

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

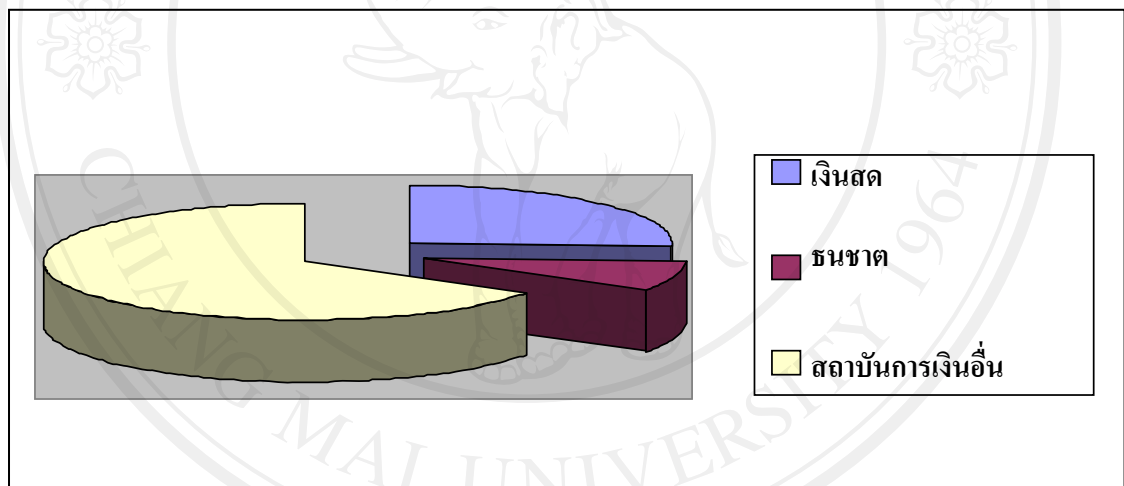
เนื่องจากปัจจุบันนี้ รถยนต์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ ในการดำรงชีวิตประจำวันมากขึ้น ในสภาพที่มีการแข่งขันสูงมาก เพื่อตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ ที่ต้องการความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย จนรถยนต์ได้กลายมาเป็นปัจจัยที่ 5 ในการดำรงชีวิตของคนในปัจจุบัน จากสถิติการจดทะเบียนรถยนต์ใหม่ของจังหวัดเชียงใหม่มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นทุกปี เหตุนี้ทำให้อัตราการเพิ่มจำนวน ของรถยนต์ในประเทศเพิ่มขึ้น และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่สัดส่วนการซื้อรถยนต์เป็นเงินสดมีสัดส่วนลดลงอย่างชัดเจน เนื่องจากราคาค่อนข้างสูง แต่อำนาจซื้อของประชาชนมีไม่เพียงพอ ไม่สามารถซื้อรถยนต์ด้วยเงินสดได้ จึงมีความจำเป็นที่ต้องใช้สินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ให้บริการด้านสินเชื่อรถยนต์ ส่งผลทำให้ สถาบันการเงินที่ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์หลายแห่ง ได้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อแข่งขัน เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นการลดดอกเบี้ย ให้วงเงินสูง ไม่ต้องดาวน์ จะเห็นได้ว่าทุกสถาบันได้มีการพัฒนา ด้านการบริการ และอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าอย่างเต็มที่

การแข่งขันทางธุรกิจได้ขยายตัวไปแข่งขันในระดับโลก ส่งผลให้สถาบันการเงินต่างชาติ เข้ามาลงทุนในประเทศไทย ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคที่ซับซ้อนมากขึ้น และพร้อมจะหันไปใช้บริการอื่นที่ดีกว่า ดังนั้น สถาบันการเงินทุกแห่งต้องพัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน และการให้บริการลูกค้า ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรับมือกับการแข่งขัน และการมุ่งเน้นความสำคัญ ไปยังกลุ่มผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าที่มีความจงรักภักดีต่อธนาคาร ในรอบปีที่ผ่านมาสถาบันการเงินต่างพัฒนา และนำเสนอบริการทางการเช่าซื้อในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองวิถีชีวิต และความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไป ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยหลายประการ อาทิ การพัฒนาอย่างรวดเร็วทางด้านเทคโนโลยี ตลอดจนเล็งเห็นว่าผู้บริโภคในยุคปัจจุบันให้ความสำคัญเพิ่มขึ้นกับเรื่องคุณภาพ การให้บริการต้องการความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและประหยัดเวลาจากการใช้บริการต่าง ๆ ของสถาบันการเงิน เพื่อให้ลูกค้าของธนาคาร ได้รับความสะดวกสบายและประโยชน์สูงสุดจากการใช้บริการธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ จึงเป็นธุรกิจหนึ่งที่น่าจะทำการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาทางด้านปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนีมีปัญหานี้ เนื่องจากภาวะการแข่งขันในธุรกิจเช่าซื้อมีการแข่งขันกันสูงมากในปัจจุบัน ทางด้านการตลาด

ก็จะพยายามปล่อยสินเชื่อให้ได้มากที่สุด แต่ว่าลูกหนี้เช่าซื้อรถยนต์กลับมีแนวโน้มที่จะไม่สามารถชำระค่างวดเช่าซื้อรถยนต์เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ด้วยหลายๆ ปัจจัย

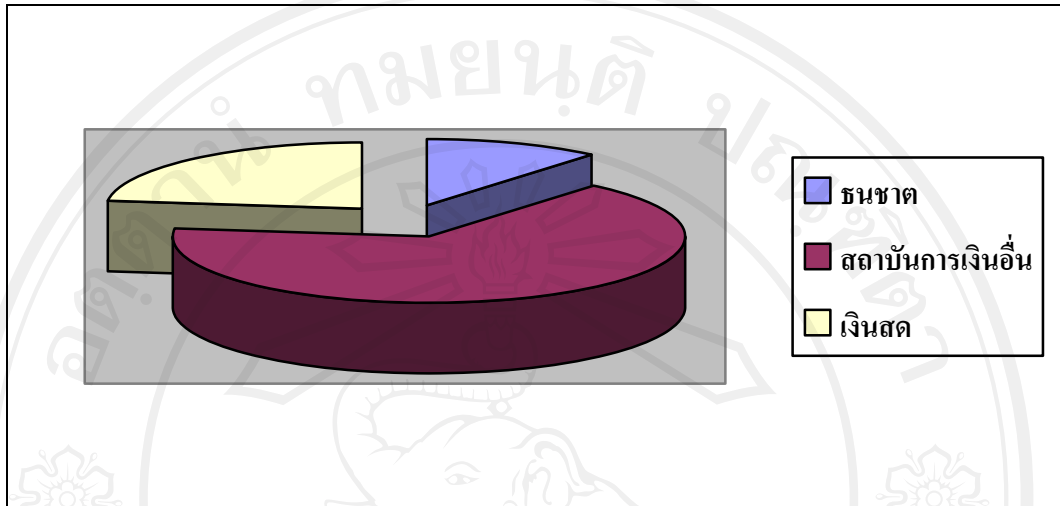
ประเด็นปัญหา คือ มีปัจจัยสำคัญอะไรบ้างที่ทำให้เกิดหนี้มีปัญหาในธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ โดยการศึกษาจะทำการศึกษา ทั้งปัจจัยภายในของตัวลูกหนี้ ปัจจัยภายนอก ตลอดจนปัจจัยที่เกิดภายในของธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขหนี้ที่มีปัญหา หรือ นำไปใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และยังใช้เป็นข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทั่วไปด้วย

รูปที่ 1 ยอดจำหน่ายรถยนต์ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2548 จำแนกตามสถาบันการเงิน และ ลักษณะการซื้อ



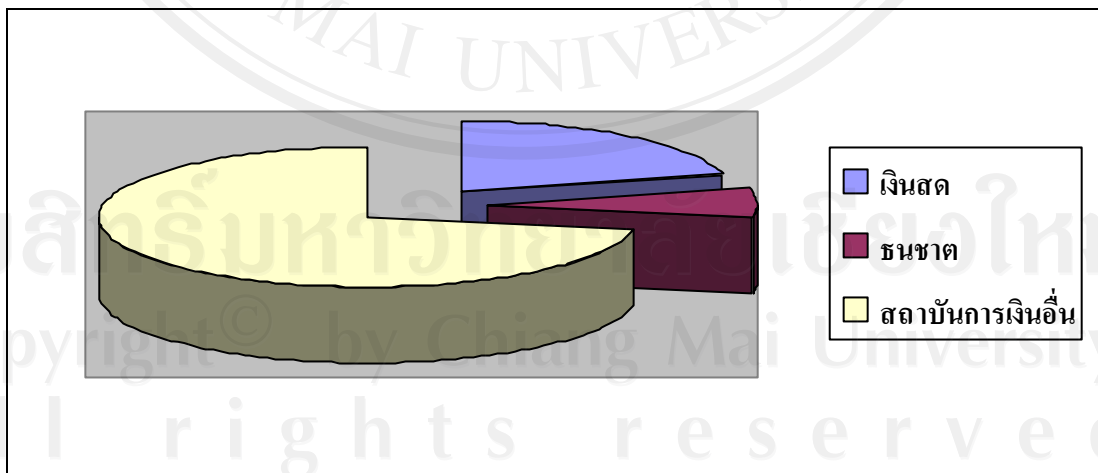
ที่มา : กรมการขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ (2550)

รูปที่ 2 ยอดจำหน่ายรถยนต์ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2549 จำแนกตามสถาบันการเงิน และ ลักษณะการซื้อ



ที่มา : กรมการขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ (2550)

รูปที่ 3 ยอดจำหน่ายรถยนต์ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2550 จำแนกตามสถาบันการเงิน และ ลักษณะการซื้อ



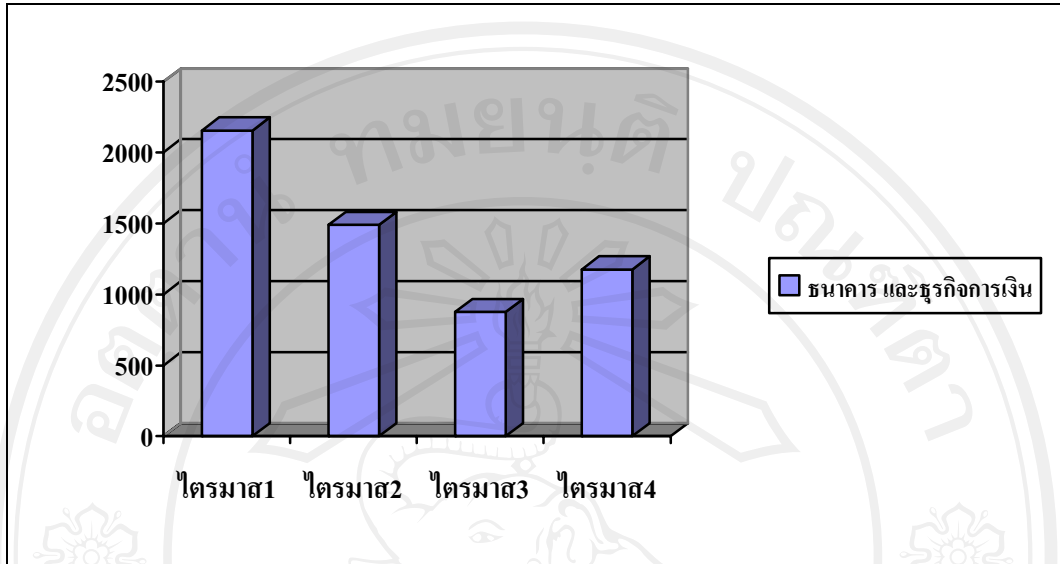
ที่มา : กรมการขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ (2550)

จากสถิติการขอจดทะเบียนรถยนต์ใหม่ของจังหวัดเชียงใหม่ ตามที่ได้แสดงตามรูปที่ 1, 2 และ 3 จะเห็นได้ว่าสัดส่วนของการซื้อรถยนต์ด้วยเงินสดลดลงอย่างเห็นได้ชัดเจน ส่วนทางด้าน การขอใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีสัดส่วนเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ในปี 2548 มีรถจดทะเบียนจาก สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 12,496 คัน และปี 2549 ทั้งหมด 12,466 คัน และ ในปี 2550 (ข้อมูลถึงเดือนพฤศจิกายน 2550) ทั้งหมด 13,460 คัน จึงเป็นเหตุจูงใจให้สถาบันการเงินได้ เข้ามาร่วมทำธุรกิจด้านการให้บริการสินเชื่อรถยนต์ และการเพิ่มขึ้นของสถาบันให้สินเชื่อด้านการ เช่าซื้อรถยนต์นี้ ส่งผลให้เกิดการแข่งขันด้านการให้บริการด้านสินเชื่อรถยนต์ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง

เมื่อประชาชนมีความต้องการซื้อรถยนต์โดยการเช่าซื้อจากสถาบันการเงินมากกว่าซื้อด้วย เงินสด ส่งผลทำให้ธุรกิจด้านสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ขยายตัวสูงตาม ไปด้วย ทั้งนี้เนื่องมาจากรถยนต์เป็นสินค้าที่มีมูลค่าสูง ประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีกำลังซื้อ หรือไม่ สามารถซื้อรถยนต์ด้วยเงินสดได้ในทันที จึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อ รถยนต์จากสถาบันการเงินทั้งหลายเหล่านั้น

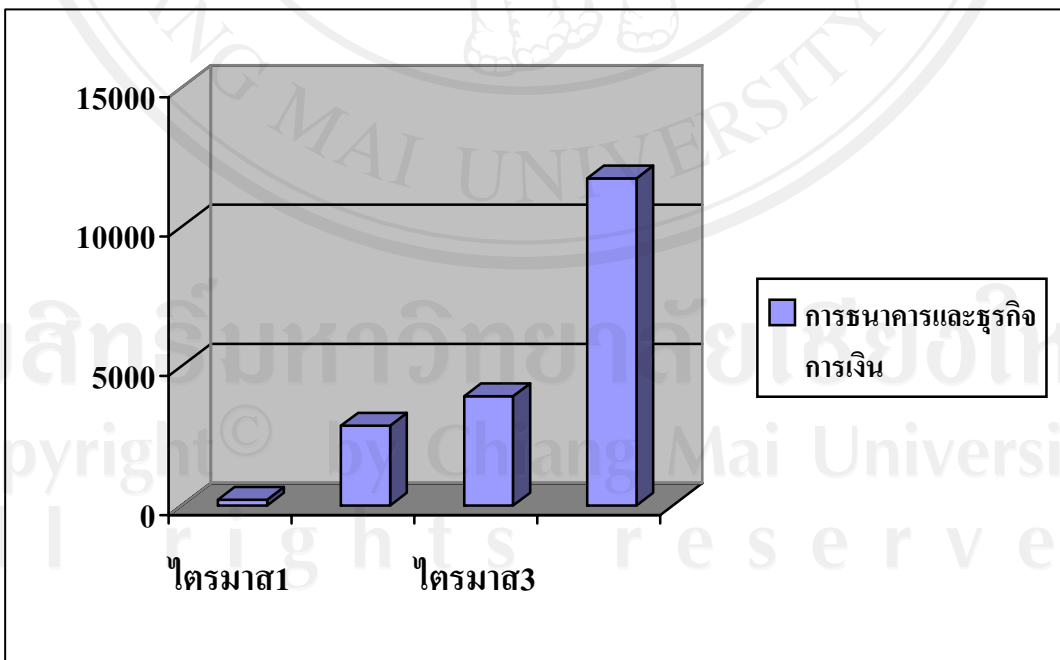
เนื่องจากภาวะการแข่งขันของธุรกิจด้านการเช่าซื้อรถยนต์ได้ทวีความรุนแรงมากขึ้น และ คาดว่าจะสูงขึ้นอีกในอนาคต ดังนั้นนอกจากสถาบันการเงินจะพิจารณาด้านการปล่อยสินเชื่อแล้ว ก็ควรที่จะพิจารณา และควบคุมลูกหนี้ที่มีปัญหาควบคู่ไปด้วย ทั้งนี้ปัญหาที่สถาบันการเงินพบมาก ที่สุด ก็คือปัญหาหนี้ค้างชำระ ปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และถ้าหากสถาบันการเงินไม่ สามารถที่จะแก้ไขปัญหานี้เสียได้ ก็อาจจะส่งผลทำให้สถาบันการเงินขาดสภาพคล่องและต้อง ปิดกิจการไปในที่สุด

รูปที่ 4 การเพิ่มขึ้นของ NPL ของธุรกิจการเงิน และการธนาคาร ปี 2548



ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2550)

รูปที่ 5 การเพิ่มขึ้นของ NPL ของธุรกิจการเงิน และการธนาคาร ปี 2549



ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2550)

จากรูปที่ 4 และ 5 การเพิ่มขึ้นของ NPL ทั้งระบบ (จำแนกตามประเภทธุรกิจ) ธุรกิจด้านการธนาคาร และ ธุรกิจการเงิน จะเห็นได้ว่า มีการเพิ่มขึ้นของ NPL อย่างต่อเนื่อง โดยในไตรมาสที่ 4 ปี 2548 มียอด NPL เพิ่มขึ้นทั้งหมด 1,175 ล้านบาท ,ในไตรมาสที่ 4 ปี 2549มียอด NPL เพิ่มขึ้นทั้งหมด 11,746 ล้านบาท และในไตรมาสที่ 3 ปี 2550 มียอด NPL เพิ่มขึ้นทั้งหมด 226 ล้านบาท

ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดหนี้ NPL รวมทั้งจำเป็นต้องหามาตรการป้องกันการเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต จนทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจด้านการธนาคาร และ ธุรกิจการเงินต้องได้รับความเสียหาย ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยเน้นการให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ เพราะในปัจจุบันนี้สินเชื่อดังกล่าวกำลังเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต ขณะเดียวกันสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจดังกล่าว ก็ต้องประสบกับปัญหาหนี้ที่เกิดจากการผิดนัดชำระค่างวด ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระของธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพิจารณาสินเชื่อของเจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเครดิต และเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่กำหนดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ โดยศึกษาปัจจัยทางด้านตัวลูกหนี้ ปัจจัยภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ ตลอดจนปัจจัยที่เกิดภายในของสถาบันการเงินที่ให้สินเชื่อ ว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลทำให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันหรือไม่ อย่างไร และเป็นไปในทางทิศทางไหนของธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาถึงสาเหตุการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ในครั้งนี้ ได้จำกัดขอบเขตการศึกษาไว้เฉพาะลูกหนี้ของ ธนาคารชนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ซึ่งจะมีภูมิลำเนาอยู่ในเขต 2 จังหวัด คือ จังหวัดเชียงใหม่ และลำพูน

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อการศึกษาไว้ดังนี้

สาเหตุที่ทำให้เกิดหนี้ไม่ก่อหนี้ให้เกิดรายได้ธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ ปัจจัยทางด้านตัวลูกหนี้

สาเหตุที่เกิดจากตัวลูกหนี้

1. ลูกหนี้มีปัญหาด้านการเงิน

- 1.1 มีรายได้ไม่แน่นอน หรือมีรายได้ไม่เพียงพอในการชำระค่างวด
- 1.2 ดำเนินธุรกิจล้มเหลว หรือขาดทุน
- 1.3 ไม่มีอาชีพที่แน่นอน หรือไม่มีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ
- 1.4 อายุน้อย หรือมากเกินไป

2. ลูกหนี้ และผู้ค้ำประกัน ไม่มีที่อยู่อาศัยที่แน่นอน

- 2.1 ติดตามตัวลูกหนี้ และผู้ค้ำประกันไม่ได้
- 2.2 ย้ายที่อยู่โดยไม่แจ้งให้ทางธนาคารทราบ

3. ลูกหนี้เข้าซื้อรถยนต์ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์

- 3.1 รับจ้างซื้อให้คนอื่น หรือเข้าซื้อแทนกัน
- 3.2 ขาจรดต่อให้กับบุคคลอื่น โดยไม่ได้ทำเรื่อง โอนสัญญา
- 3.3 นำรถไปใช้ผิดวัตถุประสงค์

1.4 แหล่งที่มาของข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ได้มาจากบัญชีรายชื่อลูกค้าของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

1.4.1 การเลือกตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่างจากลูกหนี้เข้าซื้อของ ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขา เชียงใหม่ โดยจะเลือกจากลูกหนี้ที่ค้างชำระตั้งแต่ 3 งวด แต่ไม่เกิน 6 งวด (หนี้ต่ำกว่ามาตรฐาน) ทั้งหมด 200 ตัวอย่าง และเลือกจากลูกหนี้ที่มีการผ่อนชำระค่างวดตรงตามกำหนดระยะเวลา 200 ราย โดยเลือกจากการสุ่มจากบัญชีรายชื่อลูกค้าของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ส่วนข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นการศึกษามาตรการแก้ไขปัญหาค้างชำระของธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ ได้มาจากการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจด้านสินเชื่รถยนต์

จำนวนตัวอย่างที่ต้องการศึกษากำหนดจากแนวคิดของ ยามาเน (Yamane) ซึ่งได้ กำหนดระดับความเชื่อมั่น (Confidence interval) ไว้ที่ 95% สามารถคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตรต่อไปนี้ (วัชร พฤทธิกานนท์, 2549: 13)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

- เมื่อ n แทนขนาดกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ค้างชำระค่างวดตั้งแต่ 3-6 งวด
- N แทนขนาดของประชากรของลูกค้าใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)
- e แทนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5%

แทนค่า

$$n = \frac{11,429}{1 + (11,429)(0.05)^2}$$

$$= 386.21$$

จากตัวอย่างที่คำนวณได้ 386.21 ราย ทั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดของตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจากบัญชีรายชื่อลูกค้าของ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ในครั้งนี้ 400 ตัวอย่าง

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงสาเหตุ และผลกระทบของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของสถาบันการเงินที่บริการสินเชื่อรถยนต์
2. เพื่อให้สถาบันการเงินนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ประกอบพิจารณาการให้สินเชื่อ เพื่อ ทราบหลักเกณฑ์ที่ดีในการวิเคราะห์สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
3. เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงาน การดำเนินนโยบาย และวางแผนทางด้านสินเชื่อของธุรกิจ และเป็นแนวทางในการแก้ไขหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้