

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันพฤติกรรมของผู้บริโภคได้เปลี่ยนแปลงไป ผู้บริโภคมีความต้องการยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2546) โดยที่ผู้บริโภคบางรายไม่สามารถจัดหาหรือซื้อสิ่งของที่ตนต้องการได้ทันที หรืออาจต้องใช้ระยะเวลาอันยาวนาน โดยเฉพาะสิ่งที่ต้องการมีราคาสูง ทำให้ผู้บริโภคต้องการเงินเพื่อนำไปใช้จ่ายในสิ่งที่ต้องการและทำให้ธุรกิจทางด้านสินเชื่อบุคคลได้ขยายวงกว้างในธุรกิจสินเชื่อ ไม่ว่าจะเป็นสถาบันการเงินของรัฐ ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเอกชน ตลอดจนการปล่อยกู้จากแหล่งเงินกู้นอกระบบ

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ก่อตั้งปี พ.ศ. 2456 ตามพระราชบัญญัติของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงโปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งคลังออมสินในสังกัดกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ต่อมา ปี พ.ศ. 2489 ได้ตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสินขึ้นและเปลี่ยนเป็นธนาคารออมสิน ในวันที่ 1 เมษายน 2490 ในอดีตมีภารกิจหลักสำคัญในการเป็นธนาคารเพื่อการออม ในขณะที่ปัจจุบันธนาคารออมสินมีอายุครบ 92 ปี และมีบทบาทสำคัญอีกประการหนึ่งคือการเข้ามามีบทบาทในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและกระตุ้นเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ (ธนาคารออมสิน, 2546) เป็นสถาบันการเงินหลักในการช่วยเหลือประชาชนและประเทศชาติ สร้างความมั่นคงให้แก่ประชาชนทุกระดับนับว่าเป็นการเปลี่ยนบทบาทในการให้บริการสินเชื่อโดยตรงกับประชาชนและบุคคลรายย่อยทั่วไปซึ่งเป็นแนวทางที่ธนาคารมุ่งเน้นเพราะสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ธนาคารออมสินได้เพิ่มการให้บริการสินเชื่อแก่ประชาชนทั่วไปในระดับต่าง ๆ ด้วยวิธีที่แตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายนอกจากนี้ธนาคารยังได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาให้บริการเพื่อเข้าสู่มาตรฐานสถาบันการเงินอื่น

ภารกิจหลัก 5 ประการของธนาคารออมสิน คือ

1. ธนาคารเพื่อการออม เพื่อส่งเสริมให้เกิดการออมให้เกิดในระบบเศรษฐกิจ ให้บริการรับฝากเงินทั่วไป สลากออมสิน การให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม
2. ธนาคารเพื่อสังคมและชุมชน ให้บริการประชาชนทุกระดับสร้างความเข้มแข็ง ให้สามารถพึ่งตนเองได้ ธนาคารให้บริการสินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตครู โครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตข้าราชการทหาร โครงการกองทุนหมู่บ้าน โครงการพัฒนาธนาคารหมู่บ้าน

3. ธนาคารเพื่อภาครัฐ โดยการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจด้านการลงทุนและการให้สินเชื่อ

4. ธนาคารเพื่อบุคคลทั่วไป ให้บริการสินเชื่อแก่ข้าราชการและบุคคลทั่วไป ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิต ได้แก่สินเชื่อเคหะ สินเชื่อโทรทอง สินเชื่อสวัสดิการ

5. ธนาคารเพื่อธุรกิจ ให้บริการทางการเงินแก่ภาคเอกชน และการลงทุนในตราสารประเภทต่าง ๆ ได้แก่สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การลงทุนระยะยาวแก่ภาคเอกชน เป็นต้น  
 สินเชื่อโทรทอง เป็นสินเชื่อประเภทหนึ่งของธนาคารออมสิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปประกอบการค้าหรือลงทุน เพื่อการศึกษา เพื่อการอุปโภคหรือบริโภค ถ้าใช้หลักประกันที่เป็นหลักทรัพย์ให้กู้ได้ไม่เกิน 1 ล้านบาทแต่ไม่เกินร้อยละ 70 ของราคาประเมินหลักทรัพย์ ระยะเวลากู้ไม่เกิน 15 ปี ส่วนกรณีใช้บุคคลค้ำประกัน ให้กู้ได้ไม่เกิน 50,000 บาท ระยะเวลากู้ไม่เกิน 3 ปี อัตราดอกเบี้ยปัจจุบัน ร้อยละ 5.75 ต่อปี ผู้ขอกู้ยังสามารถนำหลักประกันของบุคคลอื่นมาเป็นหลักประกันได้ สินเชื่อโทรทองเปิดให้บริการครั้งแรกเมื่อปี 2537 ในช่วงแรกของการให้บริการมีลูกค้าสินเชื่อจำนวนไม่มาก เนื่องจากจำกัดในค่านวงเงินกู้คือไม่เกิน 50,000 บาท ใช้บุคคลค้ำประกันได้เท่านั้นและกำหนดวัตถุประสงค์ของการใช้สินเชื่ออย่างจำกัด ต่อมาธนาคารได้ขยายวงเงินกู้ให้สูงขึ้นและสามารถนำหลักทรัพย์มาใช้ค้ำประกันได้

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นปัจจุบันประชาชนที่มีหลักทรัพย์เป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง เช่น บ้าน อาคารพาณิชย์ ประสบปัญหาคือไม่สามารถนำหลักทรัพย์นั้นเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ กรณีที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ หรือสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้แต่ก็อาจเป็นหนี้ในระบบที่มีอัตราดอกเบี้ยสูง ธนาคารได้เปิดโอกาสให้กับประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ ธนาคารออมสินได้พัฒนาสินเชื่อโทรทองมาเป็นลำดับ โดยได้เพิ่มวัตถุประสงค์ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นและขยายวงเงินกู้ในปัจจุบันจนถึง 1,000,000 บาท (เดิม 500,000 บาท) ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นสินเชื่อโทรทองเป็นสินเชื่อที่มีความหลากหลายในวัตถุประสงค์ ผู้กู้สามารถนำเงินกู้ไปใช้ได้ตามวัตถุประสงค์จนเป็นที่ยอมรับจากบุคคลทั่วไป

ธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียงได้เปิดให้บริการสินเชื่อโทรทอง ตั้งแต่ปี 2539 จนถึงปัจจุบัน ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2547 มียอดคงเหลือ จำนวน 146 ราย จำนวนเงิน 8,800,856.89 บาท ผลการดำเนินงานสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียงเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารออมสินสาขาแม่ฮ่องสอน โดยสาขาแม่สะเรียงมียอดคงเหลือ สิ้นเดือนธันวาคม 2547 มียอดจำนวนเงินคงเหลือ เพิ่มขึ้นจาก เดือนธันวาคม 2542 ร้อยละ 587 และ มีจำนวนราย สิ้นเดือน ธันวาคม 2547 เพิ่มขึ้นจาก เดือนธันวาคม 2542 ร้อยละ 711 เปรียบเทียบกับสาขาแม่ฮ่องสอน ซึ่งมีผลการดำเนินงาน

ที่ใกล้เคียงกัน คือจำนวนรายเพิ่มขึ้นร้อยละ 522 และจำนวนเงินเพิ่มขึ้นร้อยละ 444 ดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ยอดสินเชื่อไทรทองคงเหลือ สิ้นเดือนธันวาคม 2542 และ สิ้นเดือนธันวาคม 2547 จังหวัดแม่ฮ่องสอน มี 2 สาขา คือ สาขาแม่ฮ่องสอนและสาขาแม่สะเรียง

สาขา	ธันวาคม 2542 จำนวน (ราย)	ธันวาคม 2547 จำนวน (ราย)	ธันวาคม 2542 จำนวน (บาท)	ธันวาคม 2547 จำนวน (บาท)
สาขาแม่สะเรียง เพิ่มร้อยละ	18	146 (711)	1,279,477.49	8,800,856.89 (587)
สาขา แม่ฮ่องสอน เพิ่มร้อยละ	22	137 (522)	1,578,654.32	8,595,576.27 (444)
รวมทั้งจังหวัด	40	283	2,858,131.81	16,100,736.26

ที่มา: ธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง และสาขาแม่ฮ่องสอน (2542, 2547)

เมื่อพิจารณาการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อไทรทองตั้งแต่ ปี 2543 ถึง ปี 2547 สินเชื่อไทรทอง โดยปี 2544 มียอดคงเหลือเพิ่มขึ้นจากปี 2543 ร้อยละ 93 เนื่องจากปี 2544 มีการขยายวงเงินกู้ให้สูงขึ้นและมีการกำหนดประเภทของวัตถุประสงค์ของการกู้ยืมที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น ต่อมาปี 2545 มียอดคงเหลือเพิ่มขึ้นจากปี 2544 ร้อยละ 22 ซึ่งมีสัดส่วนการเพิ่มขึ้นไม่สูงมากนัก และปี 2546 มียอดคงเหลือเพิ่มขึ้นจากปี 2545 เพียงร้อยละ 1 เนื่องจากมีการรับชำระคืนในระหว่างปีและมีการให้สินเชื่อไม่มาก และปี 2547 มียอดคงเหลือเพิ่มขึ้นจากปี 2546 ร้อยละ 68 เนื่องจากธนาคารได้เพิ่มวัตถุประสงค์การกู้ยืมมากขึ้น ดังตารางที่ 1.2 ดังนี้

**ตารางที่ 1.2** การเพิ่มขึ้นของสินเชื่อไทรทอง ตั้งแต่ ธันวาคม 2542 ถึง ธันวาคม 2547

ปี	จำนวนราย	จำนวนเงิน	ร้อยละที่เพิ่มขึ้น
ธันวาคม 2543	17	2,180,854.81	-
ธันวาคม 2544	25	4,216,064.78	93
ธันวาคม 2545	81	5,154,749.92	22
ธันวาคม 2546	120	5,215,272.55	1
ธันวาคม 2547	146	8,800,856.89	68

ที่มา: ธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง (2543, 2544, 2545, 2546, 2547)

ด้านหนี้ค้างชำระสินเชื่อไทรทองของธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียงมียอดสินเชื่อคงเหลือสิ้นเดือนธันวาคม 2547 จำนวน 146 ราย เป็นเงิน 8,800,856.89 บาท มีหนี้ค้างชำระจำนวน 2 ราย เป็นเงิน 86,790.45 บาทคิดเป็นร้อยละ 2 ของจำนวนรายสินเชื่อทั้งหมดของสินเชื่อไทรทอง และจำนวนเงินคิดเป็นร้อยละ 1 ของยอดคงเหลือ ดังตารางที่ 1.3

**ตารางที่ 1.3** หนี้ค้างชำระสินเชื่อไทรทองสิ้นเดือน ธันวาคม 2547

สาขาแม่สะเรียง	จำนวนราย	จำนวนเงิน
ยอดสินเชื่อคงเหลือ	146	8,800,856.89
ยอดหนี้ค้างชำระ	2	86,790.45

ที่มา: ธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง (2547)

ปัจจุบัน ธนาคารออมสินมีบทบาทในการให้บริการสินเชื่อมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะสินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับนโยบายรัฐซึ่งธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินในการสร้างความเจริญให้กับเศรษฐกิจชุมชน ธนาคารได้มีการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ให้ก้าวหน้าทันสมัย เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจระดับรากหญ้า นอกจากนี้ธนาคารออมสินได้มีบทบาทในการให้โอกาสแก่ผู้กู้ที่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายยิ่งขึ้น

เนื่องจากปัจจุบันมีการแข่งขันกันในตลาดค่อนข้างสูง และสินเชื่อก็เป็นภารกิจหลักของธนาคาร ผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงปัจจัยใดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อไทรทอง และต้องการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคาร เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงธุรกิจของธนาคารให้สอดคล้องกับความต้องการลูกค้า

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองของลูกค้านาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

1.2.2 เพื่อทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทองของลูกค้านาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา

ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาคือ สามารถนำข้อมูลและผลการศึกษานำเสนอต่อธนาคารเพื่อนำไปพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าสินเชื่อ และนำมาสู่ความสำเร็จในด้านการให้บริการและเป้าหมายของธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารยังสามารถนำผลการศึกษาไปพัฒนาสินเชื่อในรูปแบบอื่นหรือปรับปรุงระเบียบคำสั่งสำหรับสินเชื่อโทรทองและสินเชื่อประเภทอื่นให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้และเกิดความพึงพอใจ

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อโทรทองจากธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง โดยทำการศึกษากับลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทอง ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 2 เดือนคือเดือนธันวาคม 2547 ถึง มกราคม 2548 ระยะเวลาศึกษา 6 เดือนคือ เดือน กันยายน 2547 ถึง กุมภาพันธ์ 2548

## 1.5 นิยามศัพท์

**สินเชื่อโทรทอง** หมายถึงสินเชื่อประเภทหนึ่งของธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค เพื่อนำไปลงทุนค้าขาย หรือเพื่อการศึกษา

**ลูกค้านาคาร** หมายถึงลูกค้าของธนาคารออมสินที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทอง

**ธนาคารออมสิน** หมายถึงสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐในการดำเนินการ รับฝากและถอนเงินรวมทั้งการให้สินเชื่อ

**ปัจจัย** หมายถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทอง ประกอบด้วยปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้กู้ วงเงินกู้ยืม ระยะเวลาชำระคืน วัตถุประสงค์ในการกู้ยืม การใช้หลักประกัน

**ยอดสินเชื่อคงเหลือ** หมายถึงยอดสินเชื่อที่ให้ผู้กู้ทั้งหมดหักด้วยเงินต้นที่ได้รับชำระแล้ว

**ยอดหนี้ค้างชำระ** หมายถึงยอดหนี้ค้างชำระที่ไม่ได้รับการชำระตามกำหนดเวลาในสัญญา