

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปี 2550 สภาวะเศรษฐกิจของประเทศชะลอตัวลง อันเนื่องมาจากปัญหาการปรับตัวสูงขึ้นของราคาน้ำมันขายปลีกในประเทศ ตลอดจนสถานการณ์ความไม่แน่นอนทางการเมือง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการอุปโภคบริโภค และการลงทุนของภาคเอกชนไทย โดยภาวะการอุปโภคบริโภคมีการชะลอตัวลงตามสภาวะเศรษฐกิจของประเทศ เพราะได้รับผลกระทบจากปัจจัยลบในหลายๆ ด้าน สิ้นเชื่อบุคคลจึงได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ และมีอิทธิพลต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคมากขึ้น

ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) เดิมเป็นธนาคารที่มีนโยบายในการดำเนินธุรกิจกับกลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (Wholesale Banking) เพียงอย่างเดียว เพราะมีความเสี่ยงต่ำในการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) เมื่อเทียบกับการทำธุรกิจกับกลุ่มลูกค้ารายย่อย (Retail Banking) แต่เมื่อสถานการณ์ และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในยุคสังคมเทคโนโลยี และข่าวสาร จึงเกิดความจำเป็นที่ธนาคารจะต้องรุกเข้าหาผู้บริโภครายย่อย พร้อมทั้งเปลี่ยนตำแหน่งจากการทำธุรกิจเฉพาะกับลูกค้ารายใหญ่มาเป็นการทำธุรกิจแบบครบวงจร (Universal Banking) และหันมาให้ความสำคัญกับการทำธุรกิจกับกลุ่มลูกค้ารายย่อยในลักษณะ Retail Banking มากขึ้น (นิตยสาร Brand Age, 2550 : ออนไลน์)

ผลิตภัณฑ์ทางด้านสินเชื่อที่ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) เลือกลงตัวสำหรับกลุ่มลูกค้ารายย่อย คือ สินเชื่อบุคคลเพอร์ซันนัลแคช (Personal Cash) ซึ่งเป็นบริการสินเชื่อประเภทประเภทในรูปของวงเงินกู้ (Term Loan) สำหรับลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดา โดยไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ หรือบุคคลค้ำประกันใดๆ ทั้งสิ้น โดยมีวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 30,000-1,500,000 บาท หรือสูงสุด 5 เท่าของรายได้ประจำต่อเดือน ระยะเวลาการผ่อนชำระ 1-5 ปี หรือเมื่อรวมอายุผู้ขอกู้แล้วไม่เกิน 60 ปี แม้ว่าในตลาดจะมีผลิตภัณฑ์ประเภทนี้ให้บริการอยู่แล้วก็ตาม แต่ความแตกต่างอยู่ที่ธนาคารของไทยมีเพียงไม่กี่แห่งเท่านั้นที่กระโดดเข้ามาในเรื่องสินเชื่อส่วนบุคคลแบบนี้ โดยธนาคารมุ่งเน้นให้บริการกับกลุ่มลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดาที่มีเงินเดือนประจำ หรือประกอบธุรกิจส่วนตัวที่มีประวัติทางการเงินที่ดีจากสถาบันการเงินอื่น อีกทั้ง ยังสร้างความแตกต่างด้วยอัตราดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก และลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา (ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน), 2550 : ออนไลน์)

จากการเปิดตัวผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยออกมาด้วยอัตราดอกเบี้ยโตสูงสุด ส่งผลให้ธนาคารมีส่วนแบ่งทางการตลาดในกลุ่มลูกค้ารายย่อยเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ โดยในปี 2549 ตลาดสินเชื่อประเภทไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีมูลค่ารวม 182,000 ล้านบาท แบ่งเป็นส่วนของธนาคารพาณิชย์ (Bank) รวม 86,200 ล้านบาท คิดเป็น 47.36% ของมูลค่าตลาดรวม และส่วนของสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) รวม 95,800 ล้านบาท คิดเป็น 52.64% ของมูลค่าตลาดรวม โดยส่วนแบ่งทางการตลาดของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) มีมูลค่ารวม 11,700 ล้านบาท หรือคิดเป็น 6.42% ของมูลค่าตลาดรวม ซึ่งอยู่ในลำดับต้นๆ ของตลาด (ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน), 2550 : ออนไลน์)

จากเหตุดังกล่าวผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) โดยมุ่งเน้นไปที่กลุ่มลูกค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มียอดการใช้บริการสินเชื่อบุคคลอยู่ในเกณฑ์สูงกว่าพื้นที่อื่นๆ เพื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งข้อคิด และข้อเสนอแนะต่างๆ มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ตลอดจนกำหนดกลยุทธ์ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการ และความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าของธนาคารต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของลูกค้าธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของลูกค้าธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
2. ผู้ศึกษานำเสนอข้อมูลที่ได้ให้กับธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา แนะนำ ตลอดจนกำหนดกลยุทธ์ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการ และความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าของธนาคารต่อไป

นิยามศัพท์

ปัจจัย หมายถึง สิ่งที่ถูกข้าราชการไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญ และมีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

สินเชื่อบุคคล หมายถึง สินเชื่อส่วนบุคคลเพอร์ซันนัลแคช (Personal Cash) ซึ่งเป็นสินเชื่อแบบประสงค์ในรูปของวงเงินกู้ (Term Loan) สำหรับลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดา โดยไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ หรือบุคคลค้ำประกัน มีวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 30,000-1,500,000 บาท หรือสูงสุด 5 เท่าของรายได้ประจำต่อเดือน ระยะเวลาการผ่อนชำระ 1-5 ปี หรือเมื่อรวมอายุผู้ขอกู้แล้วไม่เกิน 60 ปี

ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้สินเชื่อบุคคลของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved