

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในอดีตที่ผ่านมาระบบธนาคารพาณิชย์ไทย ไม่ค่อยให้น้ำหนักความสำคัญกับตลาดสินเชื่อบุคคลเท่าใดนัก เนื่องจากธนาคารพาณิชย์มักจะเน้นสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ และภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ แต่นับจากวิกฤตเศรษฐกิจในปี 2540 เป็นต้นมา ภาคการผลิตจริงของไทยยังไม่สามารถฟื้นตัวได้ดีเท่าที่ควรความต้องการสินเชื่อกลุ่มนี้จึงลดน้อยลงอย่างเห็นได้ชัดด้วยเหตุนี้ ธนาคารทั้งระบบจึงต้องปรับตัวโดยเน้นการหาลูกค้ารายย่อยมากขึ้น ซึ่งเป็นกลุ่มที่ยังมีความต้องการสินเชื่ออย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มว่าสินเชื่อบุคคลรายย่อยจะเป็นกลุ่มที่มีอัตราการขยายตัวเร็วกว่าสินเชื่อประเภทอื่น ตลาดสินเชื่อส่วนบุคคลเริ่มมีการแข่งขันที่รุนแรงตั้งแต่ปี 2543 และชัดเจนยิ่งขึ้นในปี 2544 จนถึงปัจจุบัน เมื่อธนาคารพาณิชย์ไทยแทบทุกแห่งกลับมาขยายฐานลูกค้าอีกครั้ง เนื่องจากเล็งเห็นว่าเป็นสินเชื่อประเภทที่มีศักยภาพในการเติบโตสูงสวนทางกับสินเชื่อที่ให้แก่ภาคธุรกิจและการลงทุนอื่น ๆ ที่ต้องรอสัญญาณการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ การแข่งขันของธุรกิจสินเชื่อบุคคลในปัจจุบันมีความรุนแรงมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการต่างปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การตลาดจากเดิมที่รอให้ลูกค้าเข้ามาขอสินเชื่อกับธนาคาร ปัจจุบันสถาบันการเงินได้ปรับกลยุทธ์การตลาดให้เป็นเชิงรุกมากขึ้น ซึ่งผู้ประกอบการพยายามที่จะสร้างความแตกต่างในตัวผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคลให้หลากหลาย (Product Differentiation) เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มที่มีความต้องการใช้สินเชื่อที่ไม่เหมือนกัน และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งจะเห็นได้ว่าที่ผ่านมาผู้ประกอบการต่างพยายามปรับเปลี่ยนรูปแบบของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ โดยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อรูปแบบใหม่ (Product Innovation) เพื่อให้ทันกับยุคสมัย ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป สินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักประกันอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ คือสินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อเงินสดเอนกประสงค์ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2550: ออนไลน์)

ในปี 2544 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้เห็นความสำคัญในการทำตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ประเภทสินเชื่อเงินสดเอนกประสงค์ ซึ่งจนถึงปัจจุบันผู้ที่ทำตลาดมีเพียงกลุ่ม Nonbank และสาขาธนาคารต่างประเทศได้แก่ ซิตี้แบงก์ แสตนด์ชาร์ดชาร์เตอร์แบงก์ เป็นต้น ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ออกผลิตภัณฑ์ดังกล่าวในปี 2545 โดยการนำ Pilot Test กับลูกค้าในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ต่อมาในปี 2548 ได้ขยายไปสู่ลูกค้าในพื้นที่ต่างจังหวัดทั้งหมดโดยผ่าน

ช่องทางสาขาของธนาคาร สินเชื่อเงินสดเอนกประสงค์ของธนาคารไทยพาณิชย์ มีชื่อเรียกว่า “Speedy” สามารถแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. Speedy Loan คือ สินเชื่อบุคคลประเภทไม่มีหลักประกัน (Unsecured Loan) ที่มีลักษณะเป็นวงเงินกู้แบบมีกำหนดระยะเวลา (Term Loan) ธนาคารจะให้วงเงินสินเชื่อแก่ลูกค้าเป็นสัดส่วนกับเงินเดือนหรือรายได้ที่ลูกค้าได้รับ โดยจะให้เงินกู้เป็นเงินก้อนในงวดเดียว มีการกำหนดระยะเวลาและจำนวนเงินที่ต้องผ่อนชำระคืนแก่ธนาคารเป็นรายเดือนที่แน่นอน

2. Speedy Cash คือ สินเชื่อบุคคลประเภทไม่มีหลักประกัน (Unsecured Loan) ที่มีลักษณะเป็นวงเงินหมุนเวียน หรือวงเงินเบิกเกินบัญชี (Overdrafts) โดยลูกค้าจะเลือกเบิกใช้เงินกู้เมื่อใดก็ได้ ในจำนวนเงินที่ต้องการ แต่ต้องไม่เกินวงเงินที่ได้รับอนุมัติไว้ ซึ่งธนาคารจะให้วงเงินสินเชื่อตามระดับเงินเดือนหรือรายได้ของลูกค้า โดยการเบิกเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม ลูกค้าจะเสียดอกเบี้ยเมื่อมีการใช้วงเงิน และสามารถเลือกผ่อนชำระในอัตราขั้นต่ำได้ มีความยืดหยุ่นกว่า Speedy Loan

ธนาคารให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อเน้นที่ความรวดเร็ว ได้กำหนดนโยบายว่าลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ต้องทราบผลการอนุมัติภายใน 3 วันทำการ ลูกค้าต่างจังหวัดต้องทราบผลการอนุมัติภายใน 5 วันทำการภายหลังจากที่ได้สมัคร สินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักประกันประเภทนี้เป็นบริการที่ค่อนข้างใหม่และธนาคารมีนโยบายผลักดันให้มีการเจริญเติบโตแต่ธนาคารยังมีความรู้และประสบการณ์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์น้อยกว่ากลุ่ม Non Bank และสาขาธนาคารต่างประเทศ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าจุดขายด้านความรวดเร็วในการอนุมัติเป็นจุดขายที่สำคัญต่อการตัดสินใจของลูกค้ามากน้อยเพียงใดและน้ำหนักของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักประกันประเภทสินเชื่อเงินสดเอนกประสงค์ ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ได้แก่ปัจจัยด้านใดบ้าง ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่ 14 ปัจจุบันมีสำนักงานตั้งอยู่บนที่ทำการสาขาพระประโทน (นครปฐม) มีจำนวนสาขาที่สังกัดทั้งหมด 50 สาขา ใน 7 จังหวัด ได้แก่จังหวัดนครปฐม สมุทรสาคร สมุทรสงคราม กาญจนบุรี ราชบุรี เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ มีสาขาตั้งอยู่ครอบคลุมทั้งในเขตปริมณฑล และเขตต่างจังหวัด เปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของสำนักงานเขตอื่น ๆ ทั่วประเทศ ข้อมูลที่ได้จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดของผลิตภัณฑ์สินเชื่อเงินสดเอนกประสงค์ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาอื่นได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักประกันประเภทสินเชื่อเงินสดเอนกประสงค์ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ 14

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน ประเภทสินเชื่อเงินสดเอนกประสงค์ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ 14
2. สามารถนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อเงินสดเอนกประสงค์ และพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ 14 และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่ายหรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ

สินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน หมายถึง สินเชื่อที่ให้กู้แก่บุคคลทั่วไปโดยไม่ต้องใช้หลักประกัน หรือไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน โดยผู้ให้กู้อาจพิจารณาจากคุณสมบัติส่วนตัวของผู้กู้เป็นหลัก เช่น อาชีพการงาน รายได้ และคุณสมบัติอื่นๆ ประกอบกัน เพื่อเป็นข้อพิจารณาในการอนุมัติหรือไม่อนุมัติสินเชื่อบุคคลดังกล่าว โดยหลักเกณฑ์ทั่วไปจะพิจารณาให้วงเงินสินเชื่อแก่ลูกค้าเป็นสัดส่วนกับเงินเดือน หรือรายได้ที่ลูกค้าได้รับ มี 2 ประเภท คือ สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อเงินสดเอนกประสงค์ ในที่นี้จะศึกษาเฉพาะสินเชื่อเงินสดเอนกประสงค์

Speedy Loan หมายถึง สินเชื่อบุคคลประเภทเงินกู้แบบมีกำหนดระยะเวลา (Term Loan) เป็นสินเชื่อบุคคลที่ธนาคารอนุมัติวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า ในลักษณะให้เงินกู้เป็นก้อนในงวดเดียว โดยมีการกำหนดระยะเวลาและจำนวนเงินที่ต้องผ่อนชำระคืนธนาคารเป็นจำนวนที่แน่นอน

Speedy Cash หมายถึง สินเชื่อบุคคลประเภทหมุนเวียน หรือวงเงินเบิกเกินบัญชี (Overdraft) เป็นสินเชื่อบุคคลที่ธนาคารอนุมัติวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า ในลักษณะเป็นวงเงินสินเชื่อ โดยลูกค้าจะเลือกเบิกใช้เงินกู้เมื่อใดก็ได้ ในจำนวนที่ต้องการแต่ต้องไม่เกินวงเงินที่ได้รับอนุมัติ วิธีการเบิกผ่านตู้บริการเงินด่วนเอทีเอ็ม ลูกค้าจะเสียดอกเบี้ยเมื่อมีการใช้วงเงิน และสามารถเลือกผ่อนชำระในแต่ละงวดได้ยืดหยุ่นกว่า คือ อาจชำระเพียงยอดขั้นต่ำร้อยละ 5 ของสินเชื่อคงค้างก็ได้

เขตพื้นที่ 14 หมายถึง เขตพื้นที่ที่มีหน้าที่ควบคุม ดูแล และรับผิดชอบ ในเชิงของการบริหารสาขา ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยมีพื้นที่ดูแลครอบคลุมถึง 7 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครปฐม สมุทรสาคร สมุทรสงคราม กาญจนบุรี ราชบุรี เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ มีสาขาที่อยู่ในสังกัดทั้งสิ้น 50 สาขา ปัจจุบันมีสำนักงานตั้งอยู่บนที่ทำการสาขา พระประโทน (นครปฐม)