

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ในสังคมไทยงานทางด้านเอกชนหรือว่าราชการต่างก็เป็นงานที่มีเกียรติด้วยกันทั้งนั้น แต่ก็มี ความแตกต่างของงานภาคเอกชนกับภาครัฐบาล ไม่ว่าจะเป็น ด้านเงินเดือน หรือสวัสดิการที่จะ ได้รับ คนในสังคมไทยจึงนิยมให้ลูกหลานรับราชการ เพราะสังคมข้าราชการเป็นสังคมที่ใหญ่มาก ในประเทศไทย เป็นสังคมที่ยอมรับว่ามีเกียรติ และจากแนวความคิดของบุคคลโดยทั่วไปมี ความรู้สึกที่ว่าสายงานอาชีพในการรับราชการ มีความมั่นคง และมีหลักประกันในชีวิตการทำงาน เมื่อเข้ารับราชการแล้วจะได้รับความก้าวหน้า เลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปีเรื่อยไป จนกระทั่งครบ เกษียณอายุ เมื่อพ้นสภาพข้าราชการประจำไปแล้วก็ยังคงเป็นข้าราชการบำนาญ ที่จะได้รับประโยชน์ จากเงินบำเหน็จบำนาญตลอดชีวิต จนตกทอดไปถึงครอบครัวอีกด้วย แต่สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ ในปัจจุบันได้ผันแปรไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นค่าครองชีพสูง ภาวะน้ำมันแพง สินค้าในหมวด อาหาร ของจำเป็นต่างๆ ตามปัจจัย 4 ยังมีราคาสูงขึ้นเรื่อยๆตลอดจนความขัดแย้งทางการเมืองล้วน เป็นปัจจัยต่อการลงทุนและการบริโภค ทั้งๆที่รัฐบาลพยายามช่วยเหลือประชาชนกลุ่มข้าราชการ และลูกจ้างประจำมาตลอด เช่น การเพิ่มเงินเดือน 3-5% แต่ประชาชนกลุ่มนี้ก็ยังคงเผชิญกับปัญหา รายได้ที่ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครัวเรือน แม้ว่าจะมีสวัสดิการสำหรับข้าราชการในเรื่องต่างๆ ได้แก่ ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล แล้วบางส่วน แต่ก็ยังไม่เพียงพอกับการดำเนินชีวิตใน ปัจจุบัน ทำให้สถาบันการเงินเริ่มเข้ามามีบทบาทเป็นตัวกลางทางการเงิน ในการปล่อยสินเชื่อให้แก่ ข้าราชการประจำหน่วยงานราชการตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อสร้างความกินดีอยู่ดีให้กับ ประชาชนกลุ่มนี้ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นธนาคารของรัฐ ที่ดำเนินกิจการตาม แนวนโยบายของรัฐบาล จึงเป็นกลไกสำคัญในการแก้ปัญหาดังกล่าว

ธนาคารกรุงไทย เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 ทำหน้าที่เป็น ธนาคารพาณิชย์ของรัฐภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ภายใต้วิสัยทัศน์ที่มุ่งสู่การเป็น The Convenience Bank นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ครบวงจร ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย ด้วยบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยใน ทุกที่ทุกเวลา มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่างๆเข้ามาประยุกต์ใช้กับให้บริการลูกค้ามากมาย เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และสะดวก รวดเร็วเกี่ยวกับข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องมากขึ้น ทันกับเวลา

ในการตัดสินใจทางธุรกิจของลูกค้าให้เกิดประสิทธิภาพ ความคล่องตัวสูงสุด ให้บริการเกี่ยวกับการรับฝากเงินและการให้สินเชื่อแก่ประชาชน โดยงานทางด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยนั้น จำแนกสินเชื่อออกเป็น 6 ประเภท คือ สินเชื่อเพื่อการเกษตรและเหมืองแร่ สินเชื่อการสาธารณสุขอุปโภคและบริการหรือสินเชื่อเพื่อการอุปโภคและบริโภค สินเชื่ออุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์ สินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่ออื่นๆตามประกาศของธนาคาร โดยการให้สินเชื่อมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสภาพคล่อง และช่วยบรรเทาปัญหาทางการเงินของลูกค้าเมื่อยามจำเป็น หรือเป็นวงเงินสำรองให้ลูกค้าใช้ในยามฉุกเฉิน หรือเพื่อนำไปใช้ในการลงทุน และเป็นทุนหมุนเวียนในกิจการ

ธนาคารกรุงไทยมีส่วนแบ่งทางการตลาดด้านสินเชื่อเป็นอันดับ 2 รองจากธนาคารกรุงเทพ โดยในปี 2551 มีสินเชื่อจำนวนเงิน 1,010,687 ล้านบาท มีสัดส่วนจากสินเชื่อรวมคิดเป็นร้อยละ 17.23 และในปี 2552 มีสินเชื่อจำนวนเงิน 1,034,390 ล้านบาท มีสัดส่วนจากสินเชื่อรวมคิดเป็นร้อยละ 17.89 (ตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1 ส่วนแบ่งการตลาดสินเชื่อทั้งหมดของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ปี 2551-2552

ธนาคาร	ปี 2551		ปี 2552	
	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	ส่วนแบ่ง การตลาด (ร้อยละ)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	ส่วนแบ่ง การตลาด (ร้อยละ)
ธนาคารกรุงเทพ	1,111,948	18.95	1,038,603	18.17
ธนาคารกรุงไทย	1,010,687	17.23	1,034,390	17.89
ธนาคารกสิกรไทย	872,085	14.86	901,049	15.23
ธนาคารไทยพาณิชย์	854,142	14.56	868,692	14.69
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	516,717	8.81	539,350	9.31
ธนาคารทหารไทย	379,820	6.47	336,969	5.64
ธนาคารนครหลวงไทย	263,334	4.49	261,200	4.52
ธนาคารอื่นๆ	858,556	14.63	845,763	14.55
รวม	5,867,289	100	5,826,016	100

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยทั้ง 6 ประเภท ในปี 2550 – 2551 พบว่าในปี 2550 ธนาคารกรุงไทยให้สินเชื่อมากที่สุด 3 อันดับแรก อันดับที่ 1 ได้แก่ สินเชื่ออุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์มากที่สุด จำนวนเงิน 330.86 พันล้านบาท หรือมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 34.66 ของสินเชื่อรวม รองลงมาคือ สินเชื่อการสาขารูปโภคและบริการหรือสินเชื่อเพื่อการอุปโภคและบริโภค จำนวนเงิน 165.95 พันล้านบาท หรือมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 17.38 ของสินเชื่อรวม อันดับที่ 3 คือ สินเชื่ออื่นๆตามประกาศของธนาคาร จำนวนเงิน 154.04 พันล้านบาท หรือมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 16.14 ของสินเชื่อรวม ส่วนในปี 2551 ให้สินเชื่อมากที่สุด 3 อันดับแรก อันดับที่ 1 ได้แก่ สินเชื่ออุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์ จำนวนเงิน 353.98 พันล้านบาท หรือมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 33.83 ของสินเชื่อรวม รองลงมาคือ สินเชื่อการสาขารูปโภคและบริการหรือสินเชื่อเพื่อการอุปโภคและบริโภค จำนวนเงิน 234.10 พันล้านบาท หรือมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 22.37 ของสินเชื่อรวม อันดับที่ 3 คือ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำนวนเงิน 152.35 พันล้านบาท หรือมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 14.56 ของสินเชื่อรวม (ตารางที่ 1.2)

ตารางที่ 1.2 การให้สินเชื่อของธนาคารกรุงไทยจำแนกตามประเภทของสินเชื่อในปี 2550 - 2551

ประเภทของสินเชื่อ	ปี 2550		ปี 2551	
	จำนวนเงิน (พันล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวนเงิน (พันล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
สินเชื่ออุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์	330.86	34.66	353.98	33.83
สินเชื่อการสาขารูปโภคและบริการหรือสินเชื่อเพื่อการอุปโภคและบริโภค	165.95	17.38	234.10	22.37
สินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง	146.76	15.38	142.41	13.61
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	126.41	13.24	152.35	14.56
สินเชื่อเพื่อการเกษตรและเหมืองแร่	30.55	3.20	28.24	2.69
สินเชื่ออื่นๆตามประกาศของธนาคาร	154.04	16.14	152.35	12.94
รวม	954.57	100	1,046.14	100

ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏและสินเชื่อเนกประสงค์เป็นส่วนหนึ่งของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคที่ธนาคารกรุงไทยให้บริการเฉพาะข้าราชการและลูกจ้างประจำหน่วยงานราชการต่างๆ โดยสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏเป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียน (Revolving Loan) ที่เน้นสำหรับข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสภาพคล่อง บรรเทาปัญหาทางการเงินเมื่อยามจำเป็น เมื่อประสบปัญหารายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย และยังเป็นวงเงินสำรองพร้อมใช้ยามฉุกเฉิน ส่วนสินเชื่อเนกประสงค์นั้น เป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้สวัสดิการแบบมีกำหนดระยะเวลาแก่ผู้กู้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นและความต้องการของผู้กู้ อาทิเช่น เพื่อซื้อรถยนต์ เพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ เพื่อค่าใช้จ่ายการศึกษา ฯลฯ

ลำพูนเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคเหนือ ซึ่ง ณ สิ้นปี 2552 มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 404,693 คน ประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม และยังเป็นจังหวัดที่มีเขตนิคมอุตสาหกรรมของภาคเหนือตั้งอยู่ ทำให้รายได้เฉลี่ยของประชากรในลำพูนสูงที่สุดในภาคเหนือ อย่างไรก็ตามประชากรส่วนหนึ่งที่ประกอบอาชีพข้าราชการและลูกจ้างประจำซึ่งมีรายได้ไม่มากต้องอาศัยสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยเช่นเดียวกับข้าราชการและลูกจ้างประจำทั่วประเทศ โดยสินเชื่อที่ให้แก่ข้าราชการในจังหวัดลำพูน ในปี 2551 มีจำนวน 558.4 ล้านบาท ในจำนวนนี้เป็นสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 82.9 และสินเชื่อเนกประสงค์ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 17.1 และในปี 2552 มีจำนวน 849.16 ล้านบาท ในจำนวนนี้เป็นสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 78.1 และสินเชื่อเนกประสงค์ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 21.9 ดังนั้นสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยจึงรองรับนโยบายของรัฐในการแก้ปัญหาข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทยจึงได้ทำการให้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ดังข้างต้นที่กล่าวมาแล้ว เพื่อตอบสนองความต้องการของข้าราชการและลูกจ้างประจำทั่วประเทศ (ตารางที่ 1.3)

ตารางที่ 1.3 มูลค่าของสินเชื่อกู้ยืมของไทยชนวิญและสินเชื่อบริการประสงคในจังหวัดลำพูน ปี 2551 – 2552

ประเภทสินเชื่อ	ปี 2551		ปี 2552	
	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
สินเชื่อกู้ยืมของไทยชนวิญ	463.15	82.9	663.54 (43.27)	78.1
สินเชื่อบริการประสงค	95.25	17.1	185.62 (94.88)	21.9
รวม	558.40	100	849.16 (52.07)	100

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บคือ อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)

ที่มา: ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตลำพูน

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของข้าราชการและลูกจ้างประจำจากธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดลำพูน และยังศึกษาว่า ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมของไทยชนวิญหรือสินเชื่อบริการประสงค รวมถึงพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมของไทยชนวิญหรือสินเชื่อบริการประสงคของข้าราชการและลูกจ้างประจำในจังหวัดลำพูน ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารกรุงไทย เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และการบริการของธนาคาร เพื่อแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ได้ในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมของข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคจากธนาคารกรุงไทยในจังหวัดลำพูน

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏหรือสินเชื่อเอกประสงค์จากธนาคารกรุงไทยของข้าราชการและลูกจ้างประจำในจังหวัดลำพูน
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏและสินเชื่อเอกประสงค์จากธนาคารกรุงไทยของข้าราชการและลูกจ้างประจำในจังหวัดลำพูน

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาธนาคารกรุงไทย หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแนวทางและวางแผนการดำเนินงานนโยบายสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏและสินเชื่อเอกประสงค์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง และสามารถใช้ในการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ใช้สินเชื่อเอกประสงค์ และสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ของธนาคารกรุงไทยในจังหวัดลำพูน ณ ปี 2552

1.5 นิยามศัพท์

ข้าราชการและลูกจ้างประจำหน่วยงาน หมายถึง ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่สังกัดหน่วยงานต้นสังกัด (ไม่รวมถึงลูกจ้างที่มีกำหนดเวลาการจ้าง) ซึ่งกู้เงินตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของโครงการ และเป็นผู้ที่ไม่เคยมีประวัติหนี้เสียกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นๆ

MRR (Minimum Retail Rate) หมายถึง อัตราดอกเบี้ยและส่วนลดสำหรับลูกค้ารายย่อยชั้นดีตามประกาศธนาคาร