

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันสินเชื่อส่วนบุคคลได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนไทยมากขึ้นอันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศไทยที่มีการเปิดเสรีทางการเงินกับตลาดโลก สินเชื่อส่วนบุคคลออกโดยสถาบันการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์และออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในส่วนของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ออกโดยสถาบันการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์นั้นเงื่อนไขและข้อกำหนดของการสมัครเป็นสมาชิกต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่ทางธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

สินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loans) เป็นสินเชื่อที่ให้อำนาจในการนำเงินสดจำนวนหนึ่งไปใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์ของผู้สมัคร โดยลูกค้าจะได้รับเงินจำนวนหนึ่งโอนเข้าบัญชีของลูกค้า รวมทั้งไม่มีประวัติเสียหายในฐานข้อมูลเครดิตกลาง ลูกค้าจะได้สินเชื่อดังกล่าวโดยไม่ต้องมีบุคคลหรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน การให้สินเชื่อส่วนบุคคลของทางธนาคารเป็นทางเลือกหนึ่งของลูกค้า ที่จะนำเงินดังกล่าวไปซื้อสินค้า ท่องเที่ยว การศึกษา หรือนำไปลงทุน ไม่เว้นแม้แต่ชำระหนี้ บัตรเครดิตของธนาคารเอง เพราะสินเชื่อส่วนบุคคล จะเป็นสินเชื่อเงินก้อนเดียว และชำระคืนธนาคารเป็นงวด ๆ เท่ากันทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย โดยธนาคารจะให้เงินกู้เป็นเงินก้อนในงวดเดียว มีการกำหนดระยะเวลา และจำนวนเงินที่ต้องผ่อนชำระคืนแก่ธนาคารเป็นรายเดือนที่แน่นอน ปัจจุบันจะเห็นได้ว่ามีหลายธนาคารในประเทศไทยที่เปิดให้บริการ ในประเภทนี้ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลนี้คือช่วยให้ธนาคารมีความหลากหลายและมีความได้เปรียบในด้านการกระจายความเสี่ยงของการให้สินเชื่อมีรายได้จากดอกเบี้ยในอัตราที่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับการให้สินเชื่อแบบมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน จึงเป็นการเพิ่มรายได้ให้ธนาคารที่สำคัญอีกช่องทางหนึ่ง ส่วนประโยชน์ในแง่ของลูกค้าที่จะได้รับคือ ไม่ต้องมีบุคคลหรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน ระยะเวลาในการอนุมัติเร็ว ธนาคารในประเทศไทยที่เปิดให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารเอสบีซีประเทศไทย ธนาคาร

สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ธนาคารชาติแห่งแรกของประเทศไทย ซึ่งทุกธนาคารที่  
ได้เปิดให้บริการประเภทนี้ ต่างก็พยายามปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของตน  
เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด (สินเชื่อส่วนบุคคล, 2546 : ระบบออนไลน์)

ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ชะลอตัวลงประกอบกับค่าครองชีพปรับตัวสูงขึ้น ส่งผลให้  
ความต้องการสินเชื่อส่วนบุคคลทั้งระบบในปี 2551 ปรับตัวสูงขึ้นประมาณ 30-40% แต่ยอดปล่อย  
สินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ สามารถปล่อยสินเชื่อได้เพียง 20% เท่านั้น ทั้งนี้ เป็นผล  
สืบเนื่องมาจากความเสี่ยงของสินเชื่อมีมากเมื่อเทียบกับสินเชื่ออื่น จึงทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ  
จำเป็นต้องระมัดระวังในการปล่อยสินเชื่อส่วนบุคคลมากพอสมควรในภาวะการณ์เช่นนี้ (ชาติชาย  
พยุหนาวิชัย, 2551: ศูนย์วิจัยกสิกรไทย) สำหรับอัตราการขยายตัวของสินเชื่อส่วนบุคคลในปัจจุบันที่  
ขยายตัวค่อนข้างสูง โดยสัดส่วนทางการตลาดของระบบผู้ให้บริการจะแบ่งออกเป็นสถาบันการเงินที่  
ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) ประมาณ 40% ธนาคารพาณิชย์ 60% ซึ่งเฉลี่ยการเติบโตของระบบ  
อยู่ที่ 20% ต่อปี หรือคิดเป็นจำนวนเงินประมาณ 200,000 ล้านบาทในปี 2551 (ชาติชาย พยุหนาวิชัย,  
2551: ศูนย์วิจัยกสิกรไทย) ทั้งนี้ เชื่อว่าอัตราความต้องการสินเชื่อที่น่าจะมีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องแน่นอน  
และในทันทันนี้ผู้ทำการศึกษาจะเลือกศึกษาเฉพาะกรณีสินเชื่อส่วนบุคคลที่ออกโดยสถาบันการเงินที่เป็น  
ธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจทุกด้านของภาคเหนือตอนบนมี  
สัดส่วนการผลิตประมาณร้อยละ 16 ของผลิตภัณฑ์ภาคเหนือ มีจำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์สูงสุดเป็น  
อันดับสามของประเทศ เงินฝากและสินเชื่อมีสัดส่วนสูงประมาณ 1 ใน 3 ของเงินฝากและสินเชื่อทั้ง  
ภาคเหนือ จากข้อมูลการจัดงานมหกรรมการเงินเชียงใหม่ครั้งที่ 3 ซึ่งจัดเมื่อวันที่ 7-9 พฤศจิกายน 2551  
ณ หอประชุมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีผู้เข้าชมงานใกล้เคียงกับปีที่ผ่านมาประมาณ 50,000 คน ปริมาณ  
ธุรกรรมในงานมีมูลค่าสูงถึง 10,761.86 ล้านบาท จากผู้สมัครใช้บริการของธนาคารและสถาบันการเงิน  
ที่เข้าร่วมงานจำนวน 18,864 ราย โดยมีการสมัครใช้สินเชื่อส่วนบุคคลมีมูลค่า 128.09 ล้านบาท คิดเป็น  
อัตราร้อยละ 1.36 (วารสารการเงินการธนาคาร, 2551)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงของธนาคาร  
พาณิชย์ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มี  
หลักประกันของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อ  
เป็นข้อมูลสำหรับธนาคารใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการวางแผนการตลาดเพื่อขยาย  
ฐานลูกค้าและรักษาลูกค้าเดิมไว้ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร และความต้องการของลูกค้า  
ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่
2. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการตลาด และพัฒนาบริการสินเชื่อส่วนบุคคลให้สอดคล้องและสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

### นิยามศัพท์

**ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด** หมายถึง เครื่องมือที่ต้องใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ และการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

**ผู้บริโภค** หมายถึง ผู้ใช้สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง เชียงใหม่

**สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน** หมายถึง สินเชื่อที่ให้แก่บุคคลธรรมดา โดยมีได้ระบุวัตถุประสงค์ในการกู้และไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน หากธนาคารผู้ให้กู้อนุมัติการกู้แล้วจะโอนเงินเข้าบัญชีผู้กู้ โดยผู้กู้ต้องทำการผ่อนชำระตามระยะเวลา และจำนวนเงินที่ผู้ให้กู้อนุมัติ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงเงินค่านและสินเชื่อเงินสดที่ธนาคารผู้ให้กู้อนุมัติบัตรเครดิตเงินสดให้ลูกค้า โดยลูกค้าสามารถเลือกเบิกเงินสดและงวดระยะเวลาการผ่อนชำระได้อย่างอิสระตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ

**ข้อมูลเครดิต** หมายถึง ประวัติการใช้สินเชื่อต่าง ๆ จากสถาบันการเงินทั่วไป ที่ผู้ขอสินเชื่อมีอยู่ทั้งในอดีตและปัจจุบัน ซึ่งถูกบันทึกไว้ที่ บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งประเทศไทย จำกัด (NCB)

**การขอสินเชื่อ** หมายถึง การขอรับการสนับสนุนแหล่งเงินจากสถาบันการเงิน โดยผู้ขอสินเชื่อจะได้รับการสนับสนุนทางการเงิน หรือไม่ ขึ้นอยู่กับการพิจารณาจากสถาบันการเงินนั้น ๆ

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด(ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ธนาคารเอชเอสบีซีประเทศไทย ธนาคารซีทีแบงก์ประเทศไทย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved