

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์ เป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญของผู้บริโภค โดยเฉพาะสินเชื่อที่ให้กู้แก่ธุรกิจและบุคคลทั่วไป ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่จะมีความคุ้นเคยในการใช้บริการ เข้าใจและยอมรับในหลักเกณฑ์ระเบียบวิธีการของธนาคารพาณิชย์อย่างกว้างขวาง ประกอบกับธนาคารมีสาขาจำนวนมาก และมีบริการที่หลากหลายครบวงจรสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการได้มาก และตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตามจากความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจและการเมือง ทำให้ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินต่างก็ต้องใช้ความระมัดระวังในการปล่อยสินเชื่อและมีกฎเกณฑ์ที่ค่อนข้างเข้มงวด ทำให้อัตราการขยายตัวของจำนวนเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นไม่มากนัก แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องคำนึงถึงสถานการณ์การแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์ที่มีการแข่งขันมากขึ้น โดยแต่ละธนาคารได้นำเอาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ ออกมาให้บริการแก่ผู้บริโภคมากขึ้น โดยเฉพาะการให้บริการด้านสินเชื่อที่เน้นผลิตภัณฑ์เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้โดยตรง มีความหลากหลายในตัวผลิตภัณฑ์ รวมถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่สูงขึ้นและปรับเปลี่ยนเร็ว มีผลให้ผู้บริโภครับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและมีทางเลือกมากขึ้น และปัญหาของทุกธนาคารที่เกิดขึ้นตามมาคือ การเปลี่ยนสถาบันการเงิน หรือ การรีไฟแนนซ์ ของลูกค้าสินเชื่อ ซึ่งการเปลี่ยนสถาบันการเงิน หรือ การรีไฟแนนซ์ คือ การกู้เงินจากสถาบันการเงินที่ใหม่เพื่อนำไปใช้คืนสถาบันการเงินที่เดิม โดยผลประโยชน์ที่ผู้กู้จะได้รับอาจเป็นข้อเสนอในการกู้ที่ดีกว่า เช่น ดอกเบี้ยที่ถูกกว่า งวดผ่อนต่อเดือนที่น้อยลง หรือ ระยะเวลาผ่อนที่ยาวนานมากขึ้นเมื่อเทียบกับสัญญาที่เดิม

จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ธนาคารและสถาบันการเงินเริ่มให้ความสำคัญในเรื่องนี้เป็นอย่างมากเพราะการเปลี่ยนสถาบันการเงินหรือรีไฟแนนซ์ ส่งผลต่อกระทบต่อธนาคารที่ถูกรีไฟแนนซ์ ซึ่งมีผลทำให้รายได้ดอกเบี้ยของธนาคารลดลง สูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดการ ทำให้สูญเสียโอกาสในการแข่งขัน และที่สำคัญทำให้ธนาคารถูกลดความเชื่อถือจากลูกค้า การเปลี่ยนสถาบันการเงินนี้เป็นปัญหาหนึ่งที่ควรให้ความสำคัญอย่างจริงจัง และควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ซึ่งอยู่ภายใต้กำกับของกระทรวงการคลัง จากการดำเนินงานที่ผ่านมา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้มุ่งเน้นในการบริการเป็น Convenience Bank หรือ ธนาคารแสนสะดวก ที่มุ่งนำเสนอบริการอันเป็นเลิศ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และเร่งสร้าง The Convenience Brand ให้อยู่ในใจลูกค้า โดยการประกาศการประกันคุณภาพบริการของสาขาทั่วประเทศ พร้อมทั้งนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ ที่หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่างๆ และได้ขยายช่องทางให้บริการเพิ่มขึ้นอีกจำนวนมาก ทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์มากขึ้น ทั้งด้านผลตอบแทนและความสะดวกสบาย โดยการใช้จุดแข็งที่มีอยู่มุ่งไปที่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักของธนาคารกรุงไทย โดยเฉพาะกลุ่มที่เป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจที่มีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพและมีความเสี่ยงต่ำ เนื่องจากสามารถหักเงินชำระหนี้จากเงินเดือนก่อนลูกค้าจะนำเงินส่วนนี้ไปใช้จ่ายด้านอื่น ๆ เพื่อป้องกันปัญหาการผิดนัดชำระหนี้

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ขยายสินเชื่อแก่กลุ่มลูกค้าภาครัฐ และรัฐวิสาหกิจซึ่งมีรายได้ที่มั่นคง โดยธนาคารได้เสนอผลิตภัณฑ์ทางด้านสินเชื่อต่างๆ โดยเฉพาะ สินเชื่ออเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ซึ่งสินเชื่อประเภทนี้ถือเป็นการรวมหนี้ไว้ที่เดียวซึ่งจะเป็นการช่วยให้ผู้บริโภคนไม่ต้องยุ่งยากในการจัดการและดูแลเรื่องการเงิน และจะช่วยให้ไม่ต้องใช้เงินกู้ในระบบในอนาคตอีกต่อไป สินเชื่ออเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ เป็นสินเชื่อบุคคลประเภทหนึ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มให้บริการตั้งแต่ในช่วงปี พ.ศ.2550 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นและความต้องการของผู้กู้ และเพื่อนำเงินกู้ที่ได้ไปชำระหนี้เดิม และเหลือเงินส่วนต่างไปใช้ในการอุปโภค บริโภค โดยสินเชื่ออเนกประสงค์เป็นเงินกู้สวัสดิการแบบมีระยะเวลา ที่ให้วงเงินพิเศษสำหรับข้าราชการและลูกจ้างประจำของหน่วยงานราชการที่ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงเงื่อนไขในการขอสินเชื่อประเภทนี้ระหว่าง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับหน่วยงานต้นสังกัดของข้าราชการและลูกจ้างประจำแต่ละแห่งนั้น ซึ่งเงื่อนไขที่ระบุในการทำบันทึกข้อตกลง จะอ้างถึงอัตราดอกเบี้ยพิเศษที่แต่ละหน่วยงานสามารถเลือกได้และในการผ่อนชำระเงินกู้คืนให้กับธนาคารเป็นหน้าที่ของหน่วยงานต้นสังกัดของข้าราชการและลูกจ้างประจำจะต้องเป็นผู้จัดนำส่งให้ธนาคารในแต่ละงวด

สำหรับจังหวัดลำปางเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีหน่วยงานราชการในสังกัดกระทรวงทบวงกรมต่าง ๆ มากถึง 195 หน่วยงานมีจำนวนข้าราชการและลูกจ้างประจำกว่า 20,000 คน (ข้อมูลจากศูนย์ปฏิบัติการจังหวัดลำปาง, สำนักงานจังหวัดลำปาง ณ วันที่ 10 พฤศจิกายน 2552) จึงเหมาะแก่การขยายตลาดไปยังลูกค้ำกลุ่มนี้ และจากส่วนแบ่งทางการตลาดสินเชื่อในจังหวัดลำปาง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ยังสามารถเพิ่มยอดสินเชื่อได้ โดยใช้สินเชื่ออเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มาเป็นกำลังสำคัญในการเข้าไปมีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้นต่อไป ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงส่วนแบ่งการตลาดสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปางกับธนาคารพาณิชย์อื่น ในจังหวัดลำปาง

ปี	วงเงินกู้ (ล้านบาท)		สัดส่วน
	ธนาคารกรุงไทย	ธนาคารพาณิชย์อื่น	
2549	3,025.00	18,904.00	16.00%
2550	3,297.00	16,436.00	20.06%
2551	4,369.00	17,852.00	24.47%

ที่มา: ฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง, 2552

สำหรับสินเชื่ออเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดลำปางได้เข้ามาใช้สินเชื่อประเภทนี้เมื่อประมาณเดือนมีนาคม พ.ศ. 2551 โดยมีจำนวนลูกค้ำและวงเงินการให้สินเชื่อ ดังตารางที่ 1.2 หากพิจารณาจากจำนวนลูกค้ำและวงเงินการให้สินเชื่อแล้วทางธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ยังสามารถเพิ่มยอดสินเชื่อได้อีก เมื่อพิจารณาจากจำนวนหน่วยงานราชการในจังหวัดลำปาง พื้นที่นี้จึงเหมาะอย่างยิ่งที่จะขยายสินเชื่อประเภทนี้ และจากตารางดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงการเปรียบเทียบของสินเชื่ออเนกประสงค์แก่ข้าราชการ และลูกจ้างประจำ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ที่เปลี่ยนสถาบันการเงินของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง จำแนกตามยอดวงเงินกู้ และจำนวนราย

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนลูกค้าและวงเงินกู้สินเชื่อเนกประสงค์ แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ และแสดงจำนวนลูกค้ารวมถึงวงเงินกู้สินเชื่อเนกประสงค์ ฯ ที่เปลี่ยนสถาบันการ สถาบันการเงิน แยกตามรายสาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด ลำปาง

หน่วยงาน	สินเชื่อรวม		สินเชื่อที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน			
	ยอด วงเงินกู้	จำนวน (ราย)	ยอดวงเงิน กู้	จำนวน (ราย)	% ยอดวงเงินกู้ ที่เปลี่ยนแปลง	% จำนวนราย ที่เปลี่ยนแปลง
สาขาลำปาง	188.1	265	15.3	25	8.10%	9.40%
สาขาประตู่ชัย	200.8	263	23.8	34	11.90%	12.90%
สาขาเขลางค์นคร	18.3	21	5.2	4	28.40%	19.00%
สาขาแม่มาะ	44.2	87	8	18	18.00%	20.60%
สาขาแม่ทะ	18.4	33	3.4	12	18.40%	36.30%
สาขาเถิน	21.5	40	6.1	12	28.30%	30.00%
สาขาวังเหนือ	19.3	24	4.3	7	22.20%	29.10%

ที่มา: ฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง, 2552 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552)

เป็นที่น่าสังเกตว่าลูกค้าที่มีวงเงินกู้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บางส่วนได้ถูกชักชวนให้กลับไปใช้สินเชื่อประเภทเดียวกันนี้กับสถาบันการเงินเดิมที่ตนเองเคยมีวงเงินกู้ หรือจากธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินต่าง ๆ ที่ให้เงื่อนไขของใจมากกว่า ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องรักษฐานลูกค้าเดิมให้แข็งแกร่ง และในขณะเดียวกันเพื่อเป็นขยายสินเชื่อประเภทนี้ไปยังลูกค้ารายใหม่ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่พึงจะกระทำเช่นเดียวกัน

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงิน ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะสามารถนำมาอธิบายลักษณะของลูกค้าที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน และทราบถึงเหตุผลและปัจจัยของการเปลี่ยนสถาบันการเงินตลอดจนปัญหา รวมถึงอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ปรับปรุงเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องต่อนโยบายของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างตรงใจ พร้อมทั้งรักษฐานลูกค้าเดิมให้เกิดความประทับใจในการเป็นธนาคารแสนสะดวกที่อยู่ในใจลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงิน ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

1.2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษา

เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรม ความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงินของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำและธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้ในการการรักษาลูกค้าเดิมให้แข็งแกร่งและในขณะเดียวกันเพื่อเป็นขยายสินเชื่อประเภทนี้ไปยังลูกค้ายาใหม่ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับนโยบายและความต้องการของผู้บริโภคเพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นแนวทางหนึ่งให้พนักงานนำไปปรับใช้ให้เข้ากับการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม และ ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงินในการใช้สินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง โดยศึกษาจากผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อประเภทนี้ สิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2552

1.5 นิยามศัพท์

การเปลี่ยนสถาบันการเงิน หรือ การรีไฟแนนซ์ หมายถึง การกู้เงินจากสถาบันการเงินแห่งใหม่เพื่อนำไปใช้คืนสถาบันการเงินเดิม โดยผู้กู้ได้ประโยชน์มากกว่าจากเงินกู้ครั้งใหม่ เนื่องจากได้ดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าเดิม ประโยชน์ที่ว่ามี เช่น สามารถลดเงินต้นได้เร็วขึ้น เงินงวดต่อเดือนถูกลง

สินเชื่อบริการประกันสุขภาพและลูกจ้างประจำ หมายถึง สินเชื่อวงเงินพิเศษสำหรับข้าราชการและลูกจ้างประจำของหน่วยงานราชการ เพื่อใช้เป็นค่าใช้จ่ายตามความจำเป็น และความต้องการ อาทิเช่น เพื่อซื้อรถยนต์ เพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ เพื่อค่าใช้จ่ายการศึกษา เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved