

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

จากเหตุการณ์วิกฤตทางเศรษฐกิจในปี 2540 ประเทศไทยประสบปัญหาทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรง สถาบันการเงินต่าง ๆ ในประเทศไทยประสบปัญหาผลประกอบการขาดทุน สาเหตุมาจากสินเชื่อทั้งระบบของสถาบันการเงิน มีการขยายตัวในอัตราที่ลดลง เนื่องจากปริมาณหนี้เสียหรือหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ หรือ “NPL” (Non –Performing Loans) เพิ่มขึ้นจำนวนมาก สถาบันการเงินต้องสูญเสียรายได้จากดอกเบี้ยเงินกู้ไปส่วนหนึ่ง ขณะเดียวกันต้นทุนในการระดมเงินทุนของสถาบันการเงินสูงขึ้น ทั้งจากการระดมเงินฝากในประเทศและการกู้ยืมเงินจากต่างประเทศและต้องเร่งกันสำรองหนี้ด้วยคุณภาพ ตามหลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันสำรองหนี้ที่เข้มงวดขึ้น ทำให้เกิดปัญหาความไม่พอเพียงของกองทุนจนถึงขั้นติดลบ สถาบันการเงินที่ไม่สามารถเพิ่มทุนได้ต้องประกาศปิดกิจการหรือควบคุมกิจการ และต่อมาเศรษฐกิจของโลกในปี 2551 มีความผันผวนรุนแรงอย่างไม่มีใครคาดคิด โดยมีสาเหตุมาจากฟองสบู่แตกในภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาทางการเงินที่ลุกลามไปทั่วโลก ทำให้รัฐบาลของเกือบทุกประเทศต้องดำเนินการมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจอย่างเร่งด่วน เพื่อหยุดยั้งไม่ให้ระบบเศรษฐกิจทรุดตัวเข้าสู่ภาวะถดถอย โดยมีการอัดฉีดเงินจำนวนมหาศาลเข้าสู่ระบบการเงิน เพื่อรักษาสภาพคล่องพร้อมทั้งกระตุ้นการใช้จ่ายด้านการบริโภคเพื่อผลักดันเศรษฐกิจให้เคลื่อนตัวต่อไป แม้ประเทศไทยจะอยู่ห่างจากศูนย์กลางของจุดกำเนิดวิกฤตเศรษฐกิจพอสมควร ภาคการเงินของประเทศไทยก็ยังมีเสถียรภาพที่ดี แต่ก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงผลกระทบจากการชะลอของตลาดสินค้าส่งออกในภาคภูมิภาคนำคัญ

ของโลก โดยเฉพาะสหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรป จีน และญี่ปุ่น และจากปัจจัยภายในประเทศคือ ความขัดแย้งทางการเมือง นอกจากจะส่งผลกระทบต่อภาคการ ส่งออก ภาคการ ท่องเที่ยว และยังส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ อีกทั้งผู้บริโภคขาดความเชื่อมั่นต่อภาวะทางเศรษฐกิจ ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมผู้บริโภคให้มีความระมัดระวังในการใช้จ่ายมากขึ้น

จากผลกระทบทางเศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ผ่านมา ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคให้มีความระมัดระวังในการใช้จ่ายมากขึ้น โดยเฉพาะการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัย จำเป็นต้องเพิ่มความระมัดระวังและรอบคอบในการตัดสินใจเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นสินเชื่อที่มีภาระการผ่อนชำระที่นานกว่าสินเชื่อประเภทอื่น ๆ ทำให้แต่ละธนาคารต้องเร่งทำการตลาด มีการปรับกลยุทธ์การตลาดไปตามพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลง ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจการเงิน สถาบันการเงินต่างมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ออกมาเพื่อกระตุ้นและจูงใจลูกค้ามากขึ้น จึงต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ตลอดเวลาเพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้บริโภคและสามารถแข่งขันกับธนาคารเงินคู่แข่งได้

ธนาคารพาณิชย์ ในประเทศไทยเป็นสถาบันหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาเศรษฐกิจดังกล่าว ทำให้ ธนาคารพาณิชย์มีการปรับวิธีการหารายได้ และพัฒนาศักยภาพองค์กรให้มีเหนือคู่แข่งเพื่อการขยายตัวอย่างมั่นคงต่อไป เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ได้รับผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ยที่ได้รับจากการบริการสินเชื่อ ประเภทต่างๆ เช่น สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อธุรกิจ และมีรายได้จากอัตราส่วนซื้อลด และรายได้จากค่าธรรมเนียมผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ การแข่งขันทางธุรกิจการเงินของสถาบันการเงิน ปัจจุบันมีความรุนแรงเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งในกลุ่มของ ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นสาขาธนาคารต่างประเทศ ธนาคารของรัฐบาล การแข่งขันด้านธุรกิจสินเชื่อรายย่อย ซึ่งประกอบด้วย สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อเงินสด และสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัย และเมื่อพิจารณาความสำคัญ ที่อยู่อาศัยนับว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ และที่อยู่อาศัย ไม่เป็นเพียงแต่ที่พักอาศัย แต่เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญประการหนึ่งที่จะแสดงถึงชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน และยังแสดงถึงความเจริญ หรือความเสื่อมโทรมของสภาพเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนั้น ๆ ด้วย

จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2549 – 2551 จะเห็นว่า มีจำนวนเงินให้กู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้น ตามรายละเอียดดังนี้ ในปี พ.ศ. 2549 เงินให้กู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ มีจำนวน 685,178 ล้านบาท มีอัตราการ

เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2548 ร้อยละ 10 ในปี พ.ศ. 2550 เงินให้กู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ มีจำนวน 771,024 ล้านบาท มีอัตราการเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2549 ร้อยละ 13 และปี 2551 เงินให้กู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ มีจำนวน 867,363 ล้านบาท มีอัตราการเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2550 ร้อยละ 12 ซึ่งสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงปริมาณเงินให้กู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนบุคคลของสถาบันการเงิน

หน่วย : ล้านบาท

สถาบันการเงิน	ปี 2549	อัตรา การเพิ่ม	ปี 2550	อัตรา การเพิ่ม	ปี 2551	อัตรา การเพิ่ม
ธนาคารพาณิชย์ 1/	685,178	10%	771,024	13%	867,363	12%
สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่รับ ฝากเงิน 2/	656,341	12%	696,354	6%	715,018	3%
บริษัทเงินทุนและบริษัท เงินทุนหลักทรัพย์	930	-57%	793	-15%	643	-19%
บริษัทเครดิตฟองซิเออร์	155	163%	59	-62%	61	3%
รวม	1,351,182	11%	1,468,230	9%	1,583,084	8%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2551)

หมายเหตุ : 1/ประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศ (ไม่รวมสาขาที่อยู่ในต่างประเทศ) สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ และกิจการวิเทศธนกิจ
2/ประกอบด้วย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จัดเป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ที่ต้องการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสำหรับลูกค้า เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นตามลำดับ เพื่อเตรียมพร้อมสู่ยุคเศรษฐกิจและนโยบายการก้าวสู่ระดับมาตรฐานสากลที่มีความทันสมัยสมบูรณ์พร้อมด้วยเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกในการปรับปรุงการให้บริการทางการเงินทุกประเภท เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างสูงสุด โดยธนาคารได้จัดกลุ่มลูกค้าสินเชื่อเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ และธนาคารสามารถดูแลลูกค้าได้อย่างทั่วถึง ดังนี้

- 1) กลุ่มลูกค้าธุรกิจ (Corporate) ดูแลลูกค้าสินเชื่อทั่วไป โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มลูกค้าสินเชื่อ รายใหญ่ที่มีวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 100 ล้านบาทขึ้นไป และกลุ่มลูกค้าสินเชื่อธุรกิจรายกลางและรายปลีก ได้แก่ ลูกค้าธุรกิจที่มีวงเงินต่ำกว่า 100 ล้านบาท
- 2) กลุ่มลูกค้าบุคคล (Retail) ดูแลลูกค้าสินเชื่อบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- 3) กลุ่มงานบริหารสินเชื่อพิเศษ (Special Account Management) ทำหน้าที่ดูแล ติดตาม แก้ไขหนี้ และบริหารทรัพย์สินของธนาคารที่ได้รับจากการแก้ไขหนี้

จากข้อมูลรายงานประจำปี ของธนาคารกรุงเทพ ในปี พ.ศ. 2548 -2551 จะเห็นได้ว่ามี ยอดเงินสินเชื่อประเภทสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเพิ่มสูงขึ้น ตามรายละเอียดดังนี้ ในปี พ.ศ. 2549 มี ยอดเงินให้สินเชื่อประเภทสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีจำนวน 92,223 ล้านบาท และมีอัตราเพิ่มจากปี พ.ศ. 2548 ร้อยละ 6.51 ปี 2550 มียอดเงินให้สินเชื่อประเภทสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำนวน 103,804 ล้านบาท มีอัตราการเพิ่มจากปี 2549 ร้อยละ 12.56 และปี พ.ศ. 2551 มียอดเงินให้สินเชื่อประเภทสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำนวน 111,140 ล้านบาท มีอัตราการเพิ่มจากปี พ.ศ. 2550 ร้อยละ 7.07 ซึ่ง สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 ตารางแสดงปริมาณสินเชื่อแยกตามภาคธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

หน่วย : ล้านบาท

หมวดสินเชื่อ	ปี 2549	อัตรา การ เพิ่ม	ปี 2550	อัตรา การเพิ่ม	ปี 2551	อัตรา การเพิ่ม
สินเชื่อเกษตรและเหมืองแร่	20,020	6.96	23,184	15.80	32,778	41.38
อุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์	555,263	3.42	588,759	6.03	665,714	13.07
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการ ก่อสร้าง	77,991	10.40	101,398	30.01	126,684	24.94
การสาธารณูปโภคและการบริการ	123,218	4.38	125,612	1.94	145,280	15.66
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	92,223	6.51	103,804	12.56	111,140	7.07
อื่น ๆ	93,355	16.28	99,317	6.39	99,621	0.31
รวมเงินให้สินเชื่อ	962,070	5.59	1,042,074	8.32	1,181,217	13.35

ที่มา : ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2551

จากสถานการณ์แข่งขันด้านธุรกิจการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน เป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม ของผู้บริโภค ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงเทพ ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นจังหวัดศูนย์กลางของภาคเหนือ ประกอบไปด้วย ธุรกิจหลายหลายประเภท ทั้งธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก รวมถึงธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจด้านการศึกษา ด้านอสังหาริมทรัพย์ หน่วยงานและบริษัท เหล่านี้สนับสนุนให้พนักงานของตนเองมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง นอกจากนี้จังหวัดเชียงใหม่ยังสามารถที่จะขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจได้อีกในอนาคต ดังนั้น จึงเป็นแนวทางที่จะนำไปพัฒนา และปรับปรุงกลยุทธ์การตลาดการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้ำที่มีความหลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถขยายฐานลูกค้ำรายใหม่และรักษาฐานลูกค้ำรายเก่าเพื่อให้ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพต่อไป

1.2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้ำธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้ำธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้ำที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. การศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ำสมัครใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความพึงพอใจในการบริการ ในด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารและสามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดบริการ ประกอบกับพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจากธนาคาร
2. ปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนความคิดเห็นที่ได้จะเป็นข้อมูลสำหรับธนาคารในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารมากที่สุด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ให้บริการจากธนาคาร

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยคัดเลือกศึกษาเฉพาะลูกค้าสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่ ย้อนหลัง ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2553 เป็นต้นไป

1.5 นิยามศัพท์

พฤติกรรม หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคทำการค้นหา ซื้อ ใช้ ประเมิน และใช้สอยผลิตภัณฑ์และบริการในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความพึงพอใจ จากการ ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึงธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์และรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ ในที่นี้คือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าที่กำลังใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หมายถึง สินเชื่อประเภทหนึ่ง ของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยประเภทบ้าน และที่ดิน อาคารพาณิชย์ ห้องชุด ที่ดินเปล่า รวมทั้งการปลูกสร้างต่อเติมหรือปรับปรุงที่อยู่อาศัย และการรับ โอนสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จากธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น โดยมีหลักทรัพย์หรือที่อยู่อาศัยที่จำนองไว้เป็นหลักประกัน