

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจัยสี่ประกอบด้วย อาหาร เครื่องดื่ม ที่อยู่อาศัยและยา rakya โรค ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ถ้าหากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งจะถือว่าการดำรงชีวิตนั้นต่ำกว่ามาตรฐาน ที่อยู่อาศัยไม่เพียงแต่เป็นที่พำนักอาศัย แต่เป็นปัจจัยสำคัญของการหนึ่งที่แสดงถึงชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและยังมีอิทธิพลต่อความเจริญหรือความเสื่อม โภ餐ของสภาพเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไทย ด้วย ความเจริญของประเทศไทยเริ่มต้นจากความมั่นคงของครอบครัวและจุดเริ่มต้นของครอบครัวคือ ที่อยู่อาศัย ดังนั้นปัญหาระบบห้องที่อยู่อาศัยซึ่งเป็นปัญหาสำคัญอย่างยิ่ง เมื่อประชาชนมีความต้องการที่อยู่อาศัย จึงมีความจำเป็นต้องมีเงินในการจัดหาที่อยู่อาศัย แต่คนส่วนใหญ่ยังไม่สามารถมีที่อยู่อาศัยเป็นของตัวเองอย่างแท้จริง ได้ เนื่องจากรายได้เพิ่มขึ้น ไม่ทันกับราคาที่อยู่อาศัยที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ประชารัตน์ใหญ่มีความจำเป็นต้องขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงิน ดังนั้นสถาบันการเงินจึงมีบทบาทสำคัญในการช่วยให้ประชารัตน์ต้องการที่อยู่อาศัยได้มีบ้านอยู่อาศัย สร้างกับที่อยู่อาศัยนั้น ได้ว่าเป็นภาคธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง จะเห็นได้จากการพัฒนาด้วยเทคโนโลยีในประเทศไทยเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับการขยายตัวภาคการก่อสร้างที่อยู่อาศัยเป็นสำคัญ สาเหตุเพราะการลงทุนสร้างที่อยู่อาศัยจะส่งผลต่อการจ้างงานในอุตสาหกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในทางตรงและทางอ้อม โดยการจ้างงานที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลกระทบต่อแรงงานและเจ้าของปัจจัยการผลิตต่างๆ มีรายได้เพิ่มขึ้น ทำให้อำนาจในการซื้อเพิ่มขึ้นและกลายเป็นตัวเร่งที่สำคัญที่กระตุ้นให้เกิดการลงทุนอื่นๆ (ศิริกุล สวนศิริ, 2544, หน้า 1)

การให้สินเชื่อเป็นธุรกิจที่สำคัญที่จะสร้างรายได้ให้ธนาคารพาณิชย์ และการให้สินเชื่อที่มีความสำคัญในการสนับสนุนต่อความต้องการของธนาคารเนื่องจากเงินทุนของธุรกิจการเงินที่ธนาคารพาณิชย์ให้สินเชื่อนั้นส่วนใหญ่ได้มาจากเงินฝาก ซึ่งธนาคารพาณิชย์มีพันธะต้องจ่ายคืนดังนั้นการพิจารณาให้สินเชื่อจึงต้องกระทำการที่ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ เนื่องจากผลเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้สินเชื่อจะส่งผลกระทบต่อธนาคาร การให้สินเชื่อจึงมีความสำคัญมากดังกล่าว กฎหมายการธนาคารพาณิชย์ซึ่งจำเป็นต้องมีบทบัญญัติ เพื่อใช้บังคับเกี่ยวกับการควบคุมการขยายตัวตามมาตรา 10 กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ดำเนินกิจการของทุนทั้งสิ้น ไม่ต่ำกว่าอัตราส่วน

สินทรัพย์ หนี้สินและการผูกพัน ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เนื่องจากสินทรัพย์ส่วนใหญ่เป็นเงินให้สินเชื่อ จึงเท่ากับเป็นการควบคุมการให้สินเชื่อมีให้มีการขยายตัวสินเชื่อมากเกินไป หากมีการขยายตัวสินเชื่อเพิ่มขึ้นก็ต้องเพิ่มทุนให้มากขึ้นตามอัตราส่วนอันเป็นการจำกัดขอบเขตการดำเนินงานของ ธนาคารพาณิชย์ให้อยู่ในระดับปลอดภัยและชัดเจน ไว้ซึ่งความมั่นคงของธนาคารพาณิชย์ เพราะเมื่อธนาคารพาณิชย์ได้ดำเนินการล้มเหลวหรือขาดทุน เงินกองทุน ซึ่งเป็นส่วนของเง้าของกิจการก็สามารถตั้งภาระในการสูญเสียหรือผลขาดทุนที่เกิดขึ้นนั้นได้ โดยไม่กระทบกระเทือนผู้ฝากเงินหรือเจ้าหนี้ ถ้าธนาคารพาณิชย์มีเงินกองทุนอย่างเพียงพอและพยาบาลเสริมสร้างให้เพิ่มขึ้นอยู่เสมอ ก็จะเป็นสิ่งประกันความสามารถของธนาคารพาณิชย์นั้นที่จะสนองความต้องการของลูกค้าในการให้สินเชื่อทั้งในปัจจุบันและอนาคต ได้เสมอ (พกมาศ พุทธรักษ์, 2550, หน้า 2)

ภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวนจากปัจจัยด้านเศรษฐกิจและการเมือง ทำให้ธนาคารได้รับผลกระทบต่อการดำเนินงานโดยรวมของธนาคาร จะเห็นได้จากส่วนแบ่งตลาดของตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยปรับตัวลดลงจากร้อยละ 46 ในปี 2549 เหลือเพียงร้อยละ 39.6 ในปี 2550 ซึ่งทำให้ผลประกอบการของธนาคารลดลง แต่อย่างไรก็ตาม ธนาคารยังคงรักษาความเป็นผู้นำส่วนแบ่งตลาดของสินเชื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ประกอบธุรกิจหลักในการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งถือว่าภาคอสังหาริมทรัพย์เป็นตัวเลขขับเคลื่อนเศรษฐกิจได้ ธนาคารจึงให้ความสำคัญในการตอบสนองการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐเพื่อช่วยเหลือเรื่องที่อยู่อาศัย โดยให้ธนาคารช่วยเหลือการปล่อยสินเชื่อที่เน้นกลุ่มลูกค้ารายย่อยในอัตราดอกเบี้ยต่ำให้เพียงพอและลดคลื่นกับความต้องการของประชาชน พื้นฐานในการดำเนินธุรกิจของธนาคารนั้นจะดำเนินงานด้วยความระมัดระวังและรอบคอบที่เน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2550, หน้า 5)

ผลการดำเนินงานการให้สินเชื่อของธนาคารในปี 2550 จากภาวะเศรษฐกิจมีอัตราการขยายตัวชะลอลงจากปีก่อน ทำให้มูลค่าของตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยในปี 2550 มีแนวโน้มลดลงจากปี 2549 ผลการดำเนินงานการให้สินเชื่อในปี 2550 ของธนาคารลดลงจากเป้าหมายที่ประมาณการไว้ที่จำนวน 95,500 ล้านบาท โดยธนาคารสามารถปล่อยสินเชื่อได้ทั้งสิ้นเป็นจำนวน 94,083 ล้านบาท ต่ำกว่าเป้าหมาย ณ สิ้นปีที่ประมาณการไว้เป็นเงิน 1,417 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.49 และลดลงจากปี 2649 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันปีนั้นจำนวน 19,112 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 16.89 สินเชื่อส่วนใหญ่เป็นการให้บริการแก่ลูกค้าประเภทสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยคงที่ระยะยาว ณ สิ้นปี 2550 ธนาคารมีจำนวนลูกหนี้เงินกู้รายย่อยเป็นจำนวนทั้งสิ้น 1,235,894 บัญชีคิดเป็นจำนวนเงินต้นคงค้างทั้งสิ้น 575,770 ล้านบาท ในปี 2550 ธนาคารได้ดำเนินการจัดทำโครงการต่างๆ

ประกอบด้วยโครงการที่ต่อเนื่องมาจากปีที่ผ่านมา และโครงการที่เริ่มดำเนินการในปี 2550 เป็นปีแรก โครงการเหล่านี้มีทั้งส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ โดยตรงและส่วนที่เป็นการสนับสนุนเพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการที่มีอยู่อาศัยเป็นของตนเองอย่างถูกต้อง (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2550, หน้า 7)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ประกอบกับปัจจุบันภาวะการณ์แบ่งขันของธนาคารพาณิชย์ ก่อนข้างสูงผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้าในเขตตอนเมือง เพื่อจะได้เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ธนาคารและรักษาลูกค้ารายปัจจุบันของธนาคาร และผลการวิจัยจะเป็นฐานข้อมูลในการศึกษาทางวิชาการ ด้านบริการธุรกิจในด้านปัจจัยการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อศึกษาการตัดสินใจขอรับสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้บริโภค เขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร
- เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจขอรับสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้บริโภค จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

สมมุติฐานของการวิจัย

การตัดสินใจขอรับสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้บริโภค จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้บริโภคเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร กำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้

- ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้บริโภคที่ขอรับบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์เขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร อายุระหว่าง 21-60 ปี ปี 2551 จำนวนที่ขอรับบริการสินเชื่อจำนวนประมาณ 100,000 ราย(ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2551, หน้า 11) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง

ได้ก่อตัวอย่างจำนวน 384 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้จากการทางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p. 608)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา แบ่งออกเป็น

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) แบ่งออกเป็น

2.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- สถานภาพสมรส
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.2 ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจขอรับสินเชื่อที่อยู่อาศัย ได้แก่

- ด้านสินค้าและบริการ
- ด้านราคา
- ด้านการจัดจำหน่าย
- ด้านส่งเสริมการตลาด

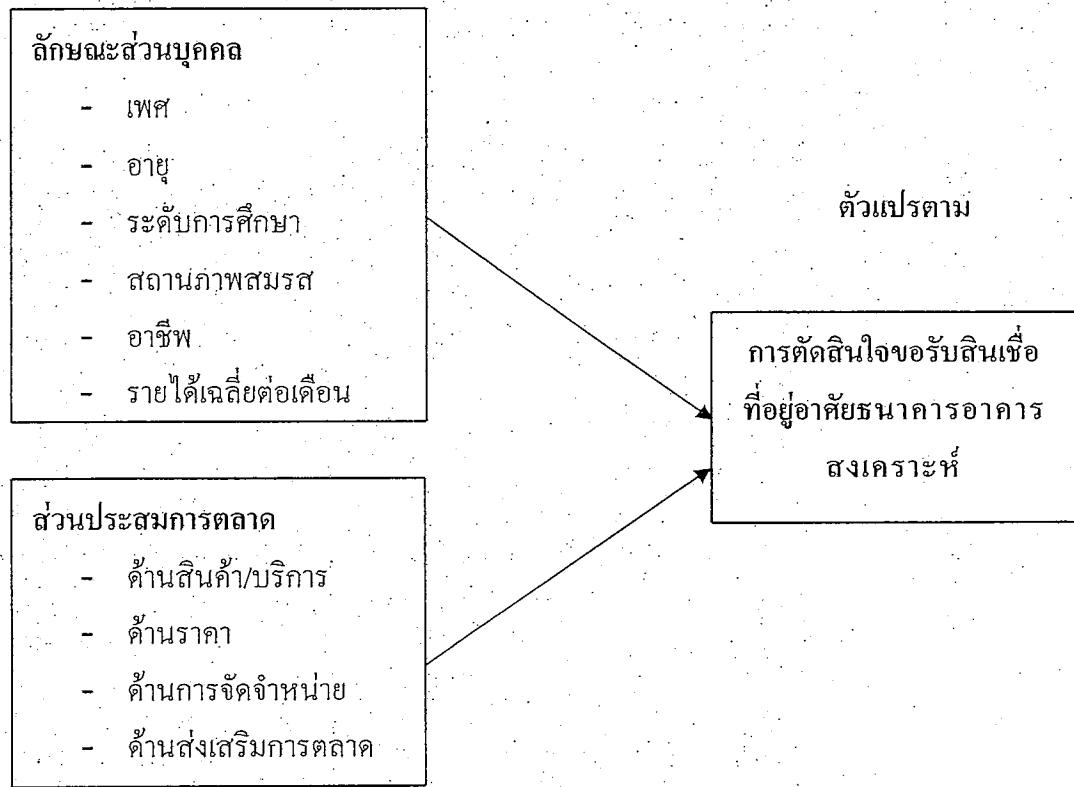
2.2. ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ การตัดสินใจขอรับสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์

3. ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาในช่วงเดือนกันยายน 2553 ถึงเดือนธันวาคม 2553

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องการตัดสินใจขอรับสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ของผู้บริโภคเขตตอนเหนือ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจของศิริวรรัตน์ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) และอุดมลักษณ์ ชาตรุรงคกุล (2547) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ หมายถึง สถาบันการเงินเฉพาะกิจสังกัดกระทรวงการคลัง ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและมีวัตถุประสงค์ให้กู้ เพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดิน หรืออาคารแก่ผู้ไม่มีที่อยู่อาศัย

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หมายถึง สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้กู้เพื่อที่อยู่อาศัย โดยแบ่งประเภทดังนี้

- กู้เพื่อซื้อที่ดิน/ปลูกสร้างอาคาร หรือเพื่อปลูกสร้าง
- กู้เพื่อซื้ออาคารชุด
- กู้เพื่อซื้อบ้านเดี่ยว

วงเงินกู้ หมายถึง ระยะเวลาที่ลูกหนี้ได้รับการอนุมัติจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งจะเท่ากับวงเงินที่ได้ระบุไว้ในสัญญาเงินกู้ของลูกค้าแต่ละราย

ระยะเวลา กู้ หมายถึง ระยะเวลา กู้ ที่ลูกหนี้ได้รับการอนุมัติจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งจะเท่ากับระยะเวลาที่ได้ระบุไว้ในสัญญาเงินกู้ของลูกค้าแต่ละราย

อัตราดอกเบี้ย MLR (Medium Lending Rate) หรือ (Minimum Loan Rate) หมายถึง อัตราดอกเบี้ยเงินกู้แบบมีระยะเวลาที่ธนาคารพามิชช์เรียกเก็บจากลูกค้ารายใหม่ชั้นดี

อัตราดอกเบี้ย MRR (Minimum Retail Rate) หมายถึง อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารพามิชช์เรียกเก็บจากลูกค้ารายย่อยชั้นดี ทั้งนี้ใช้โ้างเข้ากับอัตราดอกเบี้ย MLR เพื่อให้สามารถสะท้อนระดับความเสี่ยงที่แตกต่างกันระหว่างลูกค้ารายใหม่ กับลูกค้ารายย่อยได้ โดยบวกส่วนต่างสูงสุดที่ธนาคารพามิชช์ประกาศ ไม่เกินร้อยละ 4 ต่อปี เก็บจากลูกค้ารายย่อยชั้นดี

การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งจากหลายทางเลือก ที่ได้พิจารณา หรือประเมินอย่างดีแล้วว่าเป็นทางให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะการตัดสินใจขอรับสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อเป็นแนวทางของผู้บริโภคคนอื่น ๆ ที่ต้องการขอรับบริการ

2. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจในการปรับปรุงรูปแบบสินเชื่อที่อยู่อาศัย ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น

3. ธนาคารอาคารสงเคราะห์เขตตอนเมือง สามารถนำผลการวิจัยเป็นข้อมูลศึกษาในการปรับปรุงการดำเนินงาน และกำหนดกลยุทธ์การบริหารงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์อื่น ๆ ได้