

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการ และเหตุผล

จากภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่การขยายตัวชะลอตัว ประกอบกับค่าครองชีพที่ปรับตัวสูงขึ้น ส่งผลให้ประชาชนได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าว จากที่เคยใช้จ่ายตามปกติก็ต้องลดค่าใช้จ่ายลงโดยที่รายรับยังคงเดิม และในบางครั้งเมื่อมีค่าใช้จ่ายฉุกเฉินเข้ามาในชีวิตประจำวัน ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็น และส่งกระทบกับรายรับที่ได้รับเป็นปกติทุกเดือน ประชาชนจึงจำเป็นที่จะต้องพึ่งพาแหล่งสินเชื่อจากสถาบันการเงิน เพื่อมาใช้จ่ายในชีวิตประจำวันตามความจำเป็นนั้นๆ โดยสินเชื่อมีหลายประเภทด้วยกัน เช่น สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อเพื่อการอุปโภค และบริโภคต่าง ๆ และสินเชื่อรถแลกเงิน ซึ่งสินเชื่อรถแลกเงินเป็นสินเชื่อประเภทหนึ่งที่ประชาชนสนใจใช้บริการกันมากขึ้น

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่ทำหน้าที่ให้บริการทางการเงิน โดยการให้บริการด้านสินเชื่อแก่ประชาชนทั่วไป นอกจากนี้ให้บริการสินเชื่อแล้วยังมีบริการธุรกรรมทางการเงินอื่นๆ อีก เช่น บริการรับฝากเงิน การซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค บริการตู้നിရိယ เป็นต้น ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศมาก เพราะเป็นสถาบันการเงินที่สามารถระดมเงินฝาก และให้สินเชื่อมากกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ที่ให้บริการทางด้านสินเชื่อ เงินฝากและบริการธุรกรรมอื่นๆ แก่ประชาชน เมื่อพิจารณาการให้สินเชื่อของธนาคารธนชาติพบว่า ธนาคารธนชาติ มีส่วนแบ่งทางการตลาดด้านสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 8.82 ของสินเชื่อรวมทั้งระบบ มีสินเชื่อจำนวนเงิน 578,612 ล้านบาท ในปี 2553-2554 หรือเป็นอันดับ 6 ของธนาคารพาณิชย์ไทย (ตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1 ส่วนแบ่งการตลาดสินเชื่อทั้งหมดของธนาคารพาณิชย์ไทยใน ปี 2553-2554

ธนาคาร	ปี 2553		ปี 2554	
	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ)
ธนาคารกรุงไทย	1,205,977	18.39	1,383,489	18.09
ธนาคารกรุงเทพ	1,140,432	17.39	1,345,565	17.60
ธนาคารไทยพาณิชย์	1,003,553	15.30	1,228,532	16.07
ธนาคารกสิกร	1,032,170	15.74	1,162,099	15.20
ธนาคารกรุงศรี	568,967	8.68	622,997	8.15
ธนาคารธนชาติ	578,612	8.82	603,854	7.90
ธนาคารทหารไทย	342,887	5.23	374,853	4.90
ธนาคารอื่นๆ	684,788	10.44	925,003	12.10
รวม	6,557,386	100	7,646,392	100

ที่มา: ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ปี 2554

เมื่อพิจารณาการให้สินเชื่อของธนาคารธนชาติได้จำแนกประเภทของสินเชื่อเป็น 6 ประเภท โดยในปี 2553 ธนาคารธนชาติให้สินเชื่อเพื่อการบริโภคส่วนบุคคลเป็นอันดับสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 55.40 ของยอดสินเชื่อรวม ซึ่งยอดสินเชื่อส่วนใหญ่มาจากการให้สินเชื่อเพื่อรถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 41.49 ของยอดสินเชื่อรวม ทั้งนี้เนื่องจากธนาคารธนชาติ เน้นการให้สินเชื่อในกลุ่มนี้ ซึ่งเป็นผลมาจากที่ในอดีต ธนาคารธนชาติ เป็นบริษัทเงินทุน และลีสซิ่งมาก่อน จึงมีความชำนาญ และเป็นที่รู้จักของกลุ่มลูกค้าในตลาด สินเชื่อเพื่อรถยนต์ที่ธนาคารธนชาติให้ บริการมี 3 ประเภท คือ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ ให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้า เพื่อนำไปชำระรถยนต์ล่วงหน้าซึ่งเป็นรถยนต์ที่จำหน่ายจากตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้ว ให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้า เพื่อนำไปชำระรถยนต์ล่วงหน้าโดยรถยนต์ที่รับจัดเช่าซื้อจดทะเบียนการใช้งานไม่เกิน 16 ปี และสินเชื่อรถแลกเงิน ให้บริการแก่ลูกค้าที่มีรถยนต์เป็นชื่อของตนเอง และหมดภาระการผ่อนชำระแล้ว เพื่อนำเงินไปใช้เมื่อยามฉุกเฉิน หรือเป็นเงินทุนหมุนเวียน หรือตามวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคล (ตารางที่ 1.2)

ตารางที่ 1.2 การให้สินเชื่อของธนาคารชนชาติจำแนกตามประเภทของสินเชื่อในปี 2553

ประเภทของสินเชื่อ	ปี 2553	
	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
สินเชื่อเพื่อการบริโภคส่วนบุคคล	320,528	55.40
- รถยนต์	239,943	41.49
- ที่อยู่อาศัย	77,902	13.45
- ธุรกิจหลักทรัพย์	2,683	0.46
สินเชื่อเพื่อการสาธารณูปโภค และการบริการ	66,576	11.51
สินเชื่ออุตสาหกรรมการผลิต และการพาณิชย์	65,849	11.38
สินเชื่ออื่นๆ ตามประกาศของธนาคาร	61,614	10.65
สินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้าง	53,048	9.17
สินเชื่อการเกษตร และเหมืองแร่	10,997	1.90
รวม	578,612	100

ที่มา: ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)

สินเชื่อดอกเงินเป็นสินเชื่อที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่มีความต้องการสินเชื่อเงินสด โดยนำรถยนต์ที่เป็นกรรมสิทธิ์ของตนเองมาทำเช่าซื้อรถยนต์มือสอง และโอนกรรมสิทธิ์เป็นของธนาคารชนชาติ โดยมีข้อผูกพันในการผ่อนชำระเป็นรายเดือน และเมื่อลูกค้าได้ชำระค่างวดจนครบถ้วนตามสัญญาแล้ว กรรมสิทธิ์ต่างๆ จะตกเป็นของลูกค้า วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อ เพื่อนำเงินไปเป็นค่าใช้จ่ายตามความจำเป็น และความต้องการของลูกค้า อาทิเช่น ลงทุนเพิ่มในธุรกิจเพื่อเสริมสภาพคล่อง เพื่อชำระสินเชื่อจากบัตรเครดิต เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการศึกษาซ่อมแซมบ้าน ฯลฯ ธนาคารจะอนุมัติวงเงินสินเชื่อให้กับลูกค้า ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป และอนุมัติวงเงินสูงสุดที่ 100% ของราคากลางรถยนต์ของธนาคารชนชาติ ลูกค้าสามารถเลือกระยะเวลาในการผ่อนชำระได้ ตั้งแต่ 6 เดือน จนถึง 72 เดือน หลักประกันที่ใช้คือ ทะเบียนรถยนต์ โดยธนาคารกำหนดให้รถยนต์ที่นำมาเป็นหลักประกันสินเชื่อดอกเงินของธนาคารชนชาตินั้น มี 2 ประเภทคือ รถเก๋ง และรถกระบะ โดยอายุรถยนต์จะต้องไม่เกิน 16 ปี และบุคคลค้ำประกัน กล่าวคือถ้าลูกค้าขอสินเชื่อมากกว่าร้อยละ 50 ของราคากลางของธนาคารชนชาติจะต้องใช้บุคคลค้ำประกัน แต่

ถ้าขอสินเชื่อน้อยกว่าร้อยละ 50 ของราคากลางของธนาคารชนชาติไม่ต้องใช้บุคคลค้ำประกัน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ลูกค้าต้องจ่ายให้กับธนาคารขึ้นอยู่กับประเภทรถยนต์ที่ใช้ในการขอสินเชื่อ ปีรถที่จดทะเบียน ระยะเวลาการผ่อนชำระ โดยอ้างอิงตามประกาศของธนาคาร ค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อ ประกอบด้วย ค่าอากรแสตมป์การโอนทะเบียนรถ ค่าโอนกรรมสิทธิ์ทะเบียน ค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ และค่าเบี้ยประกันชีวิต

เมื่อพิจารณาจากข้อมูลในตารางที่ 1.3 ธนาคารชนชาติให้สินเชื่อรถแลกเงินแก่ลูกค้าจำนวน 636 ราย ในปี 2553 และเพิ่มขึ้น เป็น จำนวน 1,193 ราย ในปี 2554 ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 87.6 และจำนวนเงินอนุมัติสินเชื่อในปี 2553 มูลค่า 217.4 ล้านบาท และเพิ่มขึ้นเป็น 393.1 ล้านบาท ในปี 2554 ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 80.8 (ตารางที่ 1.3)

จะเห็นได้ว่าโดยรวมแล้วจำนวนลูกค้า และจำนวนเงินให้สินเชื่อเพิ่มสูงขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจาก ธนาคารชนชาติมีนโยบายเน้นการให้สินเชื่อชนชาติรถแลกเงิน ด้วยประสิทธิภาพด้านธุรกิจการให้สินเชื่อรถยนต์มานาน จึงมีความเชี่ยวชาญ และเป็นที่ยอมรับของลูกค้าเป็นอย่างดี ประกอบกับสินเชื่อรถแลกเงินเป็นสินเชื่อทางเลือกใหม่ที่ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก และอนุมัติผลรวดเร็ว อัตราดอกเบี้ยค่อนข้างต่ำ ระยะเวลาการผ่อนชำระนาน และสามารถให้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จึงทำให้มีจำนวนลูกค้าที่สนใจใช้บริการเป็นจำนวนมากขึ้น

ในการพิจารณาจำนวนเงินที่ให้สินเชื่อรถแลกเงินของธนาคารนั้น ธนาคารพิจารณาจากสภาพรถยนต์ที่นำมาเป็นหลักประกัน และจำนวนเงินที่ลูกค้าต้องการกู้ เมื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์การพิจารณาของธนาคารแล้ว จากนั้นธนาคารจะทำการอนุมัติวงเงินให้สินเชื่อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ (1) จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ (50,001 – 250,000 บาท) ในปี 2553 มีจำนวนลูกค้า 235 ราย เงินให้สินเชื่อ 63.0 ล้านบาท และในปี 2554 มีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 86.4 เงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นร้อยละ 92.7 (2) จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อปานกลาง (250,001–450,000 บาท) ในปี 2553 มีจำนวนลูกค้า 207 ราย เงินให้สินเชื่อ 72.1 ล้านบาท และในปี 2554 มีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 91.8 เงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นร้อยละ 63.1 (3) จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อมาก (450,001 บาทขึ้นไป) ในปี 2553 มีจำนวนลูกค้า 194 ราย เงินให้สินเชื่อ 82.3 ล้านบาท และในปี 2554 มีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 84.5 เงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นร้อยละ 87.3 (ตารางที่ 1.3)

ตารางที่ 1.3 จำนวนลูกค้า และจำนวนเงินที่ให้สินเชื่อรถแลกเงิน แยกตามจำนวนเงินอนุมัติ
ในจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2553 – 2554

จำนวนเงิน อนุมัติสินเชื่อ (บาท)	ปี 2553		ปี 2554			
	จำนวน ลูกค้า (ราย)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	จำนวนลูกค้า		จำนวนเงิน	
			ราย	อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)	ล้านบาท	อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)
น้อย (50,001 – 250,000)	235	63.0	438	86.4	121.3	92.7
ปานกลาง (250,001 – 450,000)	207	72.1	397	91.8	117.6	63.1
มาก (450,001 บาทขึ้นไป)	194	82.3	358	84.5	154.2	87.3
รวม	636	217.4	1193	87.6	393.1	80.8

ที่มา: ธนาคารธนชาติ สำนักงานเขตภาคเหนือ 1 (เชียงใหม่)

ในการศึกษาคั้งนี้ จึงต้องการศึกษาว่าวัตถุประสงค์ใดที่ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน และยังศึกษาพฤติกรรม ระดับความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของลูกค้าธนาคารธนชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามวงเงินที่ลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ วงเงินน้อย (50,001-250,000 บาท) วงเงินปานกลาง (250,001-450,000 บาท) และวงเงินมาก (450,001 บาทขึ้นไป) ซึ่งผลการศึกษาจะนำไปใช้วางแผนในการบริหารงานสินเชื่อเพื่อเป็นประโยชน์ต่อธนาคารธนชาติ โดยนำผลที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการของธนาคาร เพื่อให้สามารถกำหนดกลยุทธ์แข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ได้ในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ของการใช้สินเชื่อรถแลกเงิน ของลูกค้าธนาคารธนชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อรถแลกเงิน ของลูกค้าธนาคารธนชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบวัตถุประสงค์ที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้สินเชื่อนชาตราดแลกเงิน ของลูกค้าธนาคารธนชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่ และข้อมูลที่ได้ธนาคารธนชาติ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ และวางแผนการดำเนินนโยบาย สินเชื่อนชาตราดแลกเงิน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง และสามารถใช้ในการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อของธนาคารธนชาติ

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาลูกค้าที่ใช้สินเชื่อนชาตราดแลกเงิน ของธนาคารธนชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่ ณ สิ้นปี 2554

1.5 นิยามศัพท์

พฤติกรรม หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคทำการค้นหา ชื่อ ใช้ ประเมิน และใช้สอยผลิตภัณฑ์ และบริการในการเลือกใช้บริการสินเชื่อนชาตราดแลกเงินของลูกค้า ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

สินเชื่อ หมายถึง ความเชื่อถือ และไว้วางใจระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายในการที่จะให้สินค้าหรือบริการไปใช้ก่อน โดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไข และเงื่อนไขการชำระคืนในอนาคต สินเชื่อจะให้ความสำคัญ และคำนึงถึงในเรื่องของสภาพคล่องเป็นอย่างมาก

สินเชื่อนชาตราดแลกเงิน หมายถึง สินเชื่อที่ให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาเท่านั้นที่มีความต้องการสินเชื่อเงินสด โดยนำรถยนต์ที่เป็นกรรมสิทธิ์ของตนเองมาทำเช่าซื้อรถยนต์มือสอง และโอนกรรมสิทธิ์เป็นของธนาคาร โดยมีข้อผูกพันในการผ่อนชำระเป็นรายเดือน และเมื่อลูกค้าได้ชำระค่างวดจนครบถ้วนตามสัญญาแล้ว กรรมสิทธิ์ต่างๆ จะตกเป็นของลูกค้า

รถยนต์ หมายถึง รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกินเจ็ดคน หรือรถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกินเจ็ดคน แต่ไม่เกินสิบสองคน และรถยนต์บรรทุกที่มีน้ำหนักไม่เกินหนึ่งพันห้าร้อยกิโลกรัม ซึ่งมิได้ใช้ประกอบการขนส่งเพื่อสินจ้างตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก