

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยได้มีการพัฒนาร่วมกันกับระบบการเงินเพื่อให้การสนับสนุนต่อสภาพของตลาด ปัจจุบันนี้สินเชื่อบุคคลเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนไทยมากขึ้นอันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศไทยที่มีการเปิดเสรีทางการเงินกับตลาดโลก นอกจากนี้สินเชื่อบุคคลเริ่มเป็นที่รู้จักและเป็นที่นิยมของคนทั่วไป ซึ่งนับวันความนิยมใช้สินเชื่อบุคคลมีมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากคนไทยมีความเข้าใจและเล็งเห็นประโยชน์ของสินเชื่อบุคคลมากขึ้น สินเชื่อบุคคลจะออกโดยสถาบันการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์ และที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในส่วนสินเชื่อบุคคลที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์นั้นเงื่อนไขและข้อกำหนดต่าง ๆ ของการสมัครเป็นสมาชิกต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่ทางธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งก่อให้เกิดความยุ่งยาก พร้อมทั้งฐานรายได้ของการสมัครก็สูงกว่าสินเชื่อบุคคลที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ดังนั้นในที่นี้ผู้ทำการศึกษาจึงเลือกทำการศึกษาเฉพาะกรณีสินเชื่อบุคคลที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ สำหรับสถานที่ที่เลือกในการเก็บตัวอย่างประชากรศึกษานั้นผู้ศึกษาเลือกที่จะใช้ผู้บริโภคในเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดใหญ่และมีความเจริญค่อนข้างมากเมื่อเทียบกับจังหวัดใกล้เคียง ทำให้โอกาสในการเก็บตัวอย่างของข้อมูลนั้นง่ายกว่า

ปัจจุบันผู้บริโภคมีความคล่องตัวทางการเงินมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีทางเลือกในการใช้สินเชื่อบุคคลจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ สินเชื่อบุคคลที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จะมีสองลักษณะ ลักษณะแรกจะเป็นการอนุมัติเงินสดให้กับลูกค้า โดยจะทำการโอนเข้าบัญชีเงินฝากให้กับลูกค้าหลังจากมีการอนุมัติการสมัครให้อำนาจทางการเงินในการนำเงินสดก้อนหนึ่งไปใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ของผู้สมัคร โดยลูกค้าจะได้รับเงินโอนเข้าบัญชีของลูกค้าหลังผ่านการอนุมัติ ประมาณ 1 - 5 เท่าของเงินเดือน ลักษณะที่สองสินเชื่อบุคคลจะเป็นการได้รับวงเงินในการผ่อนชำระสินค้า ภายในไม่เกินวงเงินที่อนุมัติให้ การชำระคืนของสินเชื่อบุคคลทั้งสองลักษณะ จะเป็นการผ่อนชำระเป็นงวด แต่ละงวดเป็นจำนวนเท่า ๆ กัน โดยยอดผ่อนชำระจะรวมทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย ระยะเวลาผ่อนเป็นไปตามที่ลูกค้าเลือก เช่น 3 งวด 6 งวด 12 งวด 18 งวด 24 งวด และ 36 งวด เป็นต้น ลูกค้าจะได้สินเชื่อดังกล่าวโดยไม่ต้องมีบุคคลหรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน (นำชัย สุภชัยมงคล, 2546 : ออนไลน์) สินเชื่อบุคคลที่

ออกโดยสถาบันการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ สามารถ แยกรายละเอียดดังนี้

สินเชื่อบุคคลที่ออกโดยสถาบันการเงินที่เป็นธนาคารมีหลายสถาบัน ได้แก่สินเชื่อบุคคล ใหม่ (Ktc i cash)ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สินเชื่อกรุงศรีซีโตน (Krungsri C - Loan) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สินเชื่อเคแบงก์เซทเทเลม (K BANK cetteraem) ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซิตีแบงก์เพอร์ซันนัลโตน (Citibank Personal Loan) ของ ธนาคารซีทีแบงก์ สินเชื่อเพอร์ซันนัลพลัส (Personal Plus Loan) และสินเชื่อไลฟ์สไตล์พลัส (Life Style Plus Loan) ของธนาคารดีบีเอสไทยท努 จำกัด (มหาชน) สินเชื่อบุคคลสแตนด์การ์ด ชาร์เตอร์นักรชน (Personal/Installment Loan) ของธนาคารสแตนด์การ์ดชาร์เตอร์นักรชน และ สินเชื่อบุคคล (ASIA Instant Cash) ของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) เป็นต้น (สุริยา ขุนอินทร์, 2547 : สัมภาษณ์)

ส่วนสินเชื่อบุคคลที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ได้แก่สินเชื่อบุคคลควิกแคช (QUICKCASH PERSONAL LOAN) ของบริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด สินเชื่อ บุคคลเฟิร์สช้อยส์ (FIRST CHOICE PERSONAL LOAN) ของบริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด สินเชื่อบุคคลอออน (AEON PERSONAL LOAN) ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด สินเชื่อบุคคลอีซี่บาย (EASY BUY PERSONAL LOAN) ของบริษัท สยาม เอ แอนด์ ซี จำกัด เป็นต้น (รวี ลงกานี, 2546 และสุริยา ขุนอินทร์, 2547 : สัมภาษณ์)

สำหรับสินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ได้เริ่มเข้ามามีบทบาท กับสถาบันการเงินของไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 เมื่อ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด ได้เป็นผู้บุกเบิกในการก่อตั้งจดทะเบียนในรูปแบบบริษัท ถือเป็นการเปิดตลาดสินเชื่อบุคคล ของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เป็นแห่งแรก (สุพรรณิ อัสวสุวรรณ, 2547 : สัมภาษณ์) ต่อมาบริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ได้เปิดให้บริการสินเชื่อบุคคลในรูปแบบของ สินเชื่อเงินสด และสินเชื่อเงินผ่อน โดยจดทะเบียนในนามของสินเชื่อบุคคลเฟิร์สช้อยส์ ในปี พ.ศ. 2537 และบริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ได้ออกสินเชื่อบุคคลโดยเน้นที่ สินเชื่อเงินสดเป็นหลัก ซึ่งจดทะเบียนในนาม สินเชื่อบุคคลควิกแคช ในปี พ.ศ. 2545 (อนันยา โสภิตกมล, 2547 : สัมภาษณ์) ขณะที่บริษัท สยาม เอ แอนด์ ซี จำกัด ได้จดทะเบียนขึ้นมาให้ บริการด้านสินเชื่อบุคคล ทั้งสินเชื่อเงินสด และสินเชื่อเงินผ่อน ในปี พ.ศ. 2539 ในนาม สินเชื่อ บุคคลอีซี่บาย (ฉันทนา วงศ์สิทธิพรรุ่ง, 2547 : สัมภาษณ์)

การให้บริการสินเชื่อบุคคลเป็นทางเลือกหนึ่งของลูกค้าที่จะนำเงินดังกล่าวไปซื้อสินค้า ท่องเที่ยว การศึกษา หรือนำไปลงทุน ไม่เว้นแม้แต่ชำระหนี้บัตรเครดิตตามที่ลูกค้าต้องการ

สินเชื่อทั้งหมดที่กล่าวมาล้วนเป็นสินเชื่อที่ปลอดหลักทรัพย์และบุคคลค้ำประกัน โดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จะพิจารณาจากความสามารถของลูกค้ำในการชำระคืนในอนาคต หมายถึงถ้ามีเงินเดือนมากก็จะได้วงเงินมากตาม รวมทั้งมีประวัติการชำระที่ดี หรือตำแหน่งหน้าที่การงานต่างๆ ล้วนมีผลต่อการพิจารณาอนุมัติวงเงินให้กับผู้สมัครสินเชื่อบุคคลทั้งสิ้น (นำชัย ศุภชัยมงคล, 2546 : ออนไลน์) ปริมาณความต้องการสินเชื่อบุคคลที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ มีการขยายตัวเป็นอย่างมาก แม้สถาบันผู้ออกสินเชื่อบุคคลจะต้องเผชิญกับสถานะการแข่งขันที่รุนแรงและมีความเสี่ยงด้านต่าง ๆ (นำชัย ศุภชัยมงคล, 2546 : ออนไลน์) แต่ผลตอบแทนที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จะได้รับตลอดระยะเวลาการใช้บริการสินเชื่อบุคคลของลูกค้ำแต่ละรายจูงใจให้สถาบันการเงินเข้ามามีส่วนแบ่งในตลาดของสินเชื่อบุคคลอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสามารถสร้างรายได้ให้สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ผู้ออกสินเชื่อบุคคลได้เป็นจำนวนมาก ดังนั้นสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ผู้ออกสินเชื่อบุคคลต่างเลือกกลยุทธ์มาปรับใช้ เพื่อชักชวนให้ลูกค้ำเป็นสมาชิกสินเชื่อบุคคลด้วยการส่งเสริมการตลาดที่น่าสนใจและเพื่อให้การกำหนดกลยุทธ์เหล่านั้นตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้เป็นสมาชิกสินเชื่อบุคคล อันจะทำให้ประสบผลสำเร็จในธุรกิจสินเชื่อบุคคล จะเห็นได้ว่าศักยภาพของการแข่งขันในธุรกิจสินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์นั้นสูงมาก เนื่องจากมีการประมาณการว่า ตัวเลขของสินเชื่อบุคคลที่รวมถึงสินเชื่อเงินสด และสินเชื่อเงินผ่อนน่าจะมีตัวเลขอยู่ประมาณ 1 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็นตัวเลข 1 ใน 5 ของ จีดีพีของประเทศ แต่ว่าการให้บริการของผู้เล่นในตลาดนี้ยังทำได้แค่ 20 % ของพื้นที่ในประเทศไทยเท่านั้น ยังมีช่องว่างทางการตลาดให้เจาะอีกมาก (สุพรรณิ อัสวสุวรรณ, 2547 : สัมภาษณ์) ด้วยเหตุผลนี้ผู้ศึกษาจึงเลือกที่จะทำการศึกษาเรื่องนี้โดยการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริโภคที่ใช้สินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ดังนั้นถ้าหากสามารถทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมในการใช้สินเชื่อบุคคลของผู้บริโภคจะเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อที่จะขยายสัดส่วนการตลาดให้ได้ผู้เป็นสมาชิกสินเชื่อบุคคลที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์มากขึ้นในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงพฤติกรรมการใช้สินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ได้ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่จะขยายสัดส่วนทางการตลาดในการกระจายสินเชื่อบุคคลในอนาคต

1.4 นิยามศัพท์

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยมีดังต่อไปนี้

พฤติกรรมการใช้สินเชื่อบุคคลของผู้บริโภค หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การประเมินการได้มาการใช้สินเชื่อบุคคล รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นทั้งก่อนและ หลังการใช้สินเชื่อบุคคล ตามลักษณะพฤติกรรมการใช้บริการ คือ 6Ws และ 1H (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) ซึ่งประกอบไปด้วย Who?, What?, Why?, Who?, When?, Where?, และ How? ดังนี้

- ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who?) เพื่อทราบถึงลักษณะกลุ่มเป้าหมายที่ใช้สินเชื่อบุคคล
- ผู้บริโภคซื้ออะไร (What?) เพื่อทราบถึงสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการจากการใช้สินเชื่อบุคคล
- ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why?) เพื่อทราบถึงวัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อบุคคล
- ใครมีส่วนในการตัดสินใจซื้อ (Who?) เพื่อทราบถึงบทบาทของกลุ่มต่างๆ มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคล
- ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When?) เพื่อทราบถึงโอกาสในการใช้สินเชื่อบุคคล
- ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where?) เพื่อทราบถึงช่องทางหรือแหล่ง ที่ผู้บริโภคไปสมัครเป็นสมาชิกสินเชื่อบุคคล

- ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How?) เพื่อทราบถึงขั้นตอนในการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคล

สินเชื่อบุคคล หมายถึง ในที่นี้จะศึกษาเฉพาะกรณี สินเชื่อบุคคลที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จะมีสองลักษณะ ลักษณะแรกจะเป็นการอนุมัติเงินสดให้กับลูกค้าโดย จะทำการโอนเข้าบัญชีเงินฝากให้กับลูกค้าหลังจากมีการอนุมัติการสมัครเรียบร้อยแล้ว โดยให้อำนาจทางการเงินให้กับลูกค้าในการนำเงินสดก้อนหนึ่งไปใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์ต่างๆ ของลูกค้า โดยลูกค้าจะได้รับเงินโอนเข้าบัญชีของลูกค้าหลังผ่านการอนุมัติ ในวงเงินประมาณ 1- 5 เท่าของเงินเดือน ลักษณะที่สองสินเชื่อบุคคลจะเป็นการได้รับวงเงินในการผ่อนชำระสินค้า ภายในไม่เกินวงเงินที่อนุมัติให้ การชำระคืนของสินเชื่อบุคคลทั้งสองลักษณะ จะเป็นการผ่อนชำระเป็น

งวด แต่ละงวดเป็นจำนวนเท่า ๆ กัน โดยยอดผ่อนชำระจะรวมทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย ระยะเวลาผ่อนเป็นไปตามที่ลูกค้าเลือก เช่น 3 งวด 6 งวด 12 งวด 18 งวด 24 งวด และ 36 งวด เป็นต้น ลูกค้าจะได้สินเชื่อดังกล่าวโดยไม่ต้องมีบุคคลหรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน (นำชัย สุขชัยมงคล, 2546 : ออนไลน์)

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ใช้สินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved