

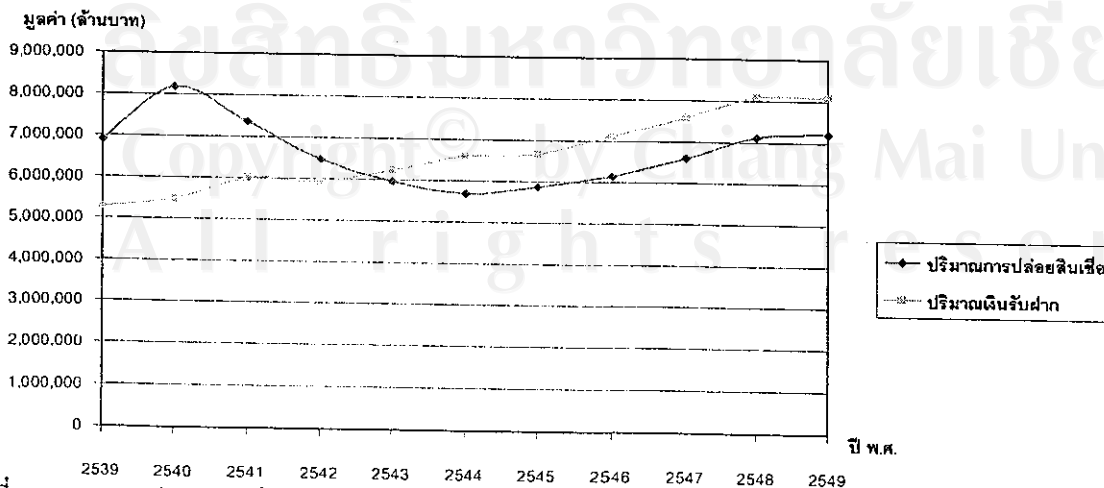
บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

นับตั้งแต่เกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจในช่วงปีพ.ศ. 2540 ระบบสถาบันการเงินของไทยได้ประสบปัญหาทางการเงินและด้านสภาพคล่องอย่างรุนแรง สถาบันการเงินต่างๆ ส่วนแล้วแต่ได้รับผลกระทบจากการเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจในครั้งนี้ สาเหตุหนึ่งมาจากการปล่อยสินเชื่อโดยไม่มีการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของผู้ขอสินเชื่อ หรือให้กู้จำนวนมากจนสูงกว่าหลักทรัพย์ที่นำมาค้ำประกัน และผู้กู้บางรายก็นำเงินไปใช้ผิดกับวัตถุประสงค์ที่ขอกู้กล่าวคือแทนที่จะนำไปขยายกิจการแต่นำไปลงทุนในอสังหาริมทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฯ (ทรัพย์สิน เชียรธีรวิทย์ ,2549) จึงทำให้ช่วงเวลานั้นการปล่อยสินเชื่อของสถาบันการเงินเองต่างตกอยู่ในช่วงภาวะที่ชะงักงัน แต่ภายหลังจากที่วิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจเริ่มคลี่คลายลงบ้าง สถาบันการเงินต่างๆ ได้มีความระมัดระวังและความเข้มงวดในการปล่อยสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น ส่งผลทำให้ปริมาณการปล่อยสินเชื่อหดตัวลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเห็นได้จากตัวเลขปริมาณการปล่อยสินเชื่อ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540-2546 ที่ลดลงจาก 8,171,094 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2540 หดตัวเหลือ 6,145,314.3 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2546 ซึ่งสวนทางกับปริมาณเงินฝากที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา (แสดงดังรูปที่ 1.1) ส่งผลทำให้เกิดปัญหาสภาพคล่องส่วนเกิน (excess liquidity) ขึ้น ด้วยสภาพคล่องส่วนเกินหรือที่เรียกกันง่ายๆ ว่า "เงินล้นแบงก์" นั้น ยังกดดันให้อัตราดอกเบี้ยของไทย ได้ปรับตัวลดลงมาอยู่ในระดับต่ำตั้งแต่ต้นปี 2542 เป็นต้นมา

รูปที่ 1.1 ปริมาณสินเชื่อและเงินฝากของสถาบันการเงิน ปี พ.ศ. 2539-2549



ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2550)

อย่างไรก็ตามในปัจจุบันเมื่อสถานการณ์ทางเศรษฐกิจได้คลี่คลายลง ทำให้สถาบันการเงินได้ผ่อนคลายความเข้มงวดในการปล่อยสินเชื่อและในทางตรงข้ามกลับมีการแข่งขันกันปล่อยสินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อการบริโภคที่ยังล้นระบบอยู่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ผู้บริโภคมีความคล่องตัวทางการเงิน สินเชื่อประเภทผ่อนชำระสินค้าและบริการถือเป็นสินเชื่อรูปแบบหนึ่งที่สถาบันการเงินให้ความสนใจและได้รับความนิยมในการใช้บริการจากผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก สินเชื่อประเภทผ่อนชำระสินค้าและบริการนี้เป็นสินเชื่อในลักษณะที่ผู้บริโภคจะได้รับวงเงินในการผ่อนชำระสินค้าและบริการ โดยที่จะเป็นการผ่อนชำระกับสถาบันการเงินเป็นงวดๆ แต่ละงวดเป็นจำนวนเท่าๆกัน เช่น 3 งวด 6 งวด 12 งวด เป็นต้น ส่วนอัตราดอกเบี้ยนั้นจะแล้วแต่การส่งเสริมการขายที่สถาบันการเงินจะตกลงกับผู้ประกอบการในขณะนั้น ในระยะแรกประมาณปี พ.ศ. 2544 สินเชื่อประเภทนี้ได้ดำเนินการให้บริการโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ เช่น บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) เป็นต้น แต่ในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมาสินเชื่อประเภทผ่อนชำระสินค้าและบริการ ไม่ได้ให้บริการเพียงแค่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เท่านั้น ธนาคารพาณิชย์เองก็เริ่มมีความสนใจในการให้บริการสินเชื่อประเภทนี้เช่นกัน โดยอยู่ในรูปแบบของการให้บริการอาศัยผ่านบัตรเครดิตในการปล่อยสินเชื่อประเภทนี้ จากการรวบรวมข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่า มีธนาคารพาณิชย์จำนวน 6 แห่งและสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จำนวน 12 แห่ง (แสดงดังตารางที่ 1.1) ที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อประเภทผ่อนชำระสินค้าและบริการ

ตารางที่ 1.1 ข้อมูลสถาบันการเงินให้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนชำระสินค้าและบริการ

สถาบันการเงิน	รูปแบบบริการ
ธนาคารพาณิชย์ 1. ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 2. ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 3. ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 4. ธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) 5. ธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน) 6. ธนาคาร ซิตี้แบงก์	Be smart payment plan บริการผ่อนชำระรายเดือน Smart pay บริการแบ่งจ่ายรายเดือน SCB คีจิง บริการแบ่งจ่ายรายเดือน Sa-buy pay โครงการผ่อนชำระสินค้า UOB i-Plan บริการผ่อนชำระ CitiBank PayLite ระบบแบ่งจ่ายรายเดือน
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ 1. บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 2. บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด 3. บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด	KTC Flexi บริการแบ่งชำระอัตโนมัติ กรุงศรี Smart plan บริการผ่อนชำระสินค้า Capital OK บริการสินเชื่อเงินผ่อน

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

สถาบันการเงิน	รูปแบบบริการ
4. บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด	First Choice บริการเช่าซื้อสินค้าเงินผ่อน
5. บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส จำกัด	Central Payment Plan บริการแบ่งจ่ายสินค้า
6. บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน)	AEON บริการเช่าซื้อสินค้าเงินผ่อน
7. บริษัท อี ซี บาย จำกัด (มหาชน)	Easy Buy บริการสินเชื่อเงินผ่อน
8. บริษัท เซทเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด	Cetelem บริการสินเชื่อเงินผ่อน
9. บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเซส จำกัด	Tesco Payless บริการแบ่งจ่ายรายเดือน
10. บริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด	Amex บริการผ่อนชำระสินค้า
11. บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด	Diners Club Installment Plan ระบบแบ่งจ่าย
12. บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด	AIG Mini Pay บริการผ่อนชำระสินค้า

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2550)

จะเห็นได้ว่าศักยภาพของการแข่งขันในธุรกิจนี้สูงมาก โดยเฉพาะสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ได้มีประมาณการว่า ตัวเลขของสินเชื่อประเภทนี้น่าจะอยู่ประมาณ 1 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็น 1 ใน 5 ของจีดีพีของประเทศ แต่การให้บริการในขณะนี้ยังทำได้แค่ร้อยละ 20 ของพื้นที่ประเทศไทยเท่านั้น ด้วยเหตุนี้เองนักศึกษาจึงเลือกที่จะทำการศึกษาเรื่องนี้ โดยมุ่งเน้นที่จะศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนชำระสินค้าและบริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะช่วยเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมของผู้บริโภค ปัจจัยรวมไปถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนชำระสินค้าและบริการ และเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานแก่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ที่ทำธุรกิจสินเชื่อประเภทนี้ หรือภาครัฐในการใช้เป็นแนวทางในการป้องกันภาระหนี้สินของภาคประชาชนในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนชำระสินค้าและบริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนชำระสินค้าและบริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 3) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนชำระสินค้าและบริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนชำระสินค้าและบริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวมไปถึงและอุปสรรคในการใช้บริการ อันจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภค และสามารถเป็นข้อมูลที่จะสนับสนุนการวางแผนการดำเนินและปรับปรุงประสิทธิภาพของสถาบันการเงินที่ให้บริการด้านสินเชื่อประเภทผ่อนชำระ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ต่อไป

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ รวมไปถึงและอุปสรรคในการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนชำระสินค้าและบริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงระยะเวลา 1 เดือน (ระหว่างวันที่ 1-31 มีนาคม พ.ศ. 2550) ซึ่งในการเก็บข้อมูลจะเก็บจากประชาชนที่เคยใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนชำระสินค้าและบริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) รวมทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง

1.5 นิยามศัพท์

สินเชื่อประเภทผ่อนชำระสินค้าและบริการ หมายถึง การซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ โดยไม่ได้ชำระเป็นเงินสดแต่จะได้รับวงเงินในการผ่อนชำระสินค้าจากสถาบันการเงิน ภายในไม่เกินวงเงินที่อนุมัติให้ ซึ่งการชำระเงินคืนของสินเชื่อชนิดนี้จะเป็นการผ่อนชำระเป็นรายงวด และแต่ละงวดเป็นจำนวนเท่าๆกันซึ่งอาจรวมอัตราดอกเบี้ยไว้แล้วหรือไม่คิดอัตราด้วยเบี้ย ส่วนระยะเวลาการผ่อนชำระนั้นจะเป็นไปตามข้อกำหนดของสถาบันการเงิน เช่น 3 งวด 6 งวด 10 งวด และ 12 งวด เป็นต้น