

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

นับตั้งแต่เศรษฐกิจชะลอตัวจากผลกระทบวิกฤตเศรษฐกิจโลก (Sub-prime และ Hamburger Crisis) จากตัวเลขดัชนีชี้วัดเศรษฐกิจของประเทศที่ลดลงตั้งแต่ปี 2550 ถึง ปี 2552 ร้อยละ 4.9 2.5 และ -2.3 ตามลำดับ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2553 : ออนไลน์) ส่งผลต่อการใช้จ่ายของภาคเอกชนและการลงทุนลดลงอย่างมาก ส่วนหนึ่งมาจากสถาบันการเงิน มีความระมัดระวังในการปล่อยสินเชื่อมากขึ้น ถึงแม้ว่ารัฐบาลจะมีมาตรการทางการเงินและการคลังที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจให้เป็นไปได้ไปอย่างมั่นคงและต่อเนื่อง โดยจะเห็นได้จากโครงการต่างๆ อาทิเช่น โครงการกองทุนหมู่บ้าน โครงการพักชำระหนี้เกษตรกร โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า โครงการบ้านเอื้ออาทร โครงการไทยเข้มแข็ง เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามทั้งนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่รัฐบาลส่งเสริมนั้นยังมีข้อจำกัด และมีลักษณะที่เข้มงวดพอสมควร ดังนั้นจึงเป็นโอกาสของธุรกิจที่ให้บริการทางการเงิน ประเภท ลิสซิ่ง ซึ่งเข้ามา มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ อย่างมากเพราะเป็นแหล่งระดมเงินทุน และใช้เงินทุนต่างๆ เพื่อการกู้ยืมอีกแห่งหนึ่งนอกเหนือจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินอื่นๆ ตลอดจนยังมีกฎหมายคุ้มครองทั้งผู้ดำเนินการและผู้บริโภคอีกด้วย เนื่องจากเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการกู้ยืมให้กับลูกค้าที่รายได้น้อย เพราะการกู้กับธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินต่างๆ มีความยุ่งยากและใช้เวลานานในการอนุมัติและหลักทรัพย์ในการขอกู้ของลูกค้าที่มีรายได้น้อยคือรถจักรยานยนต์ ซึ่งไม่ได้รับการยอมรับจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินต่างๆ แต่รถจักรยานยนต์เป็นสินทรัพย์ที่ได้รับการยอมรับจาก ลิสซิ่งต่างๆ ซึ่งยอมเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งให้กับลูกค้าที่รายได้น้อยและคิดว่าที่ลูกค้ารายได้น้อยไปกู้หนี้ยืมสินนอกระบบ

ประกอบกับตัวเลขการจดทะเบียนรถจักรยานยนต์ในเขตภาคเหนือ และจังหวัดลำปาง ที่มีอัตราขยายตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสวนทางกับตัวเลขดัชนีชี้วัดเศรษฐกิจ เหตุผลส่วนหนึ่งมาจากผู้บริโภคต้องการลดค่าใช้จ่ายประจำวัน และอีกเหตุผลหนึ่งมาจากราคาน้ำมันที่สูงขึ้นเรื่อยๆ หลังภาวะวิกฤตเศรษฐกิจไม่นาน ถึงแม้ว่าต่อมาจะลดลง แต่ก็ยังคงสูงกว่าก่อนวิกฤตเศรษฐกิจ ทำให้ตัวเลขจดทะเบียนของรถจักรยานยนต์สูงขึ้นเป็นลำดับ ดังตารางแสดงสถิติการจดทะเบียนรถจักรยานยนต์ปี 2550 – 2552

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนรถจักรยานยนต์ที่จดทะเบียนในเขตภาคเหนือและจังหวัดลำปางในปี 2550 ถึง ปี 2552

ปีพ.ศ.	จำนวนรถจักรยานยนต์จดทะเบียน			
	ภาคเหนือ	%+,-	ลำปาง	%+,-
2549 (ปีฐาน)	3,260,764		232,799	
2550	3,310,988	1.54%	234,381	0.68%
2551	3,350,052	1.18%	234,995	0.26%
2552	3,429,932	2.38%	238,104	1.32%

ที่มา : กลุ่มสถิติการขนส่งออนไลน์ กรมการขนส่งทางบก, 2553

จากตัวเลขข้างต้นเป็นเหตุผลสนับสนุนว่าทำไมจึงมีผู้เข้ามาในธุรกิจลิสซิ่งและการปล่อยกู้โดยใช้รถจักรยานยนต์มาเป็นสินทรัพย์ค้ำประกันเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ไม่ว่าจะเป็นบริษัทจำหน่ายรถจักรยานยนต์ที่มีลิสซิ่งเอง บริษัทลิสซิ่งใหญ่ๆ ที่มาจากต่างถิ่น หรือแม้กระทั่งบริษัทลิสซิ่งท้องถิ่น

อำเภอางต้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัด ลำปาง เป็นอำเภอชายแดนติดกับจังหวัดพะเยาและจังหวัดแพร่ ห่างจากตัวเมืองลำปางประมาณ 83 กิโลเมตร ห่างจากตัวเมืองพะเยาประมาณ 50 กิโลเมตร และจากตัวเมืองแพร่ประมาณ 89 กิโลเมตร อำเภอางต้งแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 10 ตำบล 78 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น รวม 52,432 คน เป็นชาย 26,305 คน เป็นหญิง 23,127 คน ประชากรมีรายได้เฉลี่ย 21,585 บาท/คน/ปี (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2553) ปัจจุบันมีบริษัทลิสซิ่งจำนวน 6 ราย 1.บริษัท นิมซีเส็งลิสซิ่ง จำกัด 2.บริษัท วีระลิสซิ่ง จำกัด 3.ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทวีเฮง ลิสซิ่ง 4.บริษัท ศักดิ์สยามแพร่ลิสซิ่ง จำกัด 5.บริษัท พีพี ลิสซิ่ง จำกัด และ 6. ร้านกฤษนิคมพาณิชย์

จากภาวะการแข่งขันด้านสินเชื่อลิสซิ่งในอำเภอางต้งกล่าว ทำให้สนใจศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอางต้ง จังหวัดลำปาง โดยทำรถจักรยานยนต์มาเป็นหลักทรัพย์ในการทำธุรกรรม โดยศึกษาส่วนประสมการตลาดทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการบริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยที่จะมุ่งเน้นไปยังกลุ่มที่ใช้รถจักรยานยนต์มาค้ำประกันเงินกู้กับลิสซิ่ง ทั้งนี้เพราะการที่ลูกค้า

รถจักรยานยนต์มาค้าประกันเงินกู้ยืมช่วยในการลดความเสี่ยงที่จะเกิดหนี้สูญ อีกทั้งการค้าประกัน โดยใช้บริการจักรยานยนต์จะมีวงเงินที่ไม่สูงมากทำให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระได้ครบจำนวน ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอจาง จังหวัดลำปาง โดยทำรถจักรยานยนต์มาเป็นหลักทรัพย์ในการทำธุรกรรมเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการท้องถิ่นในการจัดส่วนประสมการตลาด ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการ ในเขตอำเภอจาง จังหวัดลำปาง โดยทำรถจักรยานยนต์มาเป็นหลักทรัพย์ในการทำธุรกรรม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอจาง จังหวัดลำปาง โดยนำรถจักรยานยนต์มาเป็นหลักทรัพย์ในการทำธุรกรรม
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงในการให้บริการ ให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

นิยามศัพท์

บริการ ลิสซิ่ง รถจักรยานยนต์ หมายถึงการให้ลูกค้ากู้ยืมเงินจำนวนหนึ่งโดยมีกำหนดเวลาชำระหนี้ ที่แน่นอน ซึ่งอาจจะชำระหนี้ครั้งเดียวเต็มจำนวน หรือผ่อนชำระเป็นงวด ๆ โดยจะคิดดอกเบี้ยตามอัตราที่ตกลงกัน และจะต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน สำหรับหลักทรัพย์ที่นำมาใช้ในการค้ำประกันเงินกู้ยืม ได้แก่ รถจักรยานยนต์

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) หมายถึงตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ซึ่งใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจ แก่กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบไปด้วยผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place / Distribution) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคลากรที่ให้บริการ (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และการสร้างและนำเสนอหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่เคยใช้บริการรถจักรยานยนต์ ในเขตอำเภอจาง จังหวัดลำปาง ระหว่างปี 2551-2552 โดยนำรถจักรยานยนต์มาเป็นหลักทรัพย์ในการทำธุรกรรม