

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

รถยนต์ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในชีวิตประจำวัน ดังเห็นได้จากตัวเลขยอดขายรถยนต์ในปี 2546 พบว่าสามารถขายได้จำนวน 5.1 แสนคันเมื่อเปรียบเทียบกับยอดขายปี 2545 พบว่ามียอดขายจำนวนทั้งสิ้น 409,459 คัน ซึ่งในปี 2546 มีการเติบโตเพิ่มขึ้น 26.83% อันเนื่องมาจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสภาวะทางการเมืองที่มีความมั่นคงทำให้ประชาชนมีความมั่นใจในการบริโภคมากขึ้น ประกอบกับนโยบายของรัฐบาลที่พยายามกระตุ้นเศรษฐกิจในทุกด้านส่งผลให้ตลาดรถยนต์มีการขยายตัวขึ้นมาก ด้วยปัจจัยสนับสนุนการเข้าสู่รถยนต์เช่น การกำหนดอัตราดอกเบี้ยต่ำ เงินค่าน้อย และระยะเวลาการเช่าซื้อนาน จึงเป็นการสนับสนุนการซื้อของประชาชนอย่างยิ่ง นอกจากนี้ยังมีปัจจัยในเรื่องของอายุการใช้งานของรถมาประกอบจึงทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่ตัดสินใจเปลี่ยนรถคันใหม่ง่ายขึ้น ดังนั้นธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จึงมีการแข่งขันที่รุนแรงและมีผู้ประกอบการรายใหม่เข้ามาแข่งขันในตลาดเพิ่มเติม ดังนั้นการรักษาฐานลูกค้าเดิมจึงเป็นเป้าหมายหลักที่จะต้องคำนึงถึงและพยายามปกป้องส่วนแบ่งตลาดในส่วนนี้ ขณะเดียวกันต้องพยายามสร้างฐานลูกค้ารายใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น (บัณฑิต ชีวะธนรักษ์ ธนชาติยอมกำไรน้อยแต่ขอความเสี่ยงต่ำ, 2547: 12)

แนวโน้มในปี 2547 ความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่สุดคือการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะออกแผนแม่บทพัฒนาสถาบันการเงินซึ่งเปิดโอกาสให้กับธนาคารพาณิชย์สามารถทำธุรกิจได้ทุกรูปแบบโดยเฉพาะธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ซึ่งธนาคารพาณิชย์มีความได้เปรียบในเรื่องของต้นทุนเงินที่ต่ำกว่า มีฐานลูกค้าที่สามารถเปลี่ยนมาเป็นลูกค้าเช่าซื้อได้ และมีเครือข่ายสาขาที่ครอบคลุมทั่วประเทศ (เช่าซื้อรถเปิดทางแบงก์พาณิชย์: ประชาชาติธุรกิจ, 2547: 29)

จังหวัดนครปฐมเป็นจังหวัดที่ใกล้กับจังหวัดกรุงเทพมหานครด้วยระยะทางเพียง 56 กิโลเมตร เป็นศูนย์กลางการค้าของภูมิภาคตะวันตก และชุมทางการขนส่งเพื่อเข้าสู่ตลาดกรุงเทพมหานคร และมีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดที่เชื่อมต่อไปสู่ภาคใต้และภาคตะวันตก สภาพทางเศรษฐกิจของจังหวัดนครปฐมในปี 2543 พบว่าประชากรมีรายได้เฉลี่ยต่อหัว 80,099 บาท ต่อปีเป็นอันดับ 13 ของประเทศ และเป็นอันดับที่ 11 ของภาคกลาง อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจร้อยละ 5.00 (สำนักงานจังหวัดนครปฐม, 2543: ออนไลน์) จึงทำให้จังหวัดนครปฐมมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจดี และมีตัวแทนจำหน่ายรถยนต์อยู่มากมายทั่วไป มีสถาบันการเงินที่ให้บริการด้าน

สินเชื่อรถยนต์ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด มีสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ กระจายอยู่ทุกอำเภอ ในจังหวัดนครปฐมประกอบกับธุรกิจรถยนต์มีการขยายตัวมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้ศึกษาเกิดแรงจูงใจในการศึกษาถึงทัศนคติของผู้บริโภคในการที่ธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดนครปฐมจะทำธุรกิจด้านเช่าซื้อรถยนต์เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการรองรับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ให้สนองความต้องการของผู้บริโภคและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งที่เป็นสถาบันการเงินที่เป็นเจ้าของตลาดเดิมได้

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการให้บริการด้านสินเชื่เช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบทัศนคติต่อการให้บริการด้านสินเชื่เช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางกลยุทธ์ด้านเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารพาณิชย์ หรือสถาบันการเงินในโอกาสต่อไป

### นิยามศัพท์

**ทัศนคติ** หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นและพฤติกรรมเกี่ยวกับการให้บริการด้านสินเชื่เช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

**บริการด้านสินเชื่เช่าซื้อรถยนต์** ในที่นี้หมายถึง การให้บริการด้านสินเชื่เช่าซื้อรถยนต์จากธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจการให้เช่าซื้อ คือ การให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าที่ต้องการซื้อรถยนต์ทั้งรถยนต์ใหม่และรถยนต์มือสอง ไม่ว่าจะเป็นการซื้อเพื่อการใช้ส่วนตัว หรือซื้อเพื่อทำการค้า บริษัทให้เช่าซื้อจะนำเงินค่ารถไปชำระให้แก่ผู้ขายเพื่อให้ผู้ขายส่งมอบรถยนต์ให้ลูกค้านำไปใช้ โดยที่ลูกค้าไม่จำเป็นต้องนำเงินค่ารถทั้งจำนวนไปชำระแก่ผู้ขาย แต่ชำระเงินค่างวดให้บริษัทแทน และเมื่อถึงวันสิ้นสุดสัญญา กรรมสิทธิ์ในรถยนต์คันนั้น ๆ ก็จะถูกโอนให้ลูกค้าโดยทันที (เช่าซื้อ. สยามพาณิชย์ลิสซิง. 2547: ระบบออนไลน์)

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง นิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงิน ให้กู้ยืม ซื้อขาย หรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมือ ซื้อหรือขายเงินตราต่างประเทศและให้คำปรึกษาด้านการลงทุนด้านการเงิน ได้แก่ บมจ. ธนาคารกรุงเทพ บมจ.ธนาคารกรุงไทย บมจ.ธนาคารกสิกรไทย บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์ทั้ง 5 ธนาคารใหญ่ ได้แก่ บมจ. ธนาคารกรุงเทพ บมจ.ธนาคารกรุงไทย บมจ.ธนาคารกสิกรไทย บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่เป็นสาขาหลักไม่รวมสาขาย่อย ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved