

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การขยายตัวทางภาคเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ที่ภาครัฐมุ่งเน้นแผนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในประเทศ ควบคู่กับการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ จึงทำให้ภาครัฐออกมาตรการส่งเสริมการพัฒนาในหลายๆ ด้าน ทั้งในด้านของการศึกษา เศรษฐกิจ การแพทย์ และการคมนาคม จึงส่งผลให้ภาคเศรษฐกิจและสังคมได้เกิดการขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว แต่เนื่องจากระบบสาธารณสุขูปโภคด้านการคมนาคมขนส่งมวลชน เพื่อตอบสนองความต้องการของภาคประชาชนยังไม่สามารถครอบคลุมต่อความต้องการได้ ดังนั้นรถยนต์ส่วนบุคคลจึงเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกจึงเข้ามามีส่วนสำคัญ และเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชนเพื่อตอบสนองความต้องการในการคมนาคมขนส่ง จากปัจจัยดังกล่าวส่งผลทำให้ความต้องการใช้รถยนต์ตลอดจนภาคอุตสาหกรรมยานยนต์มีอัตราการเติบโตที่สูงขึ้น ถึงแม้ว่ารถยนต์จะมีความสำคัญมากเพียงใดในการดำเนินชีวิต ก็ไม่ได้หมายความว่าทุกคนครอบครัวยุคใหม่จะสามารถซื้อรถยนต์ไว้ใช้งานในครอบครัวของตัวเองได้ เนื่องจากปัจจัยทางการเงินที่จะใช้เป็นเงินทุนในการซื้อรถยนต์ของแต่ละครอบครัวมีไม่เท่ากัน ประกอบกับในสถานการณ์ปัจจุบันค่าใช้จ่ายในการครองชีพสูงขึ้น สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันต่างหาซื้อได้ด้วยเงิน และโดยธรรมชาติของมนุษย์ส่วนมีความต้องการกินดีอยู่ดี มีสิ่งของเครื่องใช้ทัดเทียมเสมอกับผู้อื่น เมื่อความต้องการกับรายได้ไม่สัมพันธ์กัน ทางเลือกหนึ่งที่จะทำให้ผู้บริโภคมีรถยนต์ใช้ภายใต้รายได้อันจำกัด ก็คือการแสวงหาผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ จึงส่งผลทำให้ธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และธุรกิจ

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University  
All rights reserved

จากนโยบายรถยนต์คันแรกของภาครัฐซึ่งได้ออกมาตรการรถยนต์คันแรกเพื่อเป็นการส่งเสริมภาคอุตสาหกรรมยานยนต์มีอัตราการเจริญเติบโตที่สูงขึ้น ประกอบกับเพื่อให้ประชาชนที่มีความต้องการมีรถยนต์ส่วนบุคคลใช้ รัฐบาลจึงได้กำหนดมาตรการคืนเงินภาษีเท่ากับที่จ่ายจริงในการซื้อรถยนต์คันแรก แต่จะคืนได้ไม่เกิน 100,000 บาท โดยแต่ละยี่ห้อจะได้รับเงินคืนไม่เท่ากัน และภาครัฐจะคืนภาษีได้เมื่อครอบครองรถยนต์ไปแล้ว 1 ปี (กรมสรรพสามิต, 2554)

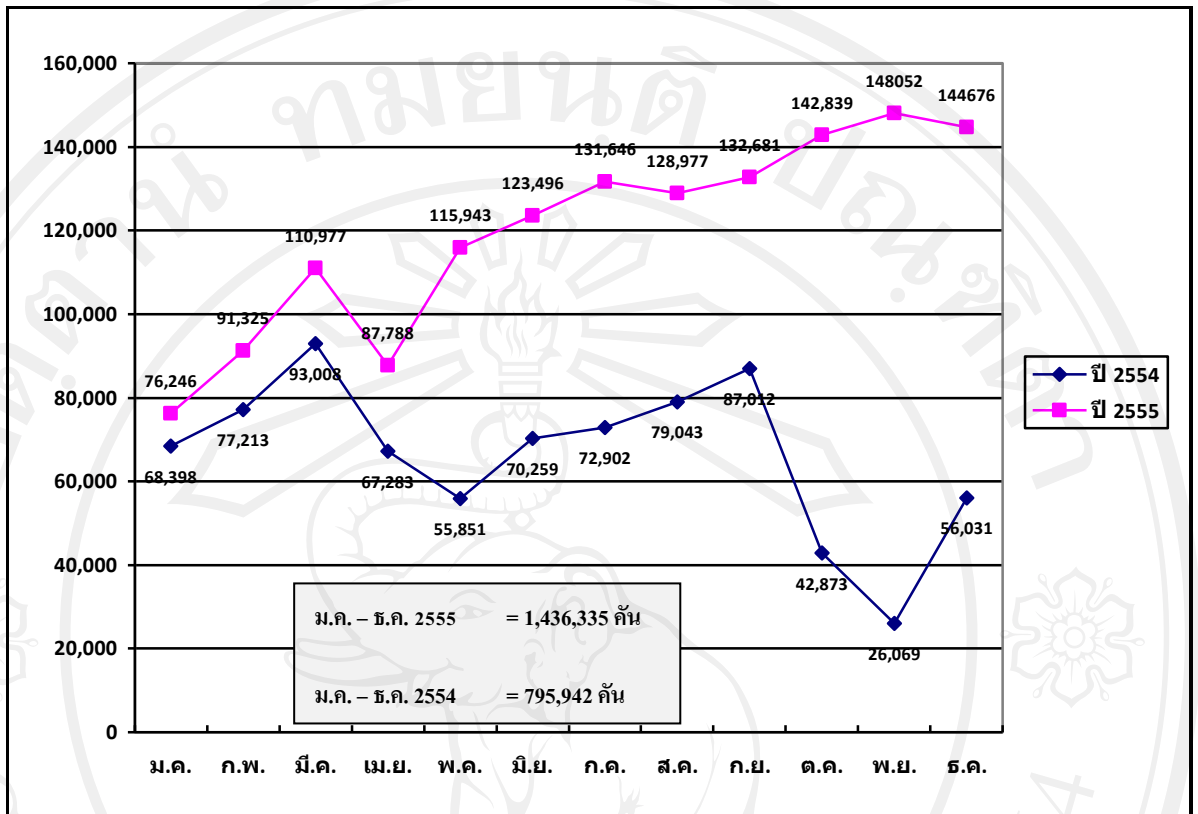
ตารางที่ 1.1 ปริมาณผลิตรถยนต์ในประเทศไทยตั้งแต่ปี 2554 – 2555 จำแนกตามประเภทรถยนต์

(หน่วย: คัน)

รายการ	ปี 2554 ม.ค. – ธ.ค.	ปี 2555 ม.ค. – ธ.ค.	การเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)
รถยนต์นั่ง	537,987	957,623	78.00
รถกระบะ 1 คัน	899,200	1,452,252	61.50
รถยนต์เพื่อการพาณิชย์ (ไม่รวมรถกระบะ 1 คัน)	20,608	43,842	112.74
รวม	1,457,795	2,453,717	68.32

ที่มา: สภากรมยานยนต์ไทย(2555)

จากนโยบายรถยนต์คันแรกทำให้ภาคอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยสำหรับปี 2555 ถือเป็นปีแห่งการทำลายสถิติ ทั้งในแง่ของยอดผลิตที่เกิน 2 ล้านคัน (ตารางที่ 1.1) และยอดขายภายในประเทศไทยที่เกิน 1 ล้านคัน (รูปที่ 1) เป็นครั้งแรก จากปัจจัยบวกที่ทำให้อุตสาหกรรมยานยนต์ไทยมีการขยายตัวอย่างมาก คือ การฟื้นตัวตั้งแต่ต้นปี 2555 จากภัยธรรมชาติกับเหตุการณ์น้ำท่วมครั้งใหญ่ในประเทศไทยในปลายปี 2554 ประกอบกับนโยบายสนับสนุนจากโครงการรถยนต์คันแรกของรัฐบาล เป็นอีกปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้ตลาดรถยนต์เติบโตขึ้น และแรงส่งจากค่ายรถยนต์ที่พยายามส่งรถยนต์รุ่นใหม่ ๆ ออกสู่ตลาดอย่างต่อเนื่อง ภาพรวมของอุตสาหกรรมยานยนต์ปี 2555 มีปริมาณการผลิตรถยนต์รวม 2,453,717 คัน เพิ่มขึ้นร้อยละ 68 สำหรับปริมาณการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศรวม 1,436,335 คัน เพิ่มขึ้นร้อยละ 81 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2554 โดยแบ่งเป็นตลาดรถยนต์นั่งมากที่สุด (สภากรมยานยนต์ไทย, 2555)



ที่มา: สมาคมยานยนต์ไทย(2555)

รูปที่ 1.1 แสดงยอดจำหน่ายรถยนต์ในประเทศของปี 2554 - 2555

จากรูปที่ 1.1 แสดงให้เห็นว่าในปี 2555 จากมาตรการรถยนต์คันแรกของภาครัฐบาล ส่งผลให้ยอดจำหน่ายรถยนต์ภายในประเทศมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น โดยพบว่าในปี 2555 มียอดจำหน่ายจำนวน 1,436,335 คัน เพิ่มขึ้นจากปี 2554 จำนวน 640,393 คัน คิดเป็นอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 80.46 สาเหตุที่จำนวนยอดจำหน่ายในปี 2554 มีปริมาณลดน้อยลงตั้งแต่ช่วงเดือนกันยายนเป็นต้นมาจนถึงเดือนพฤศจิกายน สาเหตุเนื่องจากประเทศไทยประสบเหตุอุทกภัยอย่างรุนแรง ซึ่งได้สร้างความเสียหายให้แก่อุตสาหกรรมยานยนต์ไทยเป็นอย่างมาก เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศผู้ผลิตหลักเมื่อประสบอุทกภัยจึงส่งผลกระทบต่อการผลิตรถยนต์ ทำให้ยอดการผลิตรถยนต์ลดลง จึงส่งผลทำให้ยอดจำหน่ายรถยนต์ในช่วงเวลาดังกล่าวลดลงไปด้วย

ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย คาดการณ์ภาพรวมของธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ปี 2555 มีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชนในการเช่าซื้อรถยนต์เป็นของตนเอง ซึ่งมีผลจากนโยบายรถยนต์คันแรกจากภาครัฐซึ่งช่วยผลักดันให้ภาพรวมธุรกิจขยายตัว แต่ธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์

ยังคงมีทั้งปัจจัยบวกและลบ โดยยอดคงค้างสินเชื่อเพื่อเช่าซื้อรถในระบบธนาคารพาณิชย์ล่าสุด ณ 30 กันยายน 2554 มีจำนวน 597,603 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันปีก่อนร้อยละ 29.2 ซึ่งถือเป็นอัตราเติบโตดีต่อเนื่อง แม้ฐานปี 2553 จะสูง โดยมีการขยายตัวถึงร้อยละ 29.5 จากปีก่อน ขณะที่ภาพรวมธุรกิจสินเชื่อไตรมาสสุดท้ายของปี 2554 เผชิญปัจจัยลบจากทิศทางอัตราดอกเบี้ยที่ปรับขึ้นอย่างต่อเนื่องและจากเหตุอุทกภัย ส่งผลต่อยอดขายรถในประเทศที่มีความเป็นไปได้ว่าจะหดตัวตั้งแต่ร้อยละ 36-49 เมื่อเทียบกับประมาณการเดิมก็ตาม แต่ศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดว่าด้วยการเติบโตของธุรกิจที่สูงมากในช่วง 3 ไตรมาสแรก ประกอบกับมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้สินเชื่อเช่าซื้อรถที่ประสบปัญหาทางการเงินเนื่องจากอุทกภัย โดยการพักชำระหนี้ จะมีส่วนให้ยอดคงค้างสินเชื่อเพื่อเช่าซื้อรถไม่ปรับตัวลดลงเร็วเกินไป (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2555)

แนวโน้มสำหรับโอกาสทางธุรกิจการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในปี 2555 ยังคงมีปัจจัยบวกที่อาจกระตุ้นความต้องการซื้อรถใหม่และการใช้บริการสินเชื่อเพื่อเช่าซื้อรถ ไม่ว่าจะเป็นมาตรการภาษีรถคันแรกที่ทำให้ส่วนลดสูงสุด 100,000 บาท ซึ่งจะสิ้นสุดในเดือนธันวาคมปี 2555 และทิศทางอัตราดอกเบี้ยที่คงที่ ไม่ได้ให้ภาพการปรับขึ้นอย่างต่อเนื่องดังเช่นในปี 2554 อันช่วยลดแรงกดดันต่อการให้สินเชื่อเพื่อเช่าซื้อ และยังสามารถช่วยให้ตลาดสินเชื่อเพื่อเช่าซื้อรถ สามารถประกอบแรงส่งของการเติบโตต่อไปได้ โดยศูนย์วิจัยกสิกรไทยคาดการณ์ยอดคงค้างสินเชื่อเช่าซื้อในระบบธนาคารพาณิชย์ปี 2555 อาจขยายตัวประมาณร้อยละ 26-30 เป็น 770,000-800,000 ล้านบาท ภายใต้การประเมินยอดขายรถปี 2555 ว่าจะเพิ่มขึ้นร้อยละ 14-19 จากปี 2554 เป็น 925,000-965,000 คัน และมาตรการพักชำระหนี้สูงสุด 6 เดือนแก่ลูกค้าผู้ประสบภัย ที่จะส่งผลให้ยอดหนี้เช่าซื้อคงค้างลดช้าลงประมาณ 5,000 ล้านบาทในช่วงเวลาดังกล่าว (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2555)

ในปัจจุบันมีผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์เป็นจำนวนมาก แต่ละผู้ประกอบการต่างมีกลยุทธ์มากมาย เพื่อเพิ่มฐานลูกค้าใหม่และรักษฐานลูกค้าเดิมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการเพิ่มและรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดของแต่ละผู้ประกอบการด้วย กลยุทธ์ที่สำคัญของผู้ประกอบการประกอบไปด้วย ราคา อัตราดอกเบี้ย การปรับลดเงื่อนไขการขอสินเชื่อต่างๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าตัดสินใจเข้ามาใช้บริการให้ได้มากที่สุด และภาครัฐบาลยังให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนโดยออกมาตรการรถยนต์คันแรก เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระให้ประชาชน เพราะเป็นการลด

การเก็บภาษีสรรพสามิตลงในระดับหนึ่ง โครงการดังกล่าวยังช่วยกระตุ้นการผลิต การบริการหลังการขาย ช่วยสร้างงาน และเพิ่มบริการทางการเงินในการผ่อนชำระ

สภาวะการแข่งขันของตลาดเช่าซื้อรถยนต์ของภาคเหนือ โดยเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่มีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง มีจำนวนผู้ประกอบการลิสซิ่งและเช่าซื้อรถยนต์ 63 ราย เนื่องจากเชียงใหม่เป็นเมืองหลักของภาคเหนือ เป็นจังหวัดศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และการคมนาคม มีอำเภอจำนวน 25 อำเภอ จึงทำให้การแข่งขันกันระหว่างผู้ประกอบการมีค่อนข้างสูง ดังจะเห็นได้จากความนิยมของผู้ประกอบการที่มีธุรกิจอยู่แล้วขยายสาขาไปตามอำเภอต่างๆ เพิ่มขึ้นเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่รวดเร็วและสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทั่วถึง ในปัจจุบันความต้องการรถยนต์ใหม่ของประชาชนมีมากขึ้น เนื่องจากรถยนต์เป็นสินค้าจำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน และสิ่งสำคัญที่ลูกค้ามองหามากขึ้นเพื่อแบ่งเบาภาระในการซื้อรถยนต์ใหม่คือการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

สำหรับสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารกสิกรไทย เป็นผู้ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ของจังหวัดเชียงใหม่ มีสาขาย่อยมากถึง 29 สาขาที่จะรองรับความต้องการของลูกค้า และมีสาขาหลักอยู่ที่สาขามูลเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนพนักงานในความรับผิดชอบ 48 คน มีปริมาณสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคมปี 2556 จำนวน 1,220 ราย ปริมาณการปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์อยู่ที่ 829,631 ล้านบาท ธนาคารกสิกรไทยก็เป็นอีกหนึ่งผู้ประกอบการ ที่มีเป้าหมายมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการ โดยมีการใช้กลยุทธ์ทางด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านการให้บริการและด้านเงื่อนไขการทำสินเชื่อรถยนต์ เพื่อมุ่งเน้นให้มีการเจริญเติบโตของเป้าหมายทางการตลาดให้มากขึ้น

ดังนั้นจากประเด็นข้างต้นจึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปใช้ในการวางแผนการบริหารงานด้านสินเชื่อและเพื่อสามารถสร้างกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับงานด้านสินเชื่อเพื่อการพัฒนาและการขยายความเจริญเติบโตของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารต่อไปในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาถึงข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของผู้ที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารกสิกรไทย สาขามูลเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารกสิกรไทย สาขามูลเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 3) เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารกสิกรไทย สาขามูลเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กสิกรไทย สาขามูลเมือง ในจังหวัดเชียงใหม่ และสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแผนงาน นโยบาย และกลยุทธ์ด้านการเช่าซื้อเช่าซื้อรถยนต์สำหรับธนาคารกสิกรไทย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีมากขึ้น

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ดำเนินการศึกษาจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อรถยนต์กสิกรไทย จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 300 ราย ประเภทรถยนต์ใหม่และเป็นลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดา โดยสำรวจข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ปี 2556

## 1.5 นิยามศัพท์

**สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์** หมายถึง การซื้อขายรถยนต์ โดยที่ผู้ซื้ออาจมีเงินค่างวดบางส่วนให้ผู้ขาย ส่วนที่เหลือทำเรื่องกู้กับบริษัทเงินทุน โดยผ่อนชำระเป็นงวดๆ พร้อมดอกเบี้ยให้กับบริษัทเงินทุนจนกว่าจะผ่อนครบ ระหว่างนี้กรรมสิทธิ์จะเป็นของบริษัทเงินทุน โดยผู้ซื้อทำสัญญาเช่าซื้อ กับบริษัทเงินทุน โดยหลังจากผ่อนงวดสุดท้ายแล้วกรรมสิทธิ์จึงจะตกเป็นของผู้ซื้อ

**ลิสซิ่ง** หมายถึง การเช่าทรัพย์สินเพื่อใช้ โดยไม่มีภาระของการเป็นเจ้าของ การทำลิสซิ่งซึ่งประกอบด้วย การตกลงทำสัญญาเช่าระหว่างผู้ให้เช่า หรือเจ้าของทรัพย์สินกับผู้เช่า มีระยะเวลาการ

เช่าที่แน่นอน โดยผู้เช่าตกลงชำระค่าเช่าเป็นการตอบแทน โดยที่ผู้เช่ามีสิทธิจะซื้อหรือเช่าสินทรัพย์  
นั้นต่อไป ในราคาซากหรือค่าเช่าที่ตกลงกันได้ระหว่างเจ้าของทรัพย์สินกับผู้เช่า

**เช่าซื้อ** หมายถึง ซื้อสัญญาซึ่งเจ้าของเอาทรัพย์สินออกให้เช่า และให้ค้ำประกันว่าจะขาย  
ทรัพย์สินนั้น หรือว่าจะให้ทรัพย์สินนั้นตกเป็นสิทธิแก่ผู้เช่า โดยเงื่อนไขที่ผู้เช่าได้ใช้เงินเป็นจำนวน  
เท่านี้เท่านี้ผ่อนชำระเป็นงวด ๆ

**เงินค้ำประกัน** หมายถึง เงินที่ต้องชำระครั้งแรกเมื่อทำสัญญา โดยมีข้อตกลงว่าเงินส่วนที่เหลือ  
จะผ่อนส่งเป็นงวด ๆ ตามจำนวนที่กำหนด