

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้น ผู้บริโภคนิยมใช้บริการดังกล่าว เป็นผลมาจากสินเชื่อที่มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากสามารถอนุมัติได้เร็ว โดยการอนุมัติวงเงินสินเชื่อจะพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ของบุคคลที่ต้องการขอสินเชื่อ ตามเงื่อนไขที่ผู้ให้บริการตั้งเกณฑ์ไว้ (Credit Scoring) เช่น คุณสมบัติของผู้สมัครมีฐานเงินเดือนประจำตั้งแต่ 7,500 บาทต่อเดือนเป็นต้นไป นอกจากนี้ผลตอบแทนในด้านของดอกเบี้ย ค่าปรับและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่สูงกว่าการให้บริการสินเชื่อประเภทอื่น ๆ ก็ยังเป็นแรงผลักดันให้สถาบันการเงินต่าง ๆ เข้ามาประกอบธุรกิจการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลเพิ่มขึ้นด้วย ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสินเชื่อในประเทศไทยแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ สถาบันการเงินและไม่ใช้สถาบันการเงิน(non-bank) โดยจัดตั้งขึ้นในรูปแบบของบริษัท โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน เนื่องจากสามารถเข้ามาดำเนินธุรกิจได้ง่ายและไม่มีข้อกำหนดที่ยุ่งยากเหมือนกับธนาคารพาณิชย์ โดยสินเชื่อส่วนบุคคลส่วนใหญ่ที่ให้บริการในปัจจุบันจะเข้าข่ายที่จะต้องทำตามข้อบังคับของ ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้กำกับ ที่ประกาศใช้ ณ วันที่ 16 มิถุนายน 2548 ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2548 ที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ที่ทำการจดทะเบียนภายใต้ธนาคารแห่งประเทศไทยทั้งหมด 26 บริษัท (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2553 : ออนไลน์)

สินเชื่อของสถาบันการเงินต่าง ๆ มีเสถียรภาพขยายตัวอย่างต่อเนื่อง จากระยะปีก่อนร้อยละ 7.8 เพิ่มขึ้นจากที่ขยายตัวร้อยละ 5.3 ในไตรมาสก่อน ทั้งจากการขยายตัวของสินเชื่อภาคธุรกิจและสินเชื่ออุปโภคบริโภค โดยสินเชื่อภาคธุรกิจ (สัดส่วนร้อยละ 70.9 ของสินเชื่อรวม) ขยายตัวอย่างต่อเนื่องเป็นไตรมาสที่ 2 ที่ร้อยละ 4.5 ตามเศรษฐกิจที่ขยายตัวตามอุปสงค์ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้สินเชื่อ SME (สัดส่วนร้อยละ 52.6 ของสินเชื่อภาคธุรกิจ) มีการขยายตัวเพิ่มร้อยละ 4.1 สินเชื่ออุปโภคและบริโภคขยายตัวเพิ่มอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกันที่ร้อยละ 16.6 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2553 : ออนไลน์) สำหรับภาพรวมของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทย (โดยครอบคลุมสินเชื่อเงินสดที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ทั้งของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ และ Non-Bank โดยไม่รวมสินเชื่อบัตรเครดิต) เริ่มปรับตัวสู่ภาวะที่ดีตามการเติบโตของเศรษฐกิจที่ทำให้กลุ่มสถาบันการเงินต่างเริ่มมีความมั่นใจในการทำ

การตลาดมากขึ้น แม้ภาพรวมของสินเชื่อบุคคลจะเริ่มดีขึ้นแต่ธุรกิจยังต้องเผชิญกับเสถียรภาพ การฟื้นตัวของเศรษฐกิจทั้งไทยและต่างประเทศ ปัจจัยความไม่แน่นอนทางการเมือง รวมถึงอัตรา เงินเพื่อและอัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการผ่อนชำระสินเชื่อบุคคล ผู้บริโภค ประกอบกับการแข่งขันในธุรกิจที่มีความเข้มข้น แนวโน้มการเติบโตของสินเชื่อบุคคล ในไตรมาสที่ 3 ขยายตัวถึงร้อยละ 3.2 เมื่อเทียบกับปีก่อน (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2553 : ออนไลน์)

จังหวัดลำพูน หนึ่งในจังหวัดภาคเหนือตอนบน ที่มีจำนวนประชากรอาศัยอยู่มาก เนื่องจากจังหวัดลำพูน เป็นแหล่งที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ทำให้ประชากรในพื้นที่ และต่างจังหวัด เข้ามาพักอาศัย ทำให้มีรายได้จากการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม รวมถึงจังหวัด ลำพูนถือเป็นแหล่งสินค้าหัตถกรรม เช่น การทำผ้าฝ้ายทอมือ นิยมทำเป็นอาชีพเสริมหลังจาก การเกษตร ทำให้ประชากรในพื้นที่มีรายได้จากการทำหัตถกรรม นอกเหนือจากการทำการเกษตร ลำพูนเหมาะแก่การท่องเที่ยวชมวัดวาอาราม ศิลปวัฒนธรรม และงานหัตถกรรม โดยเฉพาะความเก่าแก่ ในเขต อ.เมือง ส่วนมากมีความเป็นมาช้านหลังไปไกลถึงพุทธศตวรรษที่ 16-17 (จังหวัดลำพูน, 2553 : ออนไลน์)

ปัจจัยดังกล่าวทำให้บริษัทผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับธนาคาร แห่งประเทศไทย มีสำนักงานให้บริการสินเชื่อบุคคลภายในจังหวัดลำพูนเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดการแข่งขันในธุรกิจประเภทนี้สูง จุดบริการตามห้างสรรพสินค้า ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ และ ร้านขายเครื่องใช้ไฟฟ้าขนาดใหญ่ พบว่าร่วมมือกับบริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อบุคคลในการขาย สินค้าผ่านการให้สินเชื่อบุคคล ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการของผู้บริการรายใหญ่ เช่น บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน), บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน), บริษัท แคปิตอลโอเค จำกัด, บริษัท จีอีแคปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีบริการหลักอยู่ 2 ประเภท คือ สินเชื่อเงินสดที่ให้แก่บุคคลธรรมดา และสินเชื่อ ผ่อนชำระสินค้าเช่าซื้อและลีสซิ่ง

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการ ตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับธนาคาร แห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน เพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด สำหรับธุรกิจในการให้บริการสินเชื่อบุคคล รวมถึงเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจในธุรกิจการ ให้บริการสินเชื่อบุคคล ของบริษัทสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทย ต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานและปรับปรุงประสิทธิภาพ ให้กับบริษัทผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้

นิยามศัพท์

สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทย หมายถึง สินเชื่อส่วนบุคคล เฉพาะที่ไม่มีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน รวมถึงสินเชื่อที่เกิดจากการให้เข้าซื้อ และการให้เช่าแบบลีสซิ่งในสินค้าที่ผู้ประกอบการมีได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ ยกเว้นในสินค้าประเภทรถยนต์และรถจักรยานยนต์ แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) **สินเชื่อส่วนบุคคลเฉพาะที่ไม่มีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน** หมายถึง สินเชื่อที่ให้แก่บุคคลธรรมดา โดยมีได้ระบุวัตถุประสงค์หรือที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ และไม่วัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบธุรกิจของตนเอง เช่น สินเชื่อเงินผ่อน สินเชื่อหมุนเวียนภายในครอบครัว

2) **สินเชื่อส่วนบุคคลประเภทการให้เข้าซื้อและลีสซิ่งสินค้าต่างๆ** หมายถึง สินเชื่อที่เกิดจากการเข้าซื้อ และลีสซิ่งในสินค้าที่ผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคล มีได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ เช่น สินเชื่อสินค้าอุปโภคบริโภค อาทิเช่น โทรศัพท์มือถือ ทีวี ตู้เย็น ยกเว้นในสินค้าประเภทรถยนต์ และรถจักรยานยนต์

ทั้งนี้ไม่รวมถึง สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อรักษาพยาบาล สินเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงานที่หน่วยงานต้นสังกัดได้มีการทำสัญญากับผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

บริษัทสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทย หมายถึง นิติบุคคลซึ่งได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง ให้สามารถประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลได้ ตามรายชื่อสถาบันการเงินที่เปิดดำเนินการ หมวด 13 บริษัทผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับ จำนวน 26 บริษัท มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ

บริษัทสินเชื่อบุคคล หมายถึง ผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีสาขาหรือเคาท์เตอร์ให้บริการ ในพื้นที่เขตอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน ประกอบด้วย 10 บริษัท ดังนี้ 1) บมจ.อโชน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) 2) บมจ.อีซี บาย 3) บมจ.อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลิส 4) บจก.อยุธยา แคปปิตอลเซอร์วิสเซส 5) บจก.โตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) 6) บจก.เค ที บี ลิสซิ่ง 7) บมจ.ซิงเกอร์ประเทศไทย 8) บจก.บัตรกรุงศรีอยุธยา 9) บจก.เมืองไทย ลิสซิ่ง และ 10) บมจ.บัตรกรุงไทย