

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

สถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยมีหน้าที่เป็นตัวกลางในการบริการด้านการเงิน และเป็นแหล่งเงินทุนรูปแบบต่างๆ สถาบันการเงินมีหลายลักษณะ เช่น บริษัทเงินทุน ธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น ธนาคารพาณิชย์นับว่าเป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญในภาคธุรกิจ ซึ่งมีบทบาทในการระดมเงินออมจากประชาชนทั่วไป องค์กรต่างๆ ตลอดจนทั้งส่วนราชการและหน่วยงานอื่นๆ เพื่อนำเงินฝากนั้นมาบริหารเป็นเงินให้กู้ยืมในขณะเดียวกัน ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีวัตถุประสงค์ทางธุรกิจเพื่อแสวงหากำไรสูงสุด จากการนำเงินฝากมาบริหารเป็นเงินให้กู้ยืม หรือให้บริการทำธุรกรรมทางการเงิน นอกจากธนาคารพาณิชย์จะสร้างความเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้ฝากเงินนำเงินมาฝากแล้ว ธนาคารพาณิชย์ได้นำรูปแบบการบริการด้านต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการแข่งขันเพื่อชิงความเป็นเลิศของการบริการ(ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน), 2546 : 1)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ที่เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรกเมื่อวันที่ 14 มีนาคม พ.ศ.2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ทั้งคู่เข้าเป็นธนาคารเดียวกัน มีบริการหลายประเภท เช่น บริการรับฝากเงินโดยมีการฝากแบบออมทรัพย์ ฝากประจำ และฝากกระแสรายวัน บริการด้านสินเชื่อ โดยมีการให้สินเชื่อแบบเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี เงินกู้ประจำ เงินกู้กรุงไทยธนวิภู สินเชื่อต่างประเทศ บริการด้านพนักงาน ด้านสถานที่ และด้านข้อมูลที่จะได้รับการบริการ (ทัศนียา ชื่นนิรันดร์ 2544: 3)

การดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในปีที่ผ่านมา จะมุ่งเน้นลูกค้ารายย่อยมากยิ่งขึ้น เนื่องจากจะสามารถบริหารความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีฐานลูกค้ารายย่อยจำนวนมาก ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบและเป็นจุดแข็งที่มีอยู่ ซึ่งในฐานลูกค้ารายย่อยของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) นั้น ส่วนหนึ่งเป็นลูกค้าที่ประกอบอาชีพข้าราชการ โดยบัญชีเงินเดือนของข้าราชการมีการผ่านบัญชีกับธนาคารกรุงไทย

จำกัด(มหาชน) ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละปีข้าราชการมีเงินเข้าออกผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เป็นจำนวนมาก ทำให้ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ได้เล็งเห็น โอกาสจึงมีการออกผลิตภัณฑ์เพื่อสนองตอบต่อข้าราชการโดยเฉพาะ คือ สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ เพื่อเป็นวงเงินสำรองใช้ฉุกเฉินที่ลูกค้าสามารถเบิกถอนได้ตลอดเวลาจากตู้ A.T.M ของธนาคาร (ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) 2544 : 2)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขานครชัยศรี เป็นสาขาหนึ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เปิดทำการเมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2533 ตั้งอยู่ที่เลขที่ 164 ถนนนครชัยศรี-ห้วยพลู ตำบลนครชัยศรี อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม รหัสไปรษณีย์ 73120ท่าเลขที่ตั้งอยู่ในย่านที่อยู่อาศัย และหน่วยราชการเป็นอาคารสองชั้น ชั้นที่ 1 ใช้เป็นที่จอดรถ ชั้นที่ 2 ใช้เป็นที่ทำการสาขา ชั้นที่ 3 ใช้เป็นส่วนสนับสนุนงานสาขา พื้นที่จอดรถ จำนวน 426 ตารางเมตร พื้นที่ทำการสาขาทั้งหมด 852 ตารางเมตรปัจจุบันมีพนักงานทั้งสิ้น 17 คน(ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขานครชัยศรี, ธันวาคม 2545:1)

เพื่อเป็นการรักษาฐานลูกค้าเก่าของธนาคารและช่วงชิงลูกค้ารายใหม่ และสนับสนุนจุดแข็งให้ดียิ่งๆขึ้นไป ผู้ศึกษาจึงต้องการทำการศึกษเกี่ยวกับทัศนคติของข้าราชการที่ใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ โดยทำการศึกษาจากข้าราชการที่สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม เนื่องจากภาระหนี้ในกลุ่มของสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ สาขานครชัยศรี รวมทั้งสิ้น 27.39 ล้านบาท เป็นหนี้ของข้าราชการกลุ่มดังกล่าวถึง 10.80 ล้านบาท คิดเป็น 47% และมีแนวโน้มที่จะขยายฐานสินเชื่อให้แก่ลูกค้ากลุ่มนี้เพิ่มได้อีก หากธนาคารสามารถขยายฐานสินเชื่อดังกล่าวเพิ่มได้ และชักชวนให้ลูกค้ากลุ่มดังกล่าวหรือที่ยังไม่ได้มีวงเงินก็จะเป็นประโยชน์กับธนาคาร และทำให้ความต้องการใช้เงินกู้จากแหล่งเงินกู้นอกระบบที่ต้องจ่ายดอกเบี้ยในอัตราสูง ดังนั้นสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏจึงเป็นผลิตภัณฑ์ที่จะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนในยามฉุกเฉินได้ และเพื่อทำให้ถึงคุณภาพในการให้บริการ ความรวดเร็ว ตลอดจนความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงเพื่อเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดจนพัฒนาการพิจารณาวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า (ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขานครชัยศรี, ธันวาคม 2545:1)

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติของข้าราชการต่อการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ สาขานครชัยศรี อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงทัศนคติของข้าราชการที่มีต่อการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ สาขานครชัยศรี อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ และพัฒนาการบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและการแข่งขันในปัจจุบัน

## นิยามศัพท์

**ทัศนคติ** หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรม ที่มีต่อการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ

**ข้าราชการ** หมายถึง ข้าราชการครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

**วงเงินสินเชื่อ** หมายถึง วงเงินที่ได้รับอนุมัติให้ใช้เบิกจ่ายได้ตามสัญญาเงินที่ได้ทำสัญญากันไว้ โดยมีเงื่อนไข

กรณีขอกู้ไม่เกิน 8 เท่าของเงินเดือนผู้กู้ ให้กู้ได้โดยมีบุคคลค้ำประกัน

กรณีขอกู้เกิน 8 เท่า แต่ไม่เกิน 10 เท่าของเงินเดือนผู้กู้ ให้กู้ได้โดยมีบุคคลค้ำประกัน และผู้กู้จะต้องมีหลักเกณฑ์ดังนี้

ก. เป็นลูกค้าสินเชื่อกรุงไทยธนวิญติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

ข. ต้องไม่เคยผิดนัดชำระหนี้ต่อธนาคารและมีการหมุนเวียนบัญชีดี

ค. มีรายได้จากเงินเดือนไม่น้อยกว่า 240,000 บาทต่อปี

ตามข้อ 1 และ ข้อ 2 ให้กู้ได้อีก 1 เท่าของเงินเดือนผู้กู้ เพิ่มจากวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญที่ได้รับอนุมัติ โดยสามารถถอนเงินสดตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติได้เฉพาะช่วงวันที่ 3 - 25 ของทุกเดือนวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญจะไม่มีกำหนดวงเงินสูงสุด ขึ้นอยู่กับเงินเดือนเป็นหลัก

สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ หมายถึง สินเชื่อประเภทหนึ่งของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้ที่มีคุณสมบัติในการขอวงเงินสินเชื่อประเภทนี้ ต้องเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานของบริษัทที่มั่นคง รวมทั้งพนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และต้องเบิกจ่ายเงินเดือนผ่าน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved