

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

จากความนิยมใช้สินเชื่อบุคคลที่เป็นที่รู้จักและแพร่หลายอย่างมากในปัจจุบัน ได้ทำให้ผู้ประกอบการต่างให้ความสำคัญกับธุรกิจด้านนี้อย่างจริงจัง ทั้งธนาคารพาณิชย์ที่เป็นผู้ออกบัตรรายใหญ่เดิมที่ต่างใช้แผนการตลาดเชิงรุก เพื่อรักษาและให้ได้ส่วนแบ่งตลาดเพิ่มให้มากที่สุด และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ หรือ Non-bank ที่มีบทบาทเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้เกิดการขยายตัวอย่างรวดเร็วของธุรกิจ

สำหรับสินเชื่อบุคคลที่ให้บริการในปัจจุบัน สามารถแบ่งออกได้เป็น สินเชื่อบุคคลที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ และสินเชื่อบุคคลที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร โดยเฉพาะสินเชื่อบุคคลที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์นั้น เป็นสินเชื่อที่สามารถขยายตัวได้อย่างรวดเร็วมาก เห็นได้จากอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้นประมาณ 200% ในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา จากข้อมูลปริมาณสินเชื่อคงค้างของทั้งระบบ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2548 มีปริมาณสินเชื่อคงค้างประมาณ 143,453 ล้านบาท โดยเป็นยอดสินเชื่อคงค้างที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ประมาณ 66,098 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 46.07 ของปริมาณสินเชื่อคงค้างทั้งระบบ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2549)

สินเชื่อบุคคลที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ เริ่มเข้ามามีบทบาทกับสถาบันการเงินของไทยตั้งแต่ปี พ.ศ.2535 โดยบริษัท อีออนธนสินทรัพย์(ไทยแลนด์) จำกัด ได้จดทะเบียนในรูปแบบบริษัท เพื่อให้บริการสินเชื่อบุคคลในรูปแบบสินเชื่อเงินสด และสินเชื่อเงินผ่อน จากนั้นบริษัทต่างๆ เช่น บริษัทจีอี แคปปิตอล(ประเทศไทย) จำกัด บริษัทอิชีบาย จำกัด(มหาชน) ฯลฯ ได้ทยอยเปิดบริษัทเพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อบุคคลตามมา จนกระทั่งปัจจุบัน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2549 มีสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ที่ประกอบธุรกิจให้บริการสินเชื่อบุคคลรวม 12 บริษัท และมีจำนวนสำนักงานสาขาทั้งสิ้น 395 สาขาทั่วประเทศ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2549) โดยนอกจากจะให้บริการสินเชื่อบุคคล ณ สำนักงานสาขาของแต่ละบริษัทแล้ว ในปัจจุบัน ธุรกิจสินเชื่อบุคคลยังมีการแยกย่อยเครือข่าย และมีการร่วมรายการกับร้านค้าทั่วไปที่มีบทบาทในธุรกิจค้าปลีกต่างๆ เช่น เทสโก้โลตัสซูเปอร์เซ็นเตอร์ บิ๊กซี คาร์ฟูร์ โรบินสัน เซ็นทรัล เดอะมอลล์ เพาเวอร์บาย ฯลฯ โดยจะเน้นเจาะกลุ่มตลาดเฉพาะมากขึ้น ทั้งนี้ส่วนใหญ่มีการกำหนดรายได้ของลูกค้าในขอบเขตระหว่าง 4,000 -7,000 บาทต่อเดือนเท่านั้น ประกอบกับการที่มี

ขั้นตอนในการอนุมัติที่ไม่ยุ่งยาก จึงเป็นสินเชื่อที่สามารถขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว สำหรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจสินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ มีความแตกต่างจากของธนาคารพาณิชย์ คือ

1. มีกลุ่มลูกค้าคนละกลุ่ม โดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่ได้เจาะลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้น้อย ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่อาจจะไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์
2. มีขอบเขตของเครือข่ายร้านค้าที่ต่างกัน โดยสินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จะมีขอบเขตการให้บริการที่น้อยกว่า เช่น ปริมาณร้านค้าที่รับบัตรของ สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ มีเครือข่ายน้อยกว่าร้านค้าที่รับบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ หรือการรับบัตรเฉพาะที่ เช่น เฉพาะห้าง หรือร้านค้าที่เป็นผู้ออกบัตรเท่านั้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2547)

รูปแบบการให้บริการสินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จะมีสองรูปแบบ ได้แก่

1. การให้บริการเช่าซื้อสินค้า โดยจะมีสินค้าหลากหลายชนิด เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องใช้สำนักงาน เครื่องดนตรี อุปกรณ์กีฬา โทรศัพท์มือถือ รถจักรยานยนต์ ฯลฯ ให้ลูกค้าได้เลือกซื้อภายในวงเงินที่ได้รับอนุมัติ
2. การให้บริการสินเชื่อเงินสด เพื่อให้ลูกค้านำเงินไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ เช่น สินเชื่อส่วนบุคคลทั่วไป สินเชื่อเงินกู้ 30 นาที สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการท่องเที่ยว สินเชื่อเพื่อการประกันภัยรถยนต์ สินเชื่อเพื่อการรักษาพยาบาล สินเชื่อเพื่อการแต่งงาน ฯลฯ

การชำระคืนของสินเชื่อทั้งสองรูปแบบจะผ่อนชำระเป็นงวด ซึ่งจะผ่อนชำระรวมทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยตามอัตราที่กำหนดไว้ โดยสามารถผ่อนชำระเป็นงวด แต่ละงวดเป็นจำนวนเท่าๆกัน ตามระยะเวลาในการผ่อนชำระซึ่งลูกค้าเลือกไว้ เช่น 3 งวด, 6 งวด, 12 งวด, 18 งวด เป็นต้น ทั้งนี้ลูกค้าจะได้สินเชื่อดังกล่าวโดยไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ในส่วนของการให้บริการสินเชื่อบุคคลในเขตภาคเหนือ จากข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2549 พบว่ามีสำนักงานของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ที่ประกอบธุรกิจให้บริการสินเชื่อบุคคลในภาคเหนือ จำนวน 6 บริษัท ได้แก่ บริษัท เซทเทเลม(ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 13 สาขา, บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์(ไทยแลนด์) จำกัด(มหาชน) จำนวน 10 สาขา, บริษัท อีซี่บาย จำกัด(มหาชน) จำนวน 5 สาขา บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด จำนวน 1 สาขา บริษัทบัตรกรุงไทย จำกัด จำนวน 1 สาขา และบริษัทเทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเซส จำกัด จำนวน 9 สาขา (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2549)

นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน เป็นแหล่งรองรับแรงงานในภาคอุตสาหกรรมที่สำคัญ โดยมีการขยายตัวของแรงงานที่เคลื่อนย้ายเข้ามารับจ้างทำงานเป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ เป็นจำนวนมาก จากจำนวนโรงงานที่ยังเปิดดำเนินการ 64 โรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2548 มีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 41,179 คน (สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, 2549) ซึ่งพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือเหล่านี้ล้วนมีศักยภาพด้านเศรษฐกิจในการจับจ่ายใช้สอยสินค้าอุปโภคและบริโภค เนื่องจากมีรายได้และผลตอบแทนในการทำงานอยู่ในระดับมาตรฐานแรงงาน และมีแนวโน้มในการบริโภคที่น่าจะสูงขึ้นในอนาคต อันเนื่องมาจากการมีอำนาจซื้อที่เพิ่มขึ้นตามรายได้ที่เพิ่มสูงขึ้นตามอายุการทำงาน หรือการเพิ่มจำนวนพนักงานจากการขยายตัวของโรงงาน ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของเศรษฐกิจ และจากการที่ระดับรายได้เฉลี่ยของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ซึ่งอยู่ระหว่าง 7,000 – 9,000 บาทต่อเดือนนั้น (สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, 2548) ทำให้พฤติกรรมของพนักงานที่ทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีความน่าสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมในการใช้สินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากเป็นกลุ่มตลาดเฉพาะที่เป็นเป้าหมายของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์มุ่งเจาะตลาด เพราะเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ปานกลางถึงน้อย ที่ไม่อาจได้รับอนุมัติสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์ ซึ่งในปัจจุบันกำหนดฐานรายได้ขั้นต่ำไว้ที่ 15,000 บาทต่อเดือน

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ในการใช้สินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ในการใช้สินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์
2. ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจสินเชื่อบุคคล สามารถนำผลของการศึกษามาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคและกระจายสินเชื่อบุคคลในอนาคต

1.4 นิยามศัพท์

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำต่างๆ ของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่เกี่ยวข้องกับการได้มา ลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย สิ่งที่ต้องการจากการใช้สินเชื่อบุคคล วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อบุคคล กลุ่มที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้ และโอกาสในการใช้ ตลอดจนช่องทางที่สมัครใช้สินเชื่อบุคคล รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจที่มีผลทั้งก่อนและหลังการใช้สินเชื่อบุคคล

พนักงาน หมายถึง ลูกจ้างซึ่งทำงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

สินเชื่อบุคคล ซึ่งในที่นี้จะศึกษาเฉพาะกรณี โดยหมายถึง สินเชื่อบุคคลที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จะมีสองลักษณะ ลักษณะแรกจะเป็นการอนุมัติเงินสดให้กับลูกค้าโดยจะทำการโอนเข้าบัญชีเงินฝากให้กับลูกค้า เพื่อนำเงินสดไปใช้ในวัตถุประสงค์ต่างๆ ของลูกค้า และลักษณะที่สอง จะเป็นการได้รับวงเงินในการผ่อนชำระค่าสินค้า ภายในวงเงินไม่เกินที่ได้รับการอนุมัติ การชำระคืนของสินเชื่อทั้งสองลักษณะจะผ่อนชำระเป็นงวด แต่ละงวดเป็นจำนวนเท่าๆ กัน โดยจะผ่อนชำระรวมทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยตามอัตราที่กำหนดไว้ และระยะเวลาในการผ่อนชำระจะเป็นไปตามที่ลูกค้าเลือก เช่น 3 งวด, 6 งวด, 12 งวด, 18 งวด เป็นต้น ทั้งนี้ลูกค้าจะได้สินเชื่อดังกล่าวโดยไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน (ทิพวรรณ ช่างนาวา, 2547)