

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในระบบเศรษฐกิจมีสถาบันการเงิน (Financial institution) เป็นองค์กรทางการเงินเพื่อดำเนินงานทางการเงิน โดยการทำหน้าที่เป็นสื่อกลางทางการเงิน (Financial intermediaries) อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนไหวของเงินให้ถ่ายเทหมุนเวียนได้สะดวก อาทิ การเป็นแหล่งระดมทุน และป้อนเงินทุนนั้นให้แก่ภาคเศรษฐกิจในรูปของการให้สินเชื่อหรือการให้กู้ยืม (ชัยวัฒน์ จุลมนต์. 2555 : ออนไลน์) สินเชื่อเกิดจากการที่หน่วยเศรษฐกิจต่าง ๆ ไม่มีความสมดุลในรายได้และรายจ่ายในแต่ละช่วงเวลา จึงเกิดการแลกเปลี่ยนอำนาจสินค้าและบริการกันขึ้น ระบบสินเชื่อในประเทศไทยประกอบด้วยส่วนที่เป็นตลาดเงินในระบบ และตลาดเงินนอกระบบ ซึ่งในตลาดเงินในระบบนั้น สถาบันการเงินที่มีความสำคัญมากที่สุดทางด้านสินเชื่อคือ ธนาคารพาณิชย์ (สำนักบริการข้อมูลและสารสนเทศ. 2555 : ออนไลน์)

ในปัจจุบันตลาดสินเชื่อมีการขยายตัวในอัตราที่สูงซึ่งเป็นผลมาจากการฟื้นตัวช่วงหลังวิกฤตเศรษฐกิจ และภาวะหนี้ครัวเรือนที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้สินเชื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อเช่าซื้อรถมีการขยายตัวสูง เนื่องจากในช่วงหลังธนาคารพาณิชย์หันมาให้ความสนใจในตลาดนี้มากขึ้น ประกอบกับเป็นช่วงที่ดอกเบี้ยต่ำ ทำให้การแข่งขันในตลาดค่อนข้างรุนแรง จึงมีความเป็นไปได้ที่ภาคครัวเรือนจะมีการเปลี่ยนพฤติกรรมจากการกู้สินเชื่อบุคคลมาเป็นการใช้สินเชื่อรถแลกเงินมากขึ้น เนื่องจากการกู้ที่ได้ดอกเบี้ยต่ำกว่า และเป็นการลดความเสี่ยงในระบบธนาคารพาณิชย์ เพราะสินเชื่อนี้มีหลักประกัน ต่างจากสินเชื่อบุคคลที่เสี่ยงสูงเพราะไม่มีหลักประกัน นอกจากสินเชื่อรถใหม่แล้ว ขณะนี้พบว่าสินเชื่อรีไฟแนนซ์ หรือจำนำทะเบียนรถยนต์ เป็นอีกตลาดที่มีการแข่งขันค่อนข้างรุนแรง โดยมีผู้นำตลาดรายใหญ่เข้ามาแข่งขัน ทำให้ตลาดนี้มีการเติบโตอย่างมาก อาทิ "กรุงศรี คาร์ ฟอร์ แคช" ที่มีแคมเปญดอกเบี้ยร้อยละ 0.30 ต่อเดือน วงเงินสูงสุดร้อยละ 100 ผ่อนนานสูงสุด 72 เดือน โดยไม่ต้องมีผู้ค้ำประกัน รวมถึงลิสซิ่งกสิกรไทยก็เพิ่งออก "สินเชื่อรถช่วยได้ กสิกรไทย" ที่คิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก เพื่อเพิ่มทางเลือกให้ลูกค้าที่ต้องการความยืดหยุ่น สามารถปิดบัญชีได้เร็วขึ้น โดยไม่ต้องเสียค่าดอกเบี้ยส่วนที่เหลือ พร้อมกับขยายวงเงินสินเชื่อให้สูงสุดถึงร้อยละ 100 ของมูลค่ารถ หรือโครงการ "รถแลกเงินของธนาคาร" เป็นต้น (ประชาชาติธุรกิจ. 2554 : ออนไลน์)

ธนาคารเป็นธนาคารอันดับต้น ๆ ในตลาดลิสซิ่งรถยนต์ ซึ่งเดิมเป็นสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อ บริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด (มหาชน) ได้เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 22 เมษายน พ.ศ. 2545 ภายใต้ใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์แบบจำกัดขอบเขตธุรกิจ หลังจากนั้นได้รับใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ จากกระทรวงการคลังเมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2547 ธนาคารธนาคารพาณิชย์อันดับ 5 ของไทย มีสินทรัพย์ 8.57 แสนล้านบาท มีสาขารวม 687 แห่งทั่วประเทศ และเปิดตัวสินเชื่อรถแลกเงินมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 ซึ่งกลายเป็นโปรดักต์หนึ่งที่ทำรายได้ตลอดจนผลักดันให้ธนาคารก้าวขึ้นมาเป็นอันดับต้น ๆ ในตลาดลิสซิ่งของประเทศ (ธนาคารธนาคารจำกัด (มหาชน). 2555ก : ออนไลน์)

จากการแข่งขันที่ค่อนข้างรุนแรงดังกล่าวทำให้ธนาคารต่าง ๆ ดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดโดยมีแคมเปญที่แปลกใหม่ออกมาอย่างต่อเนื่องทำให้สินเชื่อประเภทรถแลกเงินเป็นที่สนใจของประชาชนผู้ต้องการใช้เงินสดเป็นเงินทุนหมุนเวียนในชีวิตประจำวัน เพราะมีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทอื่น ๆ ซึ่งน่าจะเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้การแข่งขันของตลาดนี้ยังคงมีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารธนาคารสาขาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นธนาคารสาขาที่เพิ่งเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ.2551 ให้บริการลูกค้าในด้านเงินฝาก ด้านการให้สินเชื่อ รวมทั้งการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ เช่น การโอนเงินภายในประเทศและต่างประเทศ การขอออกหนังสือค้ำประกันและค่าสาธารณูปโภค การรับฝากเช็ค เป็นต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษาถึงพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของธนาคารธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ในการแข่งขันทางการตลาดสินเชื่อที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในขณะนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของลูกค้าธนาคารธนาคาร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารธนาคาร
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของลูกค้าธนาคารธนาคาร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของลูกค้าธนาคารธนาคาร

กรอบแนวคิดการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ กรอบแนวคิดปัจจัยส่วนบุคคล และกรอบแนวคิดพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน ได้จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546 : 130 - 138) กรอบแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินได้จากการศึกษาทฤษฎีการตัดสินใจของผู้บริโภคของชิฟฟ์แมนและคานุก (Schiffman and Kanuk, 1994 : 560 - 580) และแนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ ของ ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ (2548 : 9 - 12) ซึ่งถูกปรับปรุงให้เหมาะสมกับการศึกษานี้ดังแสดงในภาพประกอบ 1

สมมติฐานการวิจัย

1. ลูกค้านาคารชนชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินแตกต่างกัน
2. ลูกค้านาคารชนชาติที่มีพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ ต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินแตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของลูกค้านาคารชนชาติ

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 171 คน (ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ. 2555 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตร ทาโร ยามาเน (Taro Yamane. 1973) (ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. 2555 : 45) จำนวน 120 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดตัวแปรที่จะศึกษาดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้านาคารชนชาติ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยของครอบครัว

2.2 ตัวแปรตาม

2.2.1 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของลูกค้านาคารชนชาติ ได้แก่ บริษัทสินเชื่อรถยนต์ที่เคยใช้บริการ ยี่ห้อรถยนต์ที่ซื้อและนำมาใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน การหาข้อมูลจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ สิ่งที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน เหตุผลที่ใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินกับธนาคารชนชาติ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากการใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน และงวดการชำระเงินที่ต้องการ

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร ด้านการให้บริการ ด้านทำเลที่ตั้ง และการอำนวยความสะดวก ด้านการอนุมัติสินเชื่อ ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากร

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตด้านเวลาในการวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนเมษายน ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2555

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารธนชาต พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของลูกค้าธนาคารธนชาต และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อรถแลกเงินของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อการได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาดสินเชื่อรถแลกเงินที่มีการแข่งขันกันอย่างสูงในขณะนี้

นิยามศัพท์เฉพาะ

ธนาคารธนชาต หมายถึง ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

พฤติกรรม หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ และลักษณะกิจกรรมที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องเมื่อมีการประเมินการได้มา การจัดหา การใช้ และการใช้จ่าย ซึ่งสินค้าและบริการรวมทั้งกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นก่อนและหลังการกระทำดังกล่าวด้วยโดยคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขาให้ได้รับความพึงพอใจ

การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการใด โดยมีปัจจัย คือ ข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้า สังคมและกลุ่มทางสังคม ทัศนคติของผู้บริโภค เวลาและโอกาส

บริการสินเชื่อรถแลกเงิน หมายถึง การนำทะเบียนเล่มรถยนต์มาจำนำกับธนาคาร หรือรีไฟแนนซ์มาจากสถาบันการเงินอื่นและสำหรับลูกค้าเก่าของธนาคารกรณีชำระหนี้คืนธนาคาร

หมดภาระหนี้แล้ว สามารถนำทะเบียนเล่มมาจำหน่าย จัดสินเชื่อรถแลกเงินได้ตามความต้องการ ระยะเวลากู้สูงสุดไม่เกิน 6 ปี อายุการใช้รถยนต์ไม่เกิน 16 ปี

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารชนชาติ หมายถึง ปัจจัยส่วนตัวของลูกค้าที่ใช้บริการ สินเชื่อรถแลกเงินของธนาคารชนชาติจำกัด (มหาชน) สาขาสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยของ ครอบครัว

พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของลูกค้าธนาคารชนชาติ หมายถึง พฤติกรรม ของลูกค้าธนาคารชนชาติที่มาใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน ได้แก่ บริษัทสินเชื่อรถยนต์ที่เคยใช้ บริการ ยี่ห้อรถยนต์ที่ซื้อและนำมาใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินการหาข้อมูลจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ สิ่งที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน เหตุผลที่ใช้บริการสินเชื่อรถแลก เงินกับธนาคารชนชาติ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากการใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน และงวดการชำระ เงินที่ต้องการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการ ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของลูกค้าธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสวน อุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร ด้านการ ให้บริการ ด้านทำเลที่ตั้ง และการอำนวยความสะดวก ด้านการอนุมัติสินเชื่อ ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากร

ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อรถแลก เงินของธนาคารชนชาติ ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ชื่อเสียงของผู้บริหาร ความมั่นคงของธนาคาร การพัฒนาองค์กร การมีส่วนร่วมกับสังคม และการต้อนรับของพนักงาน

ด้านการให้บริการ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของ ธนาคารชนชาติ ด้านการให้บริการ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ความสะดวก/รวดเร็ว สาขาที่ให้บริการ เทคโนโลยีในการให้บริการ การแนะนำเกี่ยวกับสินเชื่อรถแลกเงิน และมาตรฐานในการตรวจสอบ รถยนต์

ด้านทำเลที่ตั้ง และการอำนวยความสะดวก หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการสินเชื่อรถแลกเงินของธนาคารชนชาติ ด้านทำเลที่ตั้ง และการอำนวยความสะดวก ใน ประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน สถานที่จอดรถ ความสะอาด/เป็นระเบียบ ความเพียงพอของที่นั่งรอ และป้ายบอกการทำธุรกรรม

ด้านการอนุมัติสินเชื่อ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของธนาคารชนชาติ ด้านการอนุมัติสินเชื่อ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยต่ำ ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา วงเงินอนุมัติ และผู้ค้ำประกัน

ด้านส่งเสริมการตลาด หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของธนาคารชนชาติ ด้านส่งเสริมการตลาด ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ การติดป้ายโฆษณา การส่งเสริมการตลาด การเปิดบูธบริการ และการเชิญชวนลูกค้า

ด้านบุคลากร หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของธนาคารชนชาติ ด้านบุคลากรในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ความสุภาพและอัธยาศัย ความเอาใจใส่และกระตือรือร้น ความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ ความสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา และความรวดเร็วและถูกต้อง ของพนักงานที่ให้บริการ