิ้นสุด ณ 31 ธ.ค. 45)		จำนวนสินเชื่อ (สิ้นสุด ก.ค. 46)	
	ราย	จำนวนเงิน (บาท)	ราย	จำนวนเงิน (บาท)
ประตูช้างเผือก	1,062	103,239,133.74	1,567	138,608,681.16
หางดง	270	27,990,315.35	442	45,808,948.18
ลำพูน	270	25,114,335.44	353	30,114,378.95
เชียงใหม่	643	65,580,769.25	1,062	104,060,555.96
รวม(ภาค 7)	2,245	221,924,553.78	3,424	318,592,564.25

ที่มา: ธนาคารออมสินภาค 7 (2546)

จากที่มาของข้อมูลเดียวกัน เมื่อพิจารณาเฉพาะการให้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของธนาคารออมสินศูนย์ประตูช้างเผือก จำนวน 9 สาขา ปรากฏว่าเมื่อสิ้นปี 2545 มีจำนวนเงินกู้ 103,239,133 บาท จากจำนวนผู้กู้ 1,062 ราย และสิ้นเดือนกรกฎาคม 2546 มีจำนวนเงินกู้ 138,608,681.16 บาท จากจำนวนผู้กู้ 1,567 ราย ดังแสดงในตารางที่ 1.3

ตารางที่ 1.3 จำนวนสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของธนาคารออมสิน ศูนย์ประตูช้างเผือก เมื่อสิ้นสุด
31 ธันวาคม 2545 และสิ้นสุดกรกฎาคม 2546

ประเภทสินเชื่อ	จำนวนสินเชื่อ (สิ้นสุด ณ 31 ธ.ค. 45)		จำนวนสินเชื่อ (สิ้นสุด ก.ค. 46)	
	ราย	จำนวนเงิน (บาท)	ราย	จำนวนเงิน (บาท)
เชียงใหม่	54	5,148,643.17	65	5,550,402.80
สันกำแพง	100	9,145,856.97	132	11,021,379.00
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	209	20,755,401.71	369	33,164,497.34
ประตูช้างเผือก	139	13,950,815.55	165	15,506,155.77
ดอยสะเก็ด	173	16,370,580.39	242	20,857,417.13
บวกครกหลวง	148	14,917,477.31	198	18,138,097.81
ท่าแพ	78	7,038,965.75	212	18,546,433.39
หนองหอย	96	9,217,983.13	99	8,117,551.68
ถนนทิพย์เนตร	65	6,693,409.76	85	7,706,746.24
รวมศูนย์ประตูช้างเผือก	1,062	103,239,133.74	1,567	138,608,681.16

ที่มา: ธนาคารออมสินภาค 7 (2546)

อย่างไรก็ตาม ช่วงเวลาที่ผ่านมธนาคารออมสินมีบริการสินเชื่อหลากหลายเพื่อให้ครอบคลุมความต้องการสินเชื่อของลูกค้าและสนองนโยบายรัฐในการกระจายความเข้มแข็งเศรษฐกิจในระดับฐานราก แต่ละบริการสินเชื่อจึงมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้กู้ เงื่อนไขการให้กู้ วัตถุประสงค์ของการให้กู้ หลักประกันการให้กู้และเงื่อนไขหลักประกันให้เหมาะสมกับบริการแต่ละบริการ แต่เนื่องจากสินเชื่อธุรกิจห้องแถว ของธนาคารออมสินเป็นโครงการใหม่ และเป็นโครงการที่กำหนดให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยที่มีธุรกิจอยู่แล้ว หรือผู้ที่ต้องการเริ่มต้นดำเนินธุรกิจ การกำหนดคุณสมบัติเฉพาะเจาะจงแก่ผู้ที่ประกอบธุรกิจทำให้ธนาคารออมสินจำเป็นต้องพิจารณา คุณสมบัติของผู้กู้ให้สอดคล้องกับเงื่อนไขที่โครงการสินเชื่อกำหนดไว้ ในขณะที่ผู้กู้ก็มีโอกาสเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลจากสถาบันการเงินหลายแห่งตามภาวะการแข่งขัน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อห้องแถวของลูกค้า และต้องการทราบว่าในขณะที่ขอใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว ลูกค้ามีความพึงพอใจเกี่ยวกับอะไร และพบปัญหาอุปสรรคหรือไม่หากพบพบปัญหาอุปสรรคใดบ้าง

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้านาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้านาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา

การศึกษานี้จะได้รับประโยชน์ดังนี้ คือสามารถนำผลการศึกษาไปนำเสนอเงินโยบายให้มีการกำหนดเงื่อนไขต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าซึ่งจะช่วยกระตุ้นการให้สินเชื่อเป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารต้องการ และสามารถนำผลการศึกษาไปใช้สำหรับการพัฒนาสินเชื่อในรูปแบบอื่นๆ ของธนาคารออมสินในอนาคตให้ครอบคลุมลูกค้าของธนาคารทุกกลุ่ม

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อห้องแถวจากธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ ทำการศึกษาเกี่ยวกับลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวกับธนาคารออมสินจำนวน 9 สาขา ของศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการช่างเผือก ประกอบด้วย สาขาเชียงใหม่ สันกำแพง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประตู่ช่างเผือก ดอยสะเก็ด บวกรกหลวง ท่าแพ หนองหอย และถนนทิพย์เนตร จำนวน 1,567 ราย ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 เดือน คือระหว่างธันวาคม 2546 – มกราคม 2547 ระยะเวลาการศึกษา จำนวน 6 เดือน คือ ระหว่างเดือน กันยายน 2546 – กุมภาพันธ์ 2547

1.5 นิยามศัพท์

สินเชื่อธุรกิจห้องแถว หมายถึงสินเชื่อประเภทหนึ่งของธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นสินเชื่อเพื่อ สนับสนุนนโยบายรัฐบาล พัฒนาธุรกิจรายย่อยสำหรับผู้ประกอบการที่มีกิจการอยู่แล้ว

ธนาคารออมสิน หมายถึงธนาคารออมสิน จำนวน 9 สาขา ของศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการช่างเผือก ประกอบด้วย สาขาเชียงใหม่ สันกำแพง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประตู่ช่างเผือก ดอยสะเก็ด บวกรกหลวง ท่าแพ หนองหอย และถนนทิพย์เนตร

ลูกค้านาคาร หมายถึงลูกค้าของธนาคารออมสินที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว

ปัจจัย หมายถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้กู้ วงเงินกู้ยืม ระยะเวลาชำระคืน วัตถุประสงค์ในการกู้ยืม การใช้หลักประกันบุคคล การใช้หลักประกันที่ดิน/ทรัพย์สินอื่น อัตราดอกเบี้ย ขั้นตอนอนุมัติเงินกู้ และค่าธรรมเนียมบริการ

ความคิดเห็น หมายถึงความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว ประกอบด้วย ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของพนักงานสินเชื่อ การนำเงินกู้ไปใช้ประโยชน์กับธุรกิจ ปัญหาในขณะขอใช้บริการและหลังใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว และการชำระคืนหนี้กับธนาคารออมสินหลังได้รับอนุมัติสินเชื่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved