

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญปัญหา

เป็นที่ยอมรับว่า สถาบันทางการเงินต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นธนาคารพาณิชย์ หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ต่างๆ ต่างได้รับผลกระทบจากปัญหาทางการเงินที่เป็นปัญหาต่อเนื่องจากวิกฤติเศรษฐกิจดังกล่าว จากวิกฤติเศรษฐกิจ ปี 2540 มีผลให้ธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆ เริ่มหันมาเน้นการทำธุรกิจด้านอื่นที่เน้นการใช้จ่ายทางด้านอุปโภคบริโภคมากกว่าการปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนเพียงอย่างเดียว (สมภพ มานะรังสรรค์, 2548) ดังนั้นจะเห็นว่าในช่วง 5 ปีที่ผ่านธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆ เริ่มรุกธุรกิจทางด้านบัตรเครดิตเพื่อเน้นการใช้สินเชื่อในการจับจ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภค โดยธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดรายได้ต่อเดือนลดลงมีจากรายได้ต่อเดือน ประมาณ 50,000 บาทต่อเดือน ลดลงมาอยู่ที่ 15,000 บาทต่อเดือน ซึ่งเป็นอัตราที่ต่ำลงมาก ซึ่งได้รับความสนใจอย่างมากต่อประชาชนทั่วไป

อย่างไรก็ตามยังมีกลุ่มประชากรกลุ่มใหญ่ของประเทศที่รายได้ต่ำซึ่งไม่สามารถขอสินเชื่อหรือทำบัตรเครดิตกับธนาคารได้เนื่องจากรายได้น้อยหรือไม่สม่ำเสมอและไม่เป็นไปตามเกณฑ์ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ ดังนั้นจึงมีสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารซึ่งส่วนใหญ่แล้วเป็นบริษัทเอกชนที่ลงทุนโดยชาวต่างชาติมีบทบาทในการปล่อยสินเชื่อและธุรกิจสินค้าผ่อนชำระค่าทั่วไปที่มีความจำเป็นต่อคุณภาพชีวิตตลอดจนสินค้าฟุ่มเฟือยที่เป็นที่นิยมในสังคม จะสังเกตเห็นว่าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารที่ได้รับความนิยมในประเทศไทยนั้นจะเน้นการให้บริการสินเชื่อบุคคลบัตรเครดิต สินเชื่อเพื่อบริการ และสินเชื่อผ่อนชำระ

ปัจจุบันวิถีชีวิตของประชาชนได้เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพของสังคม โดยธรรมชาติของมนุษย์ต้องการการอยู่ติดกันติดเทียมกับผู้อื่น แต่บางคนภาวะความเป็นอยู่และรายได้ไม่สามารถจะซื้อสิ่งของตามที่ตนต้องการได้ทันทีจะต้องเก็บเงินสะสมไว้ อาจจะต้องใช้ระยะเวลาโดยเฉพะอย่างยิ่งถ้าต้องการสินค้าที่มีราคาสูง เช่น ที่อยู่อาศัย รถยนต์ รถจักรยานยนต์ คอมพิวเตอร์ เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นต้น แต่การจะให้ได้สิ่งของเหล่านี้มาตามต้องการและเพื่อที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นต้องใช้วิธีเช่าซื้อหรือผ่อนชำระเท่านั้นจึงจะได้สิ่งที่ต้องการทันที ทำให้เกิดกิจการสินค้าผ่อนชำระขึ้น

ซึ่งสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารนี้ได้สังเกตเห็นถึงความต้องการทางด้านนี้ และมีความสนใจจะให้สินเชื่ออุปโภคและบริโภคมากขึ้น

สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารเริ่มมีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเน้นให้สินเชื่อรายย่อยแก่บุคคลต่างๆ มากยิ่งขึ้น เรียกว่าสินเชื่อการอุปโภคบริโภค ทั้งนี้เพราะนโยบายรัฐบาลของการพัฒนาประเทศได้ก้าวสู่ระดับที่สัดส่วนของคนระดับกลางและระดับล่างมีเพิ่มมากขึ้น และความต้องการเพิ่มคุณภาพชีวิตมีมากขึ้น โดยทัศนคติของประชาชนเริ่มยอมรับสังคมการผ่อนชำระมากขึ้น และเป็นที่รู้จักและสนใจของประชาชนเนื่องจากอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าการผ่อนชำระกับสินเชื่อธนาคาร และขั้นตอนและเงื่อนไขน้อยกว่าธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินอื่นๆ ทำให้ประชาชนหันมากู้ยืมและใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ กับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร เพื่อการอุปโภคบริโภคมากขึ้น

แม้ว่าการให้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ยังถูกกำหนดให้อยู่ภายใต้เกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นผู้กำกับดูแล โดยเฉพาะเรื่องของการกำหนดอายุและรายได้ของผู้ถือบัตรเครดิต (บัตรหลัก) ที่จะต้องมีอายุ 22 ปีขึ้นไป และมีรายได้ต่อเดือนไม่ต่ำกว่า 15,000 บาท หรือ 180,000 บาทต่อปี อย่างไรก็ตาม ข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทยเปิดโอกาสให้บริษัทบริการเงินกู้ หรือที่เรา รู้จักกันในนามของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร รูปแบบการดำเนินธุรกิจของบริษัทดังกล่าวทำธุรกิจขาเดียว คือ ไม่ได้รับเงินฝากจากประชาชนแต่ดำเนินธุรกิจในการปล่อยสินเชื่อ จึงไม่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย เพราะธนาคารแห่งประเทศไทยจะเข้ามาเกี่ยวข้องต่อเมื่อมีการรับเงินฝากจากประชาชนเท่านั้น โดยบริษัทในกลุ่มดังกล่าวจะให้บริการสินเชื่อหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อเช่าซื้อ สินเชื่อบริการ สินเชื่อเงินสด สินเชื่อบัตรเครดิต ซึ่งมีการแข่งขันกันค่อนข้างสูงอยู่ในขณะนี้

ปัจจุบันบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระที่มีส่วนแบ่งการตลาดสูงที่สุดคือ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จากข้อมูลในเว็บไซต์ ([www.settrade.com](http://www.settrade.com), 2548) พบว่า บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารแห่งแรกที่เข้ามาให้บริการ โดยการลงทุนของบริษัท อีออน เครดิต เซอร์วิส จำกัด ซึ่งก่อตั้งขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อปี 2524 ในประเทศญี่ปุ่น

นอกจากนี้ ยังมีบริษัทสาขาในต่างประเทศ เช่น ฮองกง ประเทศไทย มาเลเซียและไต้หวัน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งเป็นครั้งแรกในประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2535 โดย เริ่มต้นการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อ ต่อมาได้ขยายธุรกิจในส่วนของกาให้สินเชื่อส่วนบุคคล เครดิตการ์ด และ แพลตฟอร์ม โดยบริษัทฯ มีฐานลูกค้าที่เป็นสมาชิกกว่า 500,000 รายทั่วประเทศ และนอกจากนี้ บริษัทฯ ได้นำเข้าเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติมาให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นสมาชิกของบริษัทฯ เป็นรายแรกของธุรกิจประเภทนี้ ในประเทศไทย โดยในช่วงแรก มีการติดตั้งเครื่องเบิกเงินสด

อัตโนมัติ เฉพาะในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑล และจะมีการขยายการบริการไปทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทยในอนาคต

โดยผลการดำเนินการของบริษัทอออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีกำไรสุทธิ 226.53 ล้านบาทซึ่งสูงกว่าไตรมาสเดียวกันของปีก่อน 67.44 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 42 และ บริษัทอออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ให้สินเชื่อผ่อนชำระ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 35 ของยอดการให้สินเชื่อรวมมีรายได้จากการให้สินเชื่อผ่อนชำระจำนวน 502 ล้านบาท และมีจำนวนร้านค้า 19,200 แห่ง

และในจังหวัดลำปาง มีการเพิ่มขึ้นของปริมาณสินเชื่อผ่อนชำระในเขตอำเภอเมืองลำปาง โดยจากข้อมูลของบริษัท จีอี แคปปิตอล ประเทศไทย จำกัด จะพบว่า ร้านค้าสมาชิกค้าในจังหวัดลำปางเพิ่มจากเมื่อปี 2547 จาก 26 ร้านค้า เป็น 54 ร้านค้า ในปี พ.ศ. 2548 ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง และจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการเพิ่มขึ้นจาก จำนวน 5,373 คน ในปี พ.ศ. 2547 เพิ่มขึ้นเป็น 6,561 คน ในปี พ.ศ. 2548 (บริษัท จีอี แคปปิตอล ประเทศไทย จำกัด, 2548)

จากข้อมูลดังกล่าว จะเห็นว่าในจังหวัดลำปางธุรกิจสินเชื่อผ่อนชำระมีปริมาณสินเชื่อในระบบเพิ่มสูงขึ้นและแข่งขันกันมากขึ้น จากข้อมูลดังกล่าวจึงทำให้ผู้ศึกษาเกิดความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกที่ต้องเลี้ยงดู ราคาสินค้าที่ต้องการผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย และเหตุผลทางการตลาดที่สำคัญที่มีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร

ผลการศึกษาครั้งนี้จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลที่มีต่ออุปสงค์การเลือกใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระในปัจจุบัน และทราบถึงปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ เป็นแนวทางให้บริษัทที่ให้บริการสินเชื่อใช้ในการวางแผนการตลาด หรือภาครัฐ ใช้ในการวางแผนทางป้องกันภาระหนี้สินที่จะเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์สำหรับสินเชื่อผ่อนชำระจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
- 3) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

### 1.3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อสามารถทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการสินเชื่อผ่อนชำระ และการให้บริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง ในการตอบสนองความพอใจสูงสุดแก่ผู้บริโภค และ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการวางแผนและปรับปรุงการบริการผ่อนชำระของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคในอนาคตหรือสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการตัดสินใจในการวางแผนควบคุมสินเชื่อเพื่อการบริโภคสินค้าของผู้บริโภค ของหน่วยงานภาครัฐต่อไป

### 1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การใช้สินเชื่อผ่อนชำระ ปัจจัยทางการตลาด และปัญหาและอุปสรรคจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงระยะเวลา 1 เดือน (ระหว่างวันที่ 1-31 มีนาคม 2548 ) โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารจากร้านค้าในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง 4 ร้านค้า คือร้านเชียงใหม่สยามทีวี สาขาลำปาง, ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สาขาลำปาง, ห้างสรรพสินค้า โลตัส สาขาลำปาง และ ห้างพาวเวอร์บาย สาขาลำปาง

### 1.5 นิยามศัพท์

**สินเชื่อผ่อนชำระ** หมายถึงการซื้อสินค้าอุปโภค อาทิ เครื่องใช้ไฟฟ้า เฟอร์นิเจอร์ และ สินค้าฟุ่มเฟือยต่างๆ โดยไม่ได้ชำระโดยเงินสด แต่ใช้บริการผ่อนเป็นรายเดือน โดยเสียดำเนินให้แก่ผู้ให้บริการสินเชื่อ

**สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non – bank)** หมายถึงบริษัทเอกชนที่ดำเนินธุรกิจทางด้านให้สินเชื่อแก่ประชาชนทั่วไปโดยเฉพาะ โดยจะเน้นประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อจากธนาคาร โดยกำหนดจ่ายเป็นแบบผ่อนชำระโดยคิดดอกเบี้ยคงที่มีบริการสินเชื่อหลายประเภทดังนี้

- (1) สินเชื่อเงินสดส่วนบุคคล
- (2) สินเชื่อเพื่อการบริการ เช่น การทำศัลยกรรมเสริมสวย การท่องเที่ยว
- (3) สินเชื่อผ่อนชำระ เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า, คอมพิวเตอร์และเฟอร์นิเจอร์ ฯลฯ
- (4) สินเชื่อบัตรเครดิต

ปัจจุบันสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารทั้งหมดในประเทศไทย ประกอบไปด้วย

- (1) บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
- (2) บริษัท สยาม เอ แอนด์ ซี จำกัด
- (3) บริษัท จีอี แคปปิตอลจำกัด
- (4) บริษัท เซเทเล็ม จำกัด
- (5) บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved