

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ภาคอสังหาริมทรัพย์ เป็นเศรษฐกิจสาขาหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของไทย ซึ่งสถานการณ์ของธุรกิจประเภทนี้ส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงภาคเศรษฐกิจอื่นอีกมาก รวมทั้งมีความสำคัญสูงต่อเสถียรภาพเศรษฐกิจ และความมั่นคงของระบบสถาบันการเงิน เนื่องจากอสังหาริมทรัพย์เป็นสินทรัพย์ หรือหลักประกันที่สำคัญของภาคครัวเรือนและภาคธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงของราคาอสังหาริมทรัพย์จะส่งผลกระทบต่อไปยังความมั่งคั่งของครัวเรือน ความสามารถในการขอสินเชื่อ การบริโภค และการลงทุนในระบบเศรษฐกิจ ตลอดจนฐานะของสถาบันการเงิน ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ขยายตัวอย่างรวดเร็วในช่วงก่อนเกิดวิกฤติเศรษฐกิจในปี 2540 โดยเฉพาะในช่วงปี 2537 ถึง 2539 มูลค่าการซื้อขายที่ดินทั่วประเทศสูงถึงปีละประมาณ 400,000 ล้านบาท และจำนวนรายของการซื้อขายที่ดินสูงถึงกว่า 70,000 รายต่อเดือน เมื่อเกิดวิกฤติเศรษฐกิจที่เริ่มในเดือนกรกฎาคม 2540 อสังหาริมทรัพย์เป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่ประสบกับภาวะถดถอยอย่างรุนแรงธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จำนวนมากต้องปิดตัวลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อเนื่องไปยังธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์อย่างกว้างขวาง เช่น กลุ่มสถาบันการเงินต่างๆ ที่ทำการปล่อยสินเชื่อต่างๆ ให้กลับภาคธุรกิจ และนับตั้งแต่ปี 2541 ภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับการฟื้นฟูธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ทั้งการสนับสนุนการปรับโครงสร้างองค์กรและการปรับโครงสร้างหนี้ รวมทั้งได้มีมาตรการสนับสนุนการซื้อขายที่อยู่อาศัยซึ่งส่งผลทางจิตวิทยาในเชิงบวกต่อตลาดที่อยู่อาศัยนอกจากนี้ ครัวเรือนยังมีความสามารถในการผ่อนชำระ แม้อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยปรับสูงขึ้น ก็จะไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการผ่อนชำระมากนัก ประกอบกับนโยบาย ที่อยู่อาศัยเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนในระดับรากหญ้าของรัฐบาลที่ต้องการสนับสนุนให้ประชาชน กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนต่ำ สามารถมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง เช่น โครงการบ้านเอื้ออาทรของการเคหะแห่งชาติ และแผนโครงการ “บ้านเพื่อชนบท” จะเป็นแรงซื้อกลุ่มใหม่ในปี 2548 ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ขยายตัวต่อไป

การแข่งขันด้านสินเชื่ออสังหาริมทรัพย์จะมีความเข้มข้นมากขึ้น สถาบันการเงินต่างๆ น่าจะมีการจัดแคมเปญและกิจกรรมทางการตลาดเพื่อกระตุ้นตลาดสินเชื่อ เพื่อขยายฐานสินเชื่อของปีนี้

โดยการทำการตลาดจะเป็นไปในรูปของการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ โดยในแต่ละผลิตภัณฑ์จะมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้พิเศษที่แตกต่างกัน เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกได้ตามความต้องการ โดยคำนึงถึงความสามารถในการผ่อนชำระคืนเชื่อของลูกค้าเป็นหลัก อีกทั้งการลดค่าธรรมเนียม การแจกของรางวัลและร่วมส่งชิงรางวัล จะเป็นกลยุทธ์ที่ถูกนำมาใช้ในการดำเนินนโยบายการตลาดมากขึ้นในช่วงนี้ด้วย เพราะถึงแม้ว่าอัตราดอกเบี้ยจะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าสินเชื่อบ้านเป็นอย่างมากก็ตาม แต่ในสายตาของผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยแล้ว ปัจจัยที่รองลงมาในวันก็ยังมีมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น เช่น การบริการ การสามารถอำนวยความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการให้บริการให้แก่ลูกค้าจะเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจของลูกค้าได้เป็นอย่างมาก นอกจากนี้ในแง่ของธนาคารพาณิชย์เองแล้ว การแข่งขันด้านราคาย่อมจะกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรของธนาคาร ธนาคารพาณิชย์จึงเสนอทางเลือกอื่นๆ ในการสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยหันมาใช้รายการส่งเสริมการขายอื่นๆ เพื่อสร้างความเข้มข้นในการแข่งขัน

ถึงแม้ว่าธนาคารพาณิชย์จะใช้กลยุทธ์ทางการตลาดหลายประการ เพื่อช่วยขยายสินเชื่อ ไม่ว่าจะเป็นการออกผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย การเสนออัตราดอกเบี้ยหลากหลายรูปแบบแตกต่างกันของสินเชื่อเพื่อดึงดูดใจผู้ขอสินเชื่อก็ตาม แต่การบริหารความเสี่ยงก็ยังคงมีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยธนาคารยังคงความเข้มงวดในการคัดกรองคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ เพื่อควบคุมคุณภาพของสินเชื่อ อาทิ นโยบายการให้บริการข้อมูลการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย เพื่อให้ผู้ขอสินเชื่อเข้าใจถึงกลไกที่เกี่ยวข้องในระบบสินเชื่อ นโยบายตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอกู้สินเชื่อ

ปัจจัยสนับสนุนการฟื้นตัวของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่สำคัญคือ การขยายตัวของเศรษฐกิจที่อยู่ในเกณฑ์ดี รายได้ประชากรสูงขึ้นความต้องการที่อยู่อาศัยที่สูงขึ้นตามการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรและอีกส่วนหนึ่งเป็นความต้องการที่สะสมมาจากที่ได้ชะงักไปในช่วงเกิดวิกฤติเศรษฐกิจรวมทั้งอัตราดอกเบี้ยที่อยู่ในระดับต่ำเป็นประวัติการณ์ ทำให้ครัวเรือนสามารถก่อหนี้ระยะยาวเพื่อที่อยู่อาศัยในวงเงินที่สูงขึ้นกว่าเดิม ขณะเดียวกันสถาบันการเงินก็มี สภาพคล่องสูงพร้อมที่จะขยายสินเชื่อ โดยเฉพาะสินเชื่อบุคคลเพื่อที่อยู่อาศัยซึ่งมีความเสี่ยงต่ำ

ตารางที่ 1.1 แสดงปริมาณเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์แยกตามประเภทธุรกิจของธนาคารพาณิชย์

ลำดับ	รายการ	2546	2547	2548	2549	2550
1	เกษตรกรรม การล่าสัตว์ และการป่าไม้	85,871	93,659	97,081	94,953	87,275
2	การประมง	16,039	16,498	15,405	15,999	14,505
3	การทำเหมืองแร่และถ่านหิน	13,231	23,554	18,014	19,023	18,786
4	การผลิต	1,234,424	1,443,375	1,525,487	1,576,237	1,603,308
5	การไฟฟ้า แก๊ส และการประปา	79,905	100,943	113,226	124,075	136,083
6	การก่อสร้าง	140,024	157,632	167,004	178,315	173,335
7	การขายส่ง การขายปลีก และซ่อมแซมยานยนต์ จักรยานยนต์ ของใช้ส่วนบุคคล และของใช้ในครัวเรือน	858,495	910,704	944,756	973,538	1,011,102
8	โรงแรม และภัตตาคาร	157,172	191,139	210,023	224,898	220,381
9	การขนส่ง สถานที่เก็บสินค้า และการคมนาคม	158,953	226,500	254,071	225,999	226,831

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

ลำดับ	รายการ	2546	2547	2548	2549	2550
10	ตัวกลางทางการเงิน	746,653	666,118	708,057	675,313	719,730
11	บริการด้าน อสังหาริมทรัพย์ การให้ เช่า และบริการทางธุรกิจ	341,287	398,339	436,216	441,413	466,592
12	อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล	737,494	826,547	1,022,826	1,213,896	1,412,883
13	การให้สินเชื่ออื่นๆ นอกจากที่กล่าวข้างต้น	242,334	174,197	169,285	129,162	138,170
	ยอดคงค้างการให้สินเชื่อ ทั้งสิ้น	4,811,882	5,229,205	5,681,451	5,892,821	6,228,981

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2550)

ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ถือกำเนิดขึ้น นับเป็นสถาบันการเงินไทยแห่งแรกที่มีส่วน
หนึ่งของสังคมไทย และเคียงคู่กับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศมาอย่างต่อเนื่อง ด้วยศักยภาพ
การบริหารงานอย่างมืออาชีพ ตลอดจนมีบทบาทเป็นผู้นำในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนา
รูปแบบการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าของธนาคารเสมอมา การสร้างกลยุทธ์ ข้อได้เปรียบการ
แข่งขันของธนาคารยังเน้นทางเลือกให้ผู้กู้ยืมมากขึ้น ทำให้พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อของ
ลูกค้า มีการเปลี่ยนแปลงไป โดยลูกค้าจะคำนึงถึงความเหมาะสมของเงินทุน สภาพคล่อง และภาระ
การชำระหนี้มากขึ้น และกลยุทธ์หนึ่งที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) คือการสร้างความพึง
พอใจสูงสุดและลูกค้าได้ตอบสนองเกินความคาดหวัง จากที่กล่าวมาข้างต้น ธนาคารควรทราบถึง
ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ เพื่อนำมาปรับใช้เป็นกลยุทธ์ในการดึงดูด
ลูกค้าสินเชื่อทั้งของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการศึกษารั้ครั้งนี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์การศึกษาดังต่อไปนี้

- 1.2.1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ในเขต จังหวัดเชียงราย
- 1.2.2 เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ในเขต จังหวัดเชียงราย
- 1.2.3 เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ในเขต จังหวัดเชียงราย

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

เพื่อเป็นข้อมูลแก่ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจเพื่อการเคหะ ในการใช้กำหนดคน โยบายและกลยุทธ์ทางการตลาดในการขยายฐานลูกค้า และเพิ่มกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์และการบริการ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษารั้ครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ จาก บมจ. ธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตจังหวัดเชียงราย ได้ทำการศึกษากับลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตจังหวัดเชียงราย จำนวน 12 สาขา และสำนักงานธุรกิจลูกค้าบุคคล ซึ่งประกอบด้วย สาขาเชียงราย สาขาสี่แยกแม่กรณ์ สาขาออยบึกซีเชียงราย สาขาออยบ้านคู้ สาขาออยเวียงชัย สาขาออยพาน สาขาเวียงป่าเป้า สาขาออยแม่จัน สาขาแม่สาย สาขาเชียงแสน สาขาเชียงของ สาขาออยสามเหลี่ยมทองคำ และสำนักงานธุรกิจลูกค้าบุคคล เชียงราย

1.5 นิยามศัพท์

ปัจจัย หมายถึง สิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งหากมีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งพฤติกรรมที่ตอบสนองก็จะเปลี่ยนแปลง

สินเชื่อ หมายถึง ความสามารถในการกู้ยืมหรือความสามารถในการซื้อสินค้า เป็นเงินเชื่อ โดยมีค้ำประกันสัญญาว่าจะชำระคืนในอนาคต

สินเชื่อเพื่อการเคหะ หมายถึง การกู้ยืมส่วนบุคคลเพื่อประโยชน์ในการจัดหาที่ดินเพื่อที่อยู่อาศัย การก่อสร้างบ้าน การซื้อบ้าน ตลอดจนการซ่อมแซมหรือปรับปรุงอาคารที่เจ้าของอยู่อาศัยเอง สินเชื่อเพื่อการเคหะ หรือสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นสินเชื่อสำคัญประเภทหนึ่งของธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากทำรายได้ให้ธนาคารอย่างสม่ำเสมอและถ้ามีการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ อย่างรัดกุมกฎวิธีจะมีความเสี่ยงไม่มากนัก ธนาคารพาณิชย์โดยทั่วไปจะมีการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแต่มีชื่อเรียกแตกต่างกันไป

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารแห่งประเทศไทย ยังได้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การจัดหาที่อยู่อาศัยแก่ผู้มีรายได้น้อย คือ การจัดหาที่อยู่อาศัยส่วนบุคคลเพื่อจัดซื้อที่ดินเพื่อปลูกสร้างที่อยู่อาศัยของตนเอง ซื้อที่ดินพร้อมบ้านพักอาศัย หรืออาคารพาณิชย์ หรือห้องชุด เพื่อเป็นที่อยู่อาศัยของตนเองรวมทั้งการปลูกสร้าง ต่อเติม หรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัยของตนเอง ทั้งนี้โดยมีที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างนั้นเป็นประกัน ซึ่งจะต้องมีมูลค่าตามราคาประเมินของธนาคารพาณิชย์ไม่เกิน 1.35 ล้านบาทและมีวงเงินกู้ยืมไม่เกิน 1 ล้านบาท
2. การจัดหาที่อยู่อาศัยแก่บุคคลทั่วไป คือ การจัดหาที่อยู่อาศัยนอกจากข้อ 1 และที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง จะต้องมีมูลค่าตามราคาประเมินของธนาคารพาณิชย์ 1.35 ล้านบาท และมีวงเงินเกิน 1 ล้านบาทขึ้นไป หากเข้ากฎเกณฑ์หนึ่งจะต้องเข้าในข้อนี้

เงินต้น หมายถึง จำนวนเงินที่เริ่มแรกที่ผู้ขอกู้ได้รับจากธนาคารเมื่อได้รับอนุมัติกู้ยืมได้

วงเงินกู้ยืม หมายถึง จำนวนเงินที่ธนาคารกำหนดอนุมัติให้ผู้ขอกู้สามารถกู้ยืมได้สูงที่สุด

อัตราดอกเบี้ย หมายถึง อัตราร้อยละที่ธนาคารคิดดอกเบี้ยจากผู้มาขอกู้โดยนำอัตราดังกล่าว

คูณกับจำนวนเงินต้นคงเหลือเป็นฐานเพื่อหาจำนวนดอกเบี้ยต่องวดที่ต้องชำระ

ระยะเวลาการชำระคืน หมายถึงระยะเวลาที่ผู้ขอกู้มีการะในการชำระเงินต้นและดอกเบี้ย