

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปี 2547 ที่ผ่านมา เป็นปีแห่งการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารของรัฐเป็นส่วนหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจให้เติบโต โดยเป็นแกนนำในการปล่อยสินเชื่อเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจทั้งภาคเกษตร อุตสาหกรรม ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ การส่งออก และภาคบริการจากลูกค้าโครงการภาครัฐ ธุรกิจขนาดใหญ่ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ก่อให้เกิดการหมุนเวียนของเงินทุนและสินเชื่อสู่รากหญ้าซึ่งเป็นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคและบริโภค เพื่อเป็นการกระตุ้นการบริโภค ทำให้เศรษฐกิจขับเคลื่อนและเติบโต

ธนาคารพาณิชย์ยังคงเน้นการดำเนินธุรกรรมหลัก คือการรับฝาก-ถอน การโอนรับชำระและการให้สินเชื่อ โดยรายได้หลักจากการดำเนินธุรกรรมดังกล่าว เป็นอัตราดอกเบี้ยประมาณร้อยละ 50 ค่าธรรมเนียมประมาณร้อยละ 30 และรายได้อื่นๆอีกประมาณร้อยละ 20 ทั้งนี้การให้สินเชื่อยังคงเป็นธุรกรรมหลักที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นรายการสินทรัพย์ที่มีจำนวนเงินสูงสุดในงบดุลของธนาคาร ในขณะที่เดียวกันก็เป็นสินทรัพย์ที่มีความเสี่ยง และธนาคารก็มีต้นทุนในการบริหาร และควบคุมสินเชื่อ ดังนั้น ธนาคารจึงต้องบริหารกลุ่มลูกค้าสินเชื่อ โดยให้ความสำคัญต่อสินเชื่อที่มีความเสี่ยงต่ำ มีโอกาสเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan : NPL) น้อยเป็นสำคัญ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือได้ว่าเป็นธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ที่มีทรัพย์สินเป็นอันดับที่ 2 ของประเทศ มีหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ คิดเป็นร้อยละ 12 ของสินเชื่อทั้งระบบ จึงให้ความสำคัญกับสินเชื่อที่มีความเสี่ยงต่ำ มีโอกาสเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ น้อย ซึ่งธนาคารมีสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ จำนวน 571,656 บัญชี คิดเป็นวงเงินกู้ 43,052 ล้านบาท เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ คิดเป็นร้อยละ 4.72 ซึ่งถือได้ว่าเป็นสินเชื่อที่มีความเสี่ยงต่ำ มีการกระจายความเสี่ยงสูง และมีอัตราหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ น้อยกว่าสินเชื่อทั้งระบบ ดังนั้น สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ จึงเป็นสินเชื่ออุปโภคและบริโภคที่ธนาคารให้ความสำคัญ (รายงานคุณภาพหนี้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ประจำ เดือน เมษายน 2548)

ความหมายของ “กรุงไทยธนวัฏ” มีดังนี้คือ ธน หมายถึงเงินตรา วัฏ หมายถึง การหมุนเวียนที่เมื่อถึงที่สุดแล้วก็จะกลับมาตั้งต้นใหม่ ดังนั้น สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จึงมีความหมายว่า สินเชื่อของธนาคารกรุงไทยที่ให้ลูกค้ากู้หมุนเวียนได้ตลอด สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ เป็นสินเชื่อประเภทอุปโภค บริโภค ที่ให้บริการแก่ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีเงินเดือนผ่านเข้าบัญชีออมทรัพย์ที่เปิดไว้กับธนาคาร เป็นบริการด้านสินเชื่อที่มีรูปแบบหมุนเวียนเช่นเดียวกับเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี คือมีลักษณะหมุนเวียน โดยตั้งวงเงินกู้ยืมหมุนเวียนให้กับลูกค้าในบัญชีออมทรัพย์ ถ้าหากลูกค้าไม่ถอนเงินหรือไม่เบิกเงินออกจากบัญชี ลูกค้าก็จะมีสภาพเป็นเจ้าหนี้และได้รับดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์จากธนาคาร แต่ถ้าหากลูกค้าถอนเงินจากบัญชีในส่วนที่เป็นวงเงินกู้ที่ธนาคารกำหนดไว้ให้ ธนาคารก็จะคิดดอกเบี้ยตามจำนวนเงิน และระยะเวลาที่เบิกเงินไปใช้ โดยธนาคารจะหักเงินเดือนที่ผ่านเข้าบัญชีเพื่อชำระเป็นดอกเบี้ยทุกๆวันสิ้นเดือน จากลักษณะการเบิกใช้เงินกู้ และเงื่อนไขการชำระหนี้ดังกล่าว ทำให้โอกาสในการเกิด NPL ของสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏค่อนข้างน้อย ดังนั้น สินเชื่อดังกล่าวจึงเป็นสินเชื่อที่ธนาคารควรให้ความสำคัญ และหามาตรการป้องกันการผิดเงื่อนไขการชำระหนี้ ซึ่งธนาคารได้มีการวิเคราะห์ถึงปัจจัยซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญ ที่ทำให้ลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาด้านการโอนย้ายของข้าราชการ ซึ่งมีการโอนย้ายกันเป็นประจำปี เมื่อลูกหนี้โอนย้ายหน่วยงาน จะทำให้การจ่ายเงินเดือนต้องสะดุดหยุดลง กลายเป็นลูกหนี้ที่ผิดเงื่อนไขการชำระหนี้ ซึ่งจะถูกจัดชั้นเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ในที่สุดหากไม่ได้รับการแก้ไข หรือปรับปรุงโครงสร้างหนี้
2. ปัญหาการเกษียณอายุของข้าราชการในช่วงปลายปี ทำให้การจ่ายเงินเดือนต้องสะดุดหยุดลง กลายเป็นลูกหนี้ที่ผิดเงื่อนไขการชำระหนี้ ซึ่งจะถูกจัดชั้นเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ในที่สุด หากไม่ได้รับการแก้ไข หรือปรับปรุงโครงสร้างหนี้
3. ปัญหาที่เกิดจากลูกหนี้มีภาระหนี้ที่หน่วยงานจำนวนมาก ทำให้หน่วยงานต้องหักชำระหนี้เงินกู้ของหน่วยงานก่อน เหลือสุทธิเท่าใด จึงจะจ่ายเงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร ซึ่งหากเงินเดือนสุทธิดังกล่าว มีจำนวนน้อยกว่าดอกเบี้ยจ่ายที่จะต้องถูกธนาคารหักชำระหนี้ตามเงื่อนไข จะทำให้ลูกหนี้ดังกล่าวผิดเงื่อนไขการชำระหนี้ ซึ่งจะถูกจัดชั้นเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ในที่สุด หากไม่ได้รับการแก้ไข หรือปรับปรุงโครงสร้างหนี้
4. ปัญหาจากความร่วมมือของหน่วยงาน และลูกหนี้ที่ต้องออกไปปฏิบัติหน้าที่นอกสถานที่เป็นเวลานาน เช่น ดำรงตรวจระเวนชายแดน และทหาร ลูกหนี้เหล่านี้หน่วยงานจะนำเงินไปจ่ายให้ในพื้นที่ปฏิบัติงาน หรือจ่ายให้คู่สมรส ทำให้การจ่ายเงินเดือนต้องสะดุดหยุดลง

กลายเป็นลูกหนี้ที่คิดเงื่อนไขการชำระหนี้ จะถูกจัดชั้นเป็นหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ในที่สุด หากไม่ได้รับการแก้ไข หรือปรับปรุงโครงสร้างหนี้

จากปัญหาดังกล่าวนี้ ธนาคารสามารถป้องกันและควบคุมปัญหาดังกล่าวได้ โดยการประสานงานกับหน่วยงานที่จ่ายเงินเดือนล่วงหน้าก่อนที่จะมีการคิดเงื่อนไข เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม เช่น การโอนย้ายของข้าราชการ ธนาคารได้กำหนดมาตรการโดยการโอนย้ายภาระหนี้ตามการจ่ายเงินเดือน เป็นต้น

ดังนั้น สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จึงเป็นสินเชื่อที่ธนาคารให้ความสำคัญ และมีเป้าหมายที่จะเพิ่มปริมาณสินเชื่อที่มีคุณภาพจากสินเชื่อดังกล่าว แต่เนื่องจากสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ มีการกำหนดคุณสมบัติ และมีเกณฑ์ในการพิจารณาที่เข้มงวด ประกอบกับยังมีข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นจำนวนมากที่ยังไม่ได้กู้สินเชื่อดังกล่าว จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่าเพราะเหตุใดข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นจำนวนมากจึงยังไม่ได้กู้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏของข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดที่จะมีผลต่อการกระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษานี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ และหามาตรการที่จะเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าที่มีคุณภาพ เกิดความสนใจในการใช้บริการสินเชื่อดังกล่าว มีความพึงพอใจหลังการให้บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารของธนาคาร และสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องจะทำการวิจัยต่อไป

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1.4.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ได้ใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำนวน 2,800 ราย โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ด้วยการใช้แบบสอบถาม จำนวน 300 ชุด ประกอบด้วยกลุ่มลูกค้าที่กู้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ และกลุ่มที่ยังไม่ได้กู้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ

1.4.2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ข้อมูลที่รวบรวมเพื่อการศึกษา มีดังต่อไปนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

ใช้วิธีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถาม โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ สอบถามข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจที่รับเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มที่กู้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ และกลุ่มลูกค้าที่ไม่ได้กู้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จำนวน 300 ราย

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

เป็นการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย สถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ประเภทสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ

1.5 นิยามศัพท์

ประเภทสินเชื่ออุปโภคบริโภค (Consumer loan) หมายถึงสินเชื่อที่ให้แก่ลูกค้าเพื่อจัดซื้อสินทรัพย์ หรือบริการในรูปของเงินกู้ประจำ เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชีที่เป็นระยะสั้น และปานกลาง เช่น สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ สินเชื่อเพื่อการศึกษาต่อต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อการท่องเที่ยว สินเชื่อสวัสดิการแก่ข้าราชการพนักงานองค์การของรัฐวิสาหกิจ

เงินกู้วงไทยธนวิทย์ (Circle loan) หมายถึงเงินกู้ที่ให้กู้แก่ลูกค้าที่มีข้อตกลงจ่าย
เงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย โดยหมุนในบัญชีออมทรัพย์ หน่วยงานต้องจ่ายเงินเดือนเข้าบัญชีผู้
กู้ทุกเดือน และยอดหนี้ต้องไม่เกินวงเงินที่กำหนด

หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan : NPL) หมายถึงหนี้ที่ไม่
ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเกิดจากการค้างชำระต้นเงินหรือดอกเบี้ย หรือผิดเงื่อนไข
การชำระหนี้ตามสัญญาเกินกว่า 3 เดือนเป็นต้นไป หรือการถูกจัดชั้นคุณภาพหนี้ตามคำสั่งของ
ธนาคารแห่งประเทศไทย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved