

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินทั้งหลาย ต่างก็มีบทบาทที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ทั้งในระดับของประเทศและในระดับของท้องถิ่น บทบาทที่เด่นชัดคือในส่วนของการระดมเงินฝาก และการให้สินเชื่อในท้องถิ่นที่สาขาของธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินนั้น ตั้งอยู่ โดยเฉพาะสินเชื่อที่ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินให้กู้แก่ธุรกิจและบุคคลทั่วไป ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่จะมีความคุ้นเคยในการใช้บริการ เข้าใจและยอมรับในหลักเกณฑ์ระเบียบวิธีการของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง ประกอบกับธนาคารมีสาขาจำนวนมาก และมีบริการที่หลากหลายครบวงจร สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการได้มาก และตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี

ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ พยายามที่จะให้มีบริการที่ครบวงจร คือธนาคารต่าง ๆ จะเริ่มมีการให้บริการเพิ่มเติมแก่ลูกค้า หรือว่าให้บริการแก่ลูกค้าในกลุ่มของเครือข่ายของตนเอง ที่จะให้บริการทั้งเช่าซื้อรถยนต์ และการให้บริการเช่าแบบลิสซิ่ง รวมถึงการเช่าซื้อสินค้าอุปโภค (Consumer Finance) ถึงแม้ว่าราคาสินค้าในท้องตลาดจะสูงขึ้นแต่ความต้องการของผู้บริโภคก็ยังคงสูงขึ้นตาม โดยเฉพาะสินค้าอุปโภคบริโภคที่ถือเป็นปัจจัยที่ 5 ยังคงมีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต หรือกระทั่งรถยนต์ที่ถือว่าเป็นปัจจัยที่ 6 ที่ถึงแม้ว่าราคาน้ำมันจะสูงขึ้นแต่ประชาชนยังคงให้ความสนใจและจากความต้องการของผู้บริโภค ณ จุดนี้ จึงทำให้หลายธนาคาร ได้เริ่มเล็งเห็นความต้องการของลูกค้า

ดังนั้น บมจ.ธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ตั้งใจให้ความสำคัญ โดยได้มีการจัดตั้ง บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัด ขึ้นเมื่อเดือนตุลาคม 2548 โดยมีทุนจดทะเบียน และชำระเต็มแล้ว 100 ล้านบาท ถือหุ้นโดย ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 100 % ซึ่ง บริษัท เคทีบี ลิสซิ่งจะเป็นตัวผลักดันสำคัญที่นำไปสู่เป้าหมายของธนาคารกรุงไทย ในการเป็นธนาคารแสนสะดวก หรือ Convenience Bank มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นพันธกิจของธนาคารและถึงแม้ว่า บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง จะเปิดตัวท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรง แต่ข้อได้เปรียบคือการใช้ฐานลูกค้าของธนาคารกรุงไทย ได้แก่ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนที่มีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคาร อีกทั้งยังมีเครือข่ายสาขาของธนาคารทั่วประเทศกว่า 700 แห่ง ในการให้บริการรูปแบบธุรกิจนั้นจะแตกต่างจาก ลิสซิ่งของธนาคารทั่วไป โดยปี 2550 จะเพิ่มสินเชื่อ อุปโภคบริโภคหรือ

คอนซูเมอร์โปรดักส์เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งรูปแบบคอนซูเมอร์โปรดักส์ (Consumer Product) จะเน้นการทำตลาดระดับล่างโดยใช้ศักยภาพสาขาของธนาคาร และฐานลูกค้าขยายตลาดทั้งเงินสดและเงินผ่อน ถือเป็นอีกหนึ่งที่มุ่งให้บริการด้านการเงินที่ครบวงจร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ทั้งบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล โดยเน้นให้บริการทางการเงินแบบ Asset - Based Financing แก่ลูกค้าของธนาคารในส่วนที่ธนาคารไม่ได้ให้บริการ

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลัก คือ กลุ่มลูกค้าของธนาคารกรุงไทย ทั้งในกลุ่มที่เป็นบุคคลธรรมดา โดยเฉพาะกลุ่มที่เป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ รวมไปถึงที่เป็นนิติบุคคลของธนาคาร สำหรับกลุ่มลูกค้าบุคคลธรรมดาทั่วไปจะมีบริการอยู่สองบริการหลัก ๆ คือบริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่ใช้ในบ้าน และการเช่าซื้อรถยนต์ โดยเฉพาะฐานลูกค้าที่มีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย ซึ่งสามารถหักเงินค่างวดจากเงินเดือนก่อนลูกค้าจะนำเงินส่วนนี้ไปใช้จ่ายด้านอื่น ๆ เพื่อป้องกันปัญหาการผิดนัดชำระ ปัจจุบันลูกค้าสามารถเดินเข้าธนาคารเพื่อเลือกซื้อสินค้า มีมือถือ เครื่องใช้ไฟฟ้า รถจักรยานยนต์ หรือแม้กระทั่งรถยนต์ ได้ตามความต้องการอย่างง่ายดายแถมยังสามารถผ่อนชำระอย่างสบาย ๆ ด้วยเหตุนี้ธุรกิจด้านนี้จึงมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วพร้อมกับแข่งขันกันมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม นับว่าเป็นผลดีกับผู้บริโภคที่จะได้รับการบริการที่ดี หลายหลาย และแสนสะดวกจากการมาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทยที่เดียว ก็สามารถทำธุรกรรมได้ครบวงจร ซึ่งธนาคารให้ความสำคัญด้านสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคเพิ่มมากขึ้น โดยคาดว่าจะช่วยให้ธนาคารเพิ่มรายได้จากดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมจากการให้บริการในลักษณะต่าง ๆ แต่เนื่องจากสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค มีการกำหนดคุณสมบัติและหลักเกณฑ์ในการพิจารณาที่ค่อนข้างเข้มงวด ประกอบกับยังมีข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นจำนวนมากที่ยังไม่ได้ใช้บริการสินเชื่อดังกล่าว

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อจะพิจารณาว่ามีปัจจัยอะไรบ้าง ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกให้สินเชื่อเช่าซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค รวมทั้งหาวิธีดำเนินการให้บริการและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้สินเชื่อให้มากขึ้น และเสนอแนะเป็นแนวทางให้แก่ บริษัท เคทีบีลิสซิ่ง จำกัด เพื่อการบริหารสินเชื่อเช่าซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภค ของบริษัท เคทีบีลิสซิ่ง จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
- 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภค ของบริษัท เคทีบีลิสซิ่ง จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
- 3) เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อสินค้าอุปโภค ของบริษัท เคทีบีลิสซิ่ง จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) ทราบถึงปัจจัยและพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภคของบริษัท เคทีบีลิสซิ่ง จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
- 2) ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อสินค้าอุปโภคของบริษัท เคทีบีลิสซิ่ง จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
- 3) สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภคของบริษัท เคทีบีลิสซิ่ง จำกัด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภค ของบริษัท เคทีบีลิสซิ่ง จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่รับเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 6,780 ราย โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 500 ชุด ประกอบด้วย กลุ่มที่ใช้บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภค และกลุ่มที่ยังไม่ได้ใช้บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภค

1.5 นิยามศัพท์

การเช่าซื้อสินค้าอุปโภค (Consumer Finance) หมายถึง สินเชื่อเพื่อการได้มาซึ่งสินค้าอุปโภค โดยผู้เช่าซื้อสามารถเลือกผ่อนชำระค่าสินค้าเป็นรายงวดตามเงื่อนไขของสัญญา และเมื่อผู้เช่าซื้อได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาครบถ้วนแล้ว กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินจะโอนให้แก่ผู้เช่าซื้อเมื่อสิ้นสุดสัญญาการเช่าซื้อ

การเช่าซื้อสินค้าอุปโภคของ บริษัท เคทีบีลิสซิ่ง จำกัด มุ่งเน้นการสร้างความสะดวกสบายในการใช้บริการให้กับผู้เช่าซื้อด้วยเงื่อนไขพิเศษ ที่จะช่วยให้ผู้เช่าซื้อสามารถซื้อสินค้ามาใช้ได้ก่อนโดยไม่ต้องใช้เงินเป็นจำนวนมากในครั้งเดียว โดยผู้ให้เช่าจะเป็นตัวแทนในการจ่ายชำระค่าสินค้าตามราคาซื้อขายให้กับผู้ผลิตหรือตัวแทนก่อน และทำการเรียกเก็บเงินผ่อนชำระค่าสินค้าจากผู้เช่าซื้อเป็นรายเดือน โดยจะหักผ่านบัญชีเงินเดือนของผู้เช่าซื้อ ผู้ผลิตหรือตัวแทนจะเป็นผู้ดูแลจัดส่งสินค้าให้ผู้เช่าซื้อ รวมถึงการบริการหลังการขายต่าง ๆ ด้วย ผู้เช่าซื้อสามารถเลือกประเภทของสินค้าอุปโภคทั้งหมดได้จาก Catalog สินค้าที่จะวางอยู่ตามเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทยทุกสาขา ที่กระจายครอบคลุมอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved