

# บทที่ 1

## บทนำ

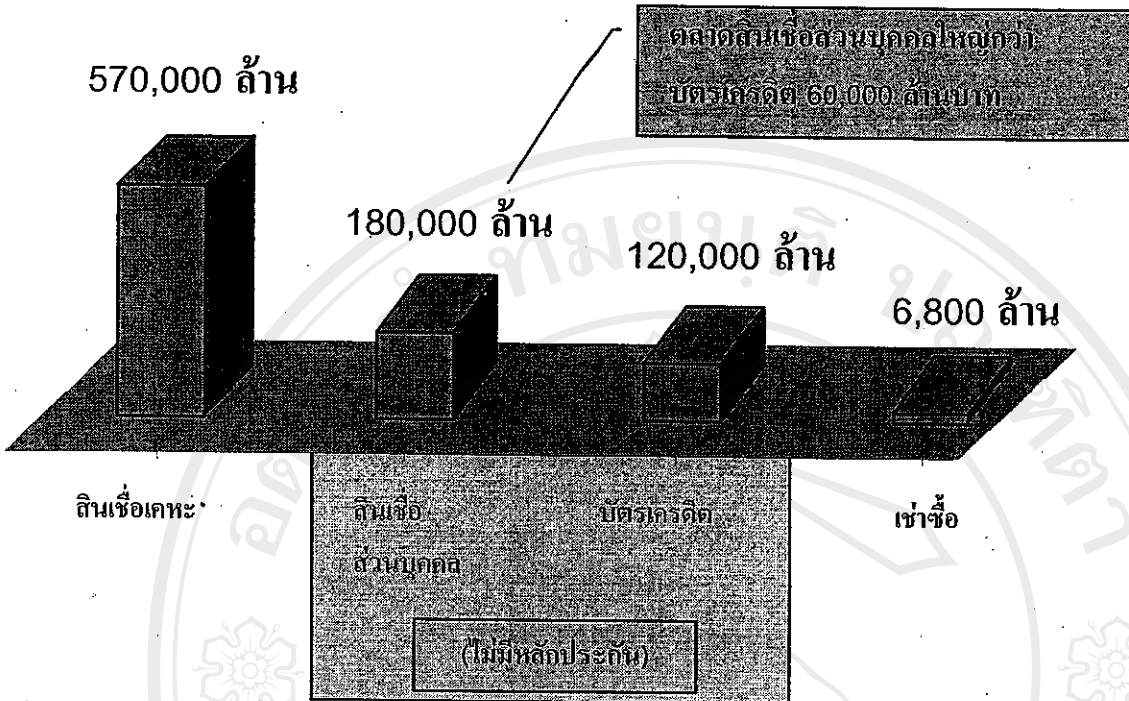
### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทโดดเด่นมากที่สุดในระบบการเงินของประเทศไทย และมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ในปี พ.ศ.2540 เกิดวิกฤตเศรษฐกิจทางการเงินของประเทศไทย ทำให้ธนาคารพาณิชย์ไทยต้องมีการเปลี่ยนแปลง ปรับตัวทั้งในเรื่องการสร้างความแข็งแกร่งของเงินทุน การแก้ปัญหาหนี้เสีย การพัฒนาศักยภาพของธนาคารในทุกด้านให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง การแข่งขันกันของธนาคารพาณิชย์ไทยเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดด้านลูกค้าจึงต้องไปเป็นอย่างเข้มข้นภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย

ในปี พ.ศ.2544 และปี พ.ศ.2545 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “เราจะเป็ธนาคารที่ถูกค้า ผู้ถือหุ้น และพนักงานเลือก” (Bank of Choice for our Customers, Shareholders and Employees) โดยมีนโยบายหลักคือการมุ่งสู่ “UNIVERSAL BANK” หรือสถาบันการเงินที่ให้บริการครบวงจร โดยการขยายธุรกิจและผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมทั้งเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดในธุรกิจหลักและลูกค้าปัจจุบันของธนาคาร

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มุ่งพัฒนาธุรกิจสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มรายได้ที่เป็นดอกเบี้ยของธนาคาร (Income-interest) โดย ในปี 2548 ธุรกิจสินเชื่อของธนาคารแบ่งออกเป็นสินเชื่อขนาดใหญ่ (Corporate loan) สินเชื่อขนาดกลางและขนาดย่อม (SME loan) สินเชื่อเพื่อการเคหะ (Housing loan) สินเชื่อบัตรเครดิต (Credit card) เป็นต้น แต่หากพิจารณามูลค่าตลาดสินเชื่อของประเทศไทย ปี 2548 จะเห็นว่ามูลค่าตลาดของสินเชื่อที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีมูลค่าตลาดสูงถึง 300,000 ล้านบาท แบ่งออกเป็นสินเชื่อส่วนบุคคลโดยรวมสูงถึง 180,000 ล้านบาท และสินเชื่อบัตรเครดิต 120,000 ล้านบาท (ตามแผนภาพ 1.1 มูลค่าตลาดสินเชื่อโดยรวมปี 2548) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จึงเล็งเห็น โอกาสทางธุรกิจ ในการเจาะตลาดสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ซึ่งมีมูลค่าตลาดสูงกว่าสินเชื่อบัตรเครดิตถึง 60,000 บาท

แผนภาพที่ 1.1 มูลค่าตลาดสินเชื่อโดยรวมของประเทศไทย ปี 2548



ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2549)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จึงได้ออกผลิตภัณฑ์ใหม่เริ่มใช้ในปี 2549 “บัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล” (Speedy cash) เพื่อเพิ่มการบริการสินเชื่อของธนาคาร ให้สนองความต้องการของลูกค้า และแข่งขันในตลาดได้มากยิ่งขึ้น เพื่อขยายธุรกิจไปยังกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป โดย “บัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล” (Speedy cash) สามารถใช้กดเงินสดจากตู้ ATM ทั่วไปและไม่มีค่าธรรมเนียมในการถอนเงินสด ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณสมบัติที่น่าสนใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าตลาดล่างที่มีจำนวนมากและมีความจำเป็นในการบริโภคสูง ตามหลักทฤษฎีผู้บริโภคที่กล่าวว่า สัดส่วนการใช้จ่ายต่อรายได้สูงกว่ากลุ่มผู้มีรายได้สูง (MPC ของคนจนสูง ขณะที่ MPC คนรวยต่ำ)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้เป็นที่มาของการมุ่งศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash) โดยเบื้องต้นจะเน้นศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

All rights reserved

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash) ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

ทำให้ธนาคารสามารถนำผลการศึกษาดังนี้มาปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความ ต้องการลูกค้าได้มากที่สุด ตลอดจนนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเชิงรุก เพื่อการแข่งขันต่อไป

## 1.4 ขอบเขตและวิธีการศึกษา

การศึกษานี้ ได้ทำการศึกษาเฉพาะลูกค้าในองค์กรบริษัท ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ลูกค้า ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว และลูกค้าที่มีเงินเดือนผ่านบัญชี (ATS) ที่สมัครใช้บริการ สินเชื่อส่วนบุคคลหมุนเวียน ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งมีจำนวน 22 สาขา

## 1.5 นิยามศัพท์

**ปัจจัย** หมายถึงสิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งหากมีการเปลี่ยนแปลงของ ปัจจัยใดตัวหนึ่งพฤติกรรมที่ตอบสนองก็ เปลี่ยนแปลง

**เงินทุน** หมายถึงจำนวนเงินเริ่มแรกที่ผู้ขอกู้ได้รับจากธนาคารเมื่อได้รับอนุมัติให้ กู้ยืมได้

**วงเงินกู้ยืม** หมายถึงจำนวนเงินธนาคารกำหนดอนุมัติให้ผู้ขอกู้สามารถกู้ยืมได้สูงสุดระยะเวลาการชำระคืน หมายถึง ระยะเวลาที่ผู้ขอกู้มีภาระ ในการชำระเงินทุน และดอกเบี้ย

**ระยะเวลาการชำระคืน** หมายถึงระยะเวลาที่ผู้ขอกู้มีภาระในการชำระเงินทุนและดอกเบี้ย ตรงตามเวลาที่กำหนด

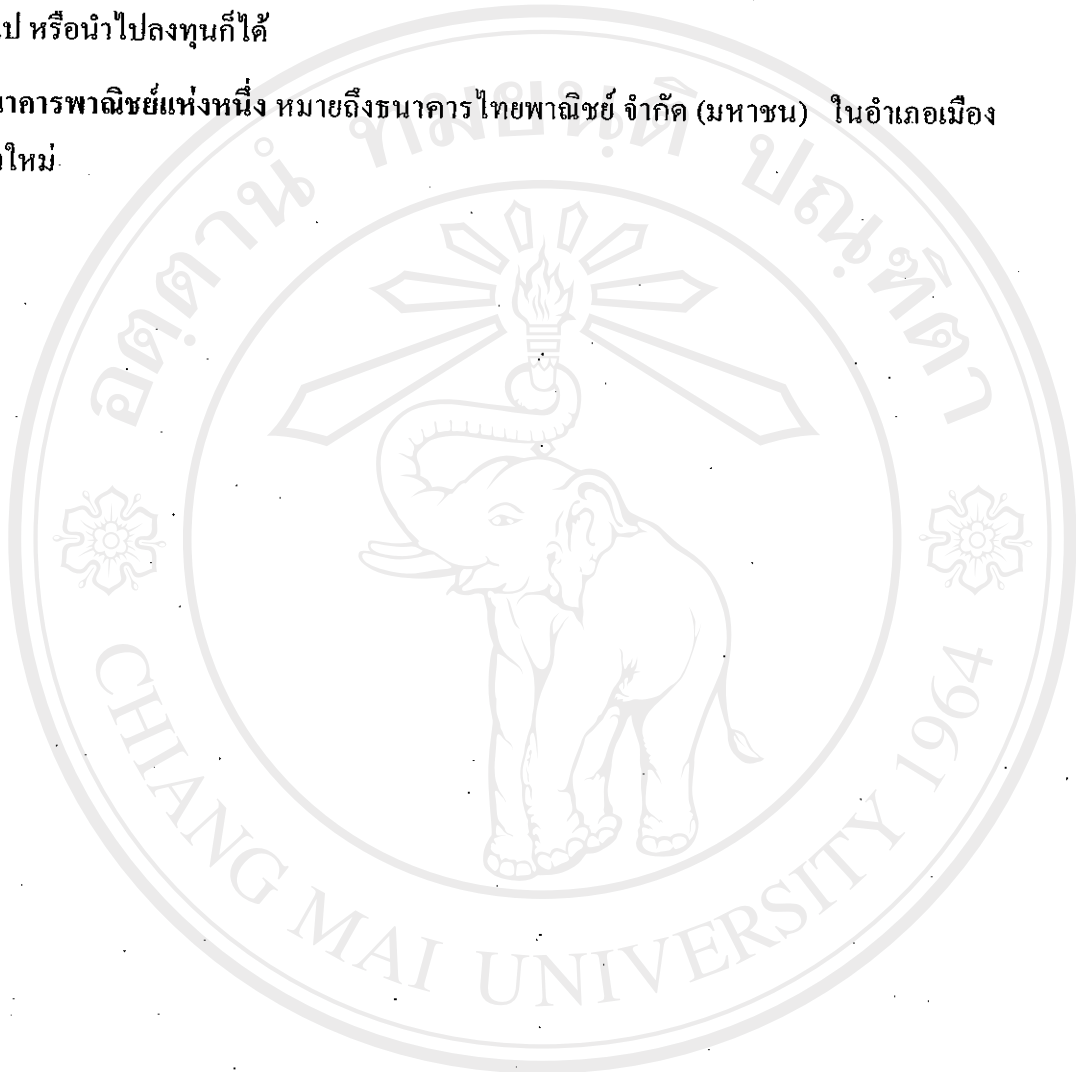
**สินเชื่อ** หมายถึงการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าให้กับลูกค้าและการได้คืนมาทั้งเงินทุนและ ดอกเบี้ยตรง

**อัตราดอกเบี้ย** หมายถึงอัตราร้อยละที่ธนาคารคิดดอกเบี้ยจากผู้มาขอกู้โดยนำอัตราดังกล่าว คูณจำนวนเงินทุนคงเหลือเป็นฐานเพื่อหาจำนวนดอกเบี้ยต่องวดที่ต้องชำระ

พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อ หมายถึงการกระทำต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหา  
ให้ได้มาซึ่งเงินกู้ยืมรวมทั้งกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นทั้งก่อนและหลังการกระทำความดังกล่าวด้วย

สินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล หมายถึงสินเชื่อที่เป็นแหล่งเงินทุนของลูกค้านำไปใช้จ่าย  
ใช้สอยทั่วไป หรือนำไปลงทุนก็ได้

ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง หมายถึงธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved