

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันการเงินถือเป็นองค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ โดยเป็นสื่อกลางทางการเงิน ทำหน้าที่หลักในการระดมเงินออมโดยการรับฝากเงินจากประชาชน หน่วยธุรกิจ และหน่วยงานราชการต่าง ๆ แล้วทำการกระจายสินเชื่อในรูปแบบการกู้ยืมหรือการลงทุนในหลักทรัพย์ต่าง ๆ ถือเป็นบทบาทที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

เป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปว่า วิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจและการเงินของประเทศที่เกิดขึ้นตั้งแต่ปี 2540 ได้ส่งผลกระทบต่อฐานะของสถาบันการเงินและธนาคารพาณิชย์อย่างมีนัยสำคัญถึงปัจจุบัน โดยเฉพาะปัญหาที่เกี่ยวกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ( Non Performing Loan : NPLs ) ที่มีระดับสูง ทำให้สถาบันการเงินหลายแห่งต้องเร่งเพิ่มทุนเพื่อให้มีกองทุนเพียงพอตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด จึงจำเป็นต้องความระมัดระวังในการปล่อยสินเชื่อมากขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อทรัพย์สินของเศรษฐกิจ และทำให้สภาพคล่องของอัตราเงินฝากต่อเงินปล่อยสินเชื่อในระบบธนาคารสูงขึ้นด้วย จากการร่วมทุนของธนาคารพาณิชย์ไทยกับธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศได้ส่งผลให้ระบบธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันที่สูงขึ้นอย่างเด่นชัด โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีและการให้บริการรูปแบบใหม่ รวมทั้งการให้สินเชื่อที่มีความเสี่ยงน้อย เพื่อเป็นการเสริมสร้างรายได้และช่วงชิงฐานลูกค้า

บทบาทในการให้บริการด้านสินเชื่อธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่กระจายการให้สินเชื่อไปสู่ภาครัฐมีสัดส่วนที่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับ การปล่อยสินเชื่อให้กับภาคเอกชน แต่อัตราการเพิ่มขึ้นของลูกหนี้ที่เป็นภาคเอกชน มีอัตราการเพิ่มขึ้นที่สูงกว่าภาครัฐ ดังปรากฏในตารางที่

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนเงินฝากที่เป็นเงินสกุลเงินบาท (THB) ของธนาคารเอเชีย จำกัด  
(มหาชน) ในช่วงปี 2546 และ ปี 2547

หน่วย : ล้านบาท

ลูกหนี้ให้เงินกู้	อัตราการเพิ่มขึ้น	ปี 2547	ปี 2546
รัฐวิสาหกิจ	3.40 %	82,656.80 (55.57)	79,941.59 (61.65)
ภาคเอกชน	34.38 %	63,684.69 (42.82)	47,391.00 (36.55)
เงินให้กู้ยืมแก่พนักงาน	3.40 %	798.34 (0.54)	772.05 (0.06)
ลูกหนี้เงินเบิกเกินบัญชี	2.69 %	1,595.58 (1.07)	1,553.83 (1.20)
รวม		148,735.41 (100.00)	129,658.47 (100.00)

ที่มา : ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ( 2547ก : 48 )

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงสัดส่วนของจำนวนเงินให้สินเชื่อแต่ละประเภทต่อจำนวนเงินให้สินเชื่อรวม

เมื่อรวมจำนวนเงินให้สินเชื่อของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในปี 2547 แล้วจะพบว่าจำนวนเงินให้สินเชื่อน้อยกว่าจำนวนเงินฝากที่เป็นเงินฝาก สกุลเงินบาท ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) เองมาก ทำให้ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ประสบกับภาวะสภาพคล่องสูง และอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) จึงจำเป็นต้องบริหารจัดการสัดส่วนการลงทุนให้เหมาะสม และด้วยความระมัดระวังนโยบายการลงทุนของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในปี 2547 จึงกระจายการลงทุนและให้สินเชื่อดังปรากฏตารางที่ 1.2 ซึ่งจะเห็นว่าธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) มุ่งเน้นไปที่สินเชื่อรายย่อย คิดเป็นสัดส่วนที่สูงที่สุดคือ ร้อยละ \*37.82\* เนื่องจากความเสี่ยงต่ำและปล่อยสินเชื่อได้ง่ายกว่าภาคเอกชนรายใหญ่

ตารางที่ 1.2 แสดงนโยบายการลงทุนของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในปี 2547 แบ่งตาม  
ประเภทการลงทุนและการให้สินเชื่อ

ประเภทการลงทุนและการให้สินเชื่อ	ร้อยละ
พันธบัตรรัฐบาล	5.04
พันธบัตรรัฐวิสาหกิจ	33.61
หุ้นกู้	5.04
ให้กู้ภาครัฐ	16.80
ให้กู้ภาคเอกชนรายใหญ่	1.69
สินเชื่อรายย่อย	* 37.82 *
รวม	100.00

ที่มา : ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ( 2547ช : 48 )

จากนโยบายการลงทุนและให้สินเชื่อที่เน้นสินเชื่อรายย่อยดังกล่าว ทำให้ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ต้องประสบกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงกับสถาบันการเงินต่าง ๆ โดยเป็นการแข่งขันด้านบริการที่ทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกและได้รับประโยชน์มากขึ้น ทั้งในด้านการแข่งขันเรื่องของอัตราดอกเบี้ย การขยายวงเงินกู้ ตลอดจนการลดภาระในการผ่อนชำระเงินค่าใช้จ่ายในการขอกู้ และความรวดเร็วในการอนุมัติ รวมทั้งการให้บริการเงินกู้ การให้สิทธิพิเศษแก่ผู้กู้ การขยายระยะเวลาในการให้บริการเพื่อความสะดวกในการติดต่อสำหรับผู้บริโภค โดยสถาบันการเงินต่าง ๆ คาดการณ์ว่า ปัจจัยเหล่านี้จะดึงดูดให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกใช้บริการของสถาบันการเงิน ทำให้เกิดความสนใจว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ สินเชื่อรายย่อย หรือสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้พฤติกรรมในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อนี้ หากสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ ก็จะทำให้ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สามารถวางแผนและจัดรูปแบบบริการที่สนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นจึงน่าสนใจที่จะทำการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) โดยมุ่งเน้นการศึกษาไปที่ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ 3 สาขา คือ สาขาเชียงใหม่ สาขานนไฮเวย์-เชียงใหม่ และสาขาย่อยที่อปสโรบินสัน โดยลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคาร

เอเชีย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 3 สาขาในเขตจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ที่ประมาณ 5,706 ราย คิดเป็น 22.34 % ของสินเชื่อส่วนบุคคลทั้งหมดของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ข้อมูลผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงลักษณะปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของผู้บริโภค และความพึงพอใจในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของผู้บริโภค เพื่อเป็นแนวทางและข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการปรับปรุงและจัดรูปแบบการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในด้านการให้บริการและเป้าหมายของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) นอกจากนี้ ยังสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาดังกล่าวไปเป็นความรู้ให้แก่บุคคลทั่วไป ได้ทราบถึงการพิจารณาสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) และพัฒนาสินเชื่อในรูปแบบอื่นที่สนองตอบความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพอใจสูงสุด ตลอดจน ถึงการกลับมาใช้บริการกับทางธนาคารอีกครั้ง

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ว่า จะทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน ประเภทเงินกู้ที่กำหนดระยะเวลาของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย 3 สาขา คือ สาขาเชียงใหม่ สาขานนไฮเวย์-เชียงใหม่ และสาขาย่อยที่อปสโรบินสัน

## 1.5 นิยามศัพท์

**ปัจจัย** หมายถึงสิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยตัวใดตัวหนึ่ง พฤติกรรมที่ตอบสนองก็จะเปลี่ยนไป

**ปัจจัยที่มีอิทธิพล** หมายถึงปัจจัยหลักหรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของผู้บริโภคในเขตจังหวัดเชียงใหม่

**เงินต้น** หมายถึงจำนวนเงินเริ่มแรกที่ผู้กู้ได้รับจากธนาคารเมื่อได้รับอนุมัติให้กู้ยืมได้

**วงเงินกู้ยืม** หมายถึงจำนวนเงินที่ธนาคารกำหนดอนุมัติให้ผู้ขอกู้สามารถกู้ยืมได้สูงที่สุด

**ระยะเวลาการชำระคืน** หมายถึงระยะเวลาที่ผู้ขอกู้มีภาระในการชำระเงินต้น และชำระดอกเบี้ยให้ตรงตามเวลาที่กำหนด

**พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อ** หมายถึงการกระทำต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาซึ่งเงินกู้ยืมรวมทั้งกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นทั้งก่อนและหลังการกระทำดังกล่าวด้วย

**ผู้บริโภค** คือลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

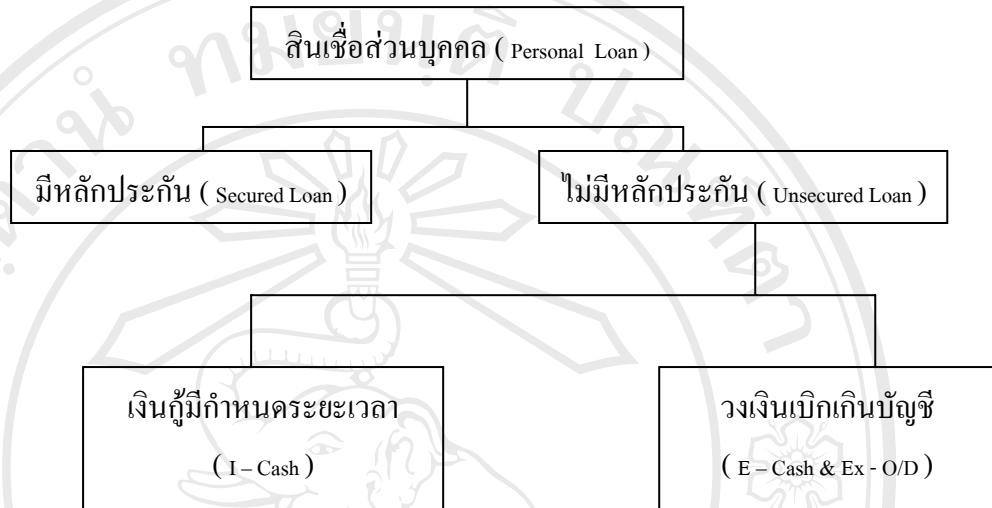
**หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non Performing Loan : NPLs)** หมายถึงหนี้ที่มีปัญหาในการชำระดอกเบี้ย และ/หรือ เงินต้นเกินกว่า 3 เดือน นับจากวันที่ครบกำหนดหรือตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย

**ธนาคารพาณิชย์** หมายถึงธนาคารที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ และหมายรวมถึงสาขานานาชาติต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์

**สินเชื่อ** หมายถึงการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและการได้คืนมาทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยตรงตามระยะเวลาที่กำหนด

**สินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน** หมายถึงสินเชื่อที่ไม่ต้องมีการค้ำประกันการกู้ยืมโดยมีหลักทรัพย์ ได้แก่ ที่ดิน อาคาร โรงเรียน สิทธิการเช่า พันธบัตร ฯลฯ หรือบุคคลที่เชื่อถือได้มาค้ำประกัน

**สินเชื่อส่วนบุคคล** หมายถึงสินเชื่อประเภทหนึ่งของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นการให้กู้แก่บุคคลธรรมดาทั่วไปเท่านั้น ไม่รวมไปถึง นิติบุคคล ศาสนสถาน สาธารณสถาน หน่วยงานของรัฐ และรัฐวิสาหกิจ โดยประกอบด้วย สินเชื่อลูกค้ารายย่อย ทั้งนี้ไม่รวมถึงเงินให้กู้ประเภทอื่น ๆ ได้แก่ เงินเบิกเกินบัญชี เงินกู้ เงินกู้สมุดเงินฝากค้ำประกัน และสินเชื่อพนักงาน



ที่มา : ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ( 2548 :52 )

**อัตราดอกเบี้ย MRR (Minimum Retail Rate)** หมายถึงอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อที่เรียกเก็บจากลูกค้ารายย่อยชั้นดี ประเภทเงินให้กู้ยืมแบบมีกำหนดระยะเวลา

**อัตราดอกเบี้ย CLR (Ceiling Loan Rate)** หมายถึงอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อสูงสุดของธนาคารที่เรียกเก็บจากลูกค้าที่ปฏิบัติผิดเงื่อนไข

**อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารกำหนด** คืออัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารกำหนดเป็นตามประกาศของธนาคาร

**อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับจากธนาคาร** คืออัตราดอกเบี้ยที่เป็นไปตามเงื่อนไขสัญญาที่ลูกค้ากับธนาคารตกลงยอมรับร่วมกัน

**Media clearing** หมายถึงระบบการโอนเงินระหว่างลูกค้าข้ามธนาคารแบบ On line ดำเนินการโดยศูนย์หักบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการโอนเงิน ที่มีข้อตกลงไว้ล่วงหน้าและมิงวดการโอนชำระเงินที่แน่นอน จากธนาคารหนึ่งไปยังลูกค้าอีกธนาคารหนึ่ง

**Debt Burden** หมายถึงภาระหนี้สิน หรือค่าใช้จ่ายของบุคคลหนึ่ง (รวมหนี้สินทั้งมีหลักทรัพย์ ค่าประกัน และไม่มีหลักทรัพย์ค่าประกัน) ที่หักลบจากรายได้ต่อเดือนแล้วต้องไม่เกินจากภาระหนี้สินที่กำหนดไว้ ยกตัวอย่างเช่น ลูกค้ารายหนึ่งมีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาท และไม่ได้



มีภาระหนี้สินอื่น ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) กำหนด Debt Burden หรือภาระหนี้ไว้ไม่เกิน 40% ของรายได้ต่อเดือน ดังนั้นลูกค้ารายนี้สามารถขอยืมเงินกู้โดยธนาคารประเมินความสามารถในการผ่อนชำระคืนต่อเดือนของวงเงินกู้นั้นต้องไม่เกิน 4,000 บาท หรือ เมื่อทางธนาคารตรวจสอบ Debt Burden ของลูกค้าแล้วต้องไม่เกิน 40%

**บริการ ASIA Cyber Banking** หมายถึงการให้บริการทางด้านการธนาคารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือระบบสื่อสารโทรคมนาคมอื่น โดยลูกค้าสามารถทำรายการธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตัวเอง

**Penalty Fee** หมายถึงค่าเบี้ยปรับกรณีที่ลูกค้าไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved