

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันการเงินถือเป็นองค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยทำหน้าที่เป็นสื่อกลางทางการเงินในการระดมเงินออมจากประชาชน หน่วยธุรกิจและหน่วยงานราชการต่างๆ แล้วให้สินเชื่อแก่ผู้ที่ต้องการเงินทุนเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจหรือใช้ในการอุปโภคบริโภค

โดยในปัจจุบันเศรษฐกิจของประเทศไทยได้รับผลกระทบจากปัจจัยแวดล้อมต่างๆ มากมาย เช่น การปรับตัวสูงขึ้นของราคาน้ำมันที่ส่งผลกระทบต่อราคาสินค้าอุปโภคและบริโภค ปัญหาความไม่แน่นอนหรือขาดเสถียรภาพทางการเมือง อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของการกู้ยืมประเภทที่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันทรงตัวอยู่ในระดับที่สูง รวมถึงภาวะเงินเฟ้อที่ส่งผลให้ค่าครองชีพปรับตัวสูงขึ้น ทำให้ผู้บริโภคบางกลุ่มเกิดปัญหาสภาพคล่องซึ่งส่งผลกระทบต่อความต้องการกู้ยืมในรูปของสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 1.1 ตารางแสดงปริมาณสินเชื่อ เงินฝาก อัตราส่วนสินเชื่อต่อเงินฝาก และอัตราการเจริญเติบโตของสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ปี	สินเชื่อ (ล้านบาท)	เงินฝาก (ล้านบาท)	สินเชื่อต่อเงินฝาก (ร้อยละ)	การเจริญเติบโตของ สินเชื่อ (ร้อยละ)
2550	6,228,981	6,604,516	94.31	2.56
2551	7,549,404	7,156,292	105.49	5.4
2552	7,807,233	7,121,319	109.63	3.11
2553	8,762,866	7,489,532	117.00	6.1
2554	9,411,160	7,673,527	122.64	7.40

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 1.1 แสดงปริมาณสินเชื่อ เงินฝาก อัตราส่วนสินเชื่อต่อเงินฝาก และอัตราการเจริญเติบโตของสินเชื่อ จะเห็นได้ว่าตั้งแต่ไตรมาสแรกของปี 2550 จนถึง ไตรมาสแรกของปี 2554 อัตราส่วนสินเชื่อต่อเงินฝากเพิ่มขึ้นเรื่อยๆจากร้อยละ 87.67 ในไตรมาสแรกของปี 2550 เป็นร้อยละ 122.64 ในเดือนมกราคม ปี 2554 โดยอัตราส่วนสินเชื่อต่อเงินฝากมีอัตราการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 1.2 ตารางแสดงรูปแบบและมูลค่าการให้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (หน่วย : ล้านบาท)

รูปแบบการให้สินเชื่อเพื่อการอุปโภค บริโภคส่วนบุคคล	2550	2551	2552	2553	2554
เงินฝาก	6,604,516	7,156,292	7,121,319	7,489,532	7,673,527
สินเชื่อบริการทั้งระบบ	6,228,981	7,549,404	7,807,229	8,762,866	9,411,160
สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล	1,412,883	1,612,493	1,749,488	2,068,195	2,132,196
-สินเชื่อเพื่อการซื้อหรือเช่าซื้อ รถยนต์และรถจักรยานยนต์	292,392	359,331	385,292	498,980	540,609
- สินเชื่อเพื่อการบริโภคส่วนบุคคล อื่นๆ	1,120,491	1,253,162	1,364,196	1,569,215	1,591,587
สัดส่วนสินเชื่อรวมทั้งระบบต่อเงิน ฝากรวมทั้งระบบ (ร้อยละ)	94.31	105.49	109.63	117.00	122.64
สัดส่วนการเจริญเติบโตของสินเชื่อ รวมทั้งระบบ (ร้อยละ)	5.70	21.20	3.42	12.24	7.40
สัดส่วนสินเชื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคลต่อสินเชื่อรวมทั้งระบบ(ร้อยละ)	22.68	21.36	22.41	23.60	22.66
สัดส่วนสินเชื่อเพื่อการซื้อหรือเช่าซื้อ รถยนต์และรถจักรยานยนต์ต่อสินเชื่อ เพื่อการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล (ร้อยละ)	20.69	22.28	22.02	24.13	25.35

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 1.2 แสดงปริมาณสินเชื่อทั้งหมดของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบในปี 2550 ซึ่งมีมูลค่า 6,228,981 ล้านบาท เป็นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคลมูลค่า 1,412,883 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 22.68 และจากสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคลมูลค่า 1,412,883 ล้านบาท เป็นสินเชื่อรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์มีมูลค่า 292,392 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 20.69 เมื่อเปรียบเทียบปริมาณสินเชื่อทั้งหมดของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบในปี 2554 ซึ่งมีมูลค่า 9,411,160 ล้านบาท เป็นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคลมูลค่า 2,132,196 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 22.66 และจากสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคลมูลค่า 2,132,196 ล้านบาทเป็นสินเชื่อรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์มีมูลค่า 40,609 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 25.35 โดยสัดส่วนสินเชื่อรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ต่อสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์เพิ่มสูงขึ้นจากปี 2550

ตารางที่ 1.3 ตารางแสดงจำนวนรถยนต์ทุกประเภทที่จดทะเบียนสะสมปีพ.ศ. 2548 – 2553

(หน่วย:คัน)

ปี	กรุงเทพฯ	ส่วนภูมิภาค	ทั่วประเทศ	อัตราส่วนเพิ่ม (ร้อยละ)
2548	4,899,969	17,671,093	22,571,062	9.44
2549	5,557,111	19,250,186	24,807,297	9.91
2550	5,715,078	19,903,369	25,618,447	3.27
2551	5,911,696	20,505,657	26,417,353	3.12
2552	6,103,719	21,080,858	27,184,577	2.90
2553	6,444,631	22,040,198	28,484,829	4.78

ที่มา: กรมขนส่งทางบก

จากตารางที่ 1.3 จำนวนรถยนต์ทุกประเภทที่จดทะเบียนสะสมของประเทศไทย มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี และมีสัดส่วนการเติบโตเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 5.57 ต่อปี โดยในปี 2553 มียอดจำนวนรถที่จดทะเบียนสะสมเท่ากับ 28,484,829 คัน โดยมียอดจดทะเบียนสะสมเพิ่มขึ้นจากปี 2552 ซึ่งมียอดจดทะเบียนสะสม 27,184,577 คัน เท่ากับ 1,300,252 คัน ซึ่งแสดงถึงความต้องการของผู้บริโภค และการเติบโตของตลาดรถยนต์

โดยปัจจุบันในตลาดของธุรกิจการให้สินเชื่อรถยนต์ทั้งหมดอาจแยกผู้ให้บริการได้เป็น 4 กลุ่มใหญ่

กลุ่มแรก คือธุรกิจไฟแนนซ์ที่ยกระดับเป็นธนาคารพาณิชย์และมีการให้สินเชื่อเช่าซื้อเป็นหลักถึงร้อยละ 75 เช่นธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

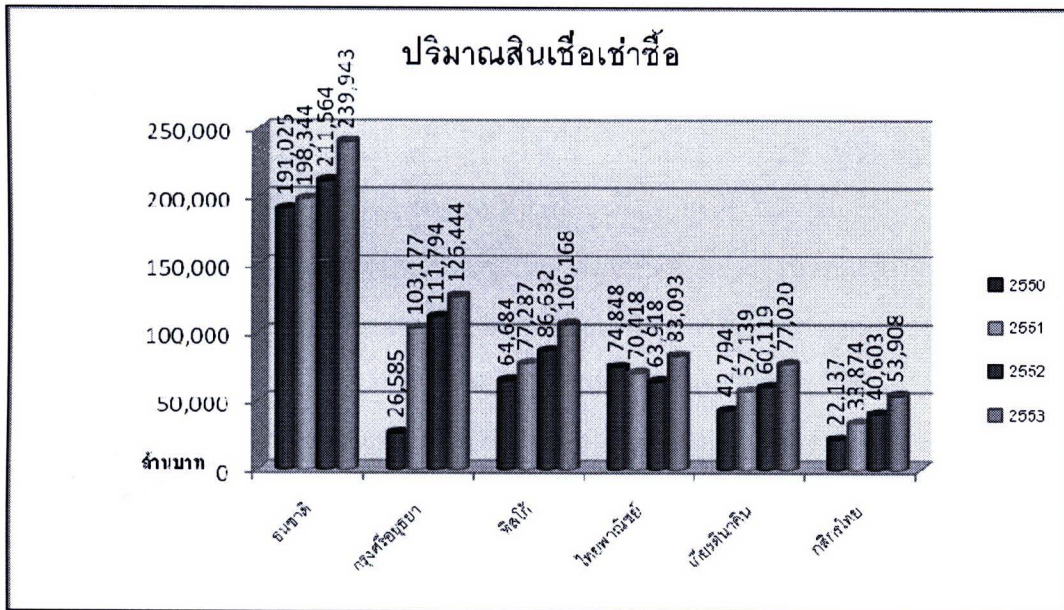
กลุ่มที่สอง ธุรกิจการให้สินเชื่อรถยนต์ในเครือของสถาบันการเงิน เช่น บริษัทไทยพาณิชย์ ลีสซิ่ง จำกัด ในเครือธนาคารไทยพาณิชย์ บริษัทลีสซิ่ง กสิกรไทย จำกัด ในเครือธนาคารกสิกรไทย บริษัท อยูธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด ในเครือธนาคารกรุงศรีอยุธยา เป็นต้น

กลุ่มที่สาม คือ แคปทีฟไฟแนนซ์ (Captive Finance) หรือลีสซิ่งของค่ายรถยนต์ เช่น บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) ฮอนด้า ลีสซิ่งนิสสัน ลีสซิ่ง บีเอ็มดับเบิลว ลีสซิ่ง เป็นต้น

กลุ่มที่สี่ คือ ลีสซิ่งทั่วไป (Independent Leasing) เช่น นวลีสซิ่งสแกนดิเนเวีย ลีสซิ่ง ตะวันออกพาณิชย์ลีสซิ่ง ฯลฯ

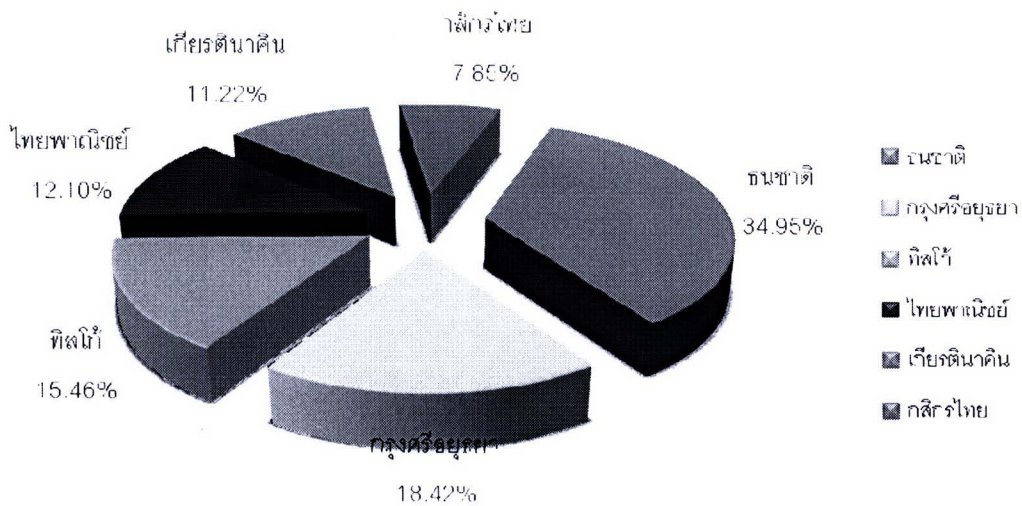
ยอดจำหน่ายรถยนต์ในปี 2553 เท่ากับ 800,357 คันเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าที่มียอดจำหน่าย 548,871 คันหรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 45.8 โดยรถยนต์นึ่งมียอดจำหน่ายเท่ากับ 346,644 คันเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าร้อยละ 50 ขณะที่ยอดจำหน่ายรถยนต์เชิงพาณิชย์มียอดจำหน่ายเท่ากับ 453,713 คันเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าร้อยละ 42 ด้านปริมาณลูกหนี้เช่าซื้อสูงสุด 6 รายแรกพบว่ามีปริมาณลูกหนี้คงค้างเท่ากับ 686,576 ล้านบาทขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 16.5 ปัจจุบันธนาคารเกียรตินาคินมีส่วนแบ่งตลาด (Market Share) สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในกลุ่มธนาคารไม่รวมบริษัทรถยนต์ที่มีบริษัทปล่อยสินเชื่อเองด้วย (Captive) อยู่ในอันดับที่ 5 โดยอันดับ 1. คือธนาคารธนชาติ 2. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา 3. ธนาคารทีสโก้ 4. ธนาคารไทยพาณิชย์และ 5. ธนาคารเกียรตินาคินซึ่งธนาคารธนชาติมีส่วนแบ่งการตลาดธุรกิจเช่าซื้อร้อยละ 34.95 ส่วนธนาคารเกียรตินาคินนั้นมีส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 11.2 มีปริมาณลูกหนี้เช่าซื้อขยายตัวร้อยละ 28 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อได้เป็นอย่างดี ดังแสดงในรูปที่ 1.1 และ 1.2

รูปที่ 1.1 แสดงปริมาณสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในกลุ่มธนาคาร 6 อันดับแรก



ที่มา : รายงานประจำปีธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

รูปที่ 1.2 แสดงส่วนแบ่งตลาดสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในกลุ่มธนาคาร 6 อันดับแรก



ที่มา : รายงานประจำปีธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

ธนาคารเกียรตินาคินเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กซึ่งอยู่ในกลุ่มธุรกิจไฟแนนซ์ที่ยกระดับเป็นธนาคารพาณิชย์และมีการให้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เป็นหลัก ก่อตั้งเมื่อปี 2514 โดยคุณเกียรติ วัธนเวคินได้ก่อตั้ง “บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เกียรตินาคินจำกัด” ด้วยทุนจดทะเบียน 10 ล้านบาท ต่อมาจึงได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์ โดยเข้าเป็นบริษัทสมาชิกหมายเลข 19 ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2525 และในปีพ.ศ. 2531 จึงได้เข้าเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อธุรกิจเจริญเติบโตยิ่งขึ้นและความเจริญขยายตัวไปทั่วทุกภูมิภาคบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เกียรตินาคินจำกัดจึงขยายธุรกิจเปิดสำนักงานบริการด้านหลักทรัพย์ในจังหวัดสำคัญทั่วประเทศและจดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัดในปีพ.ศ. 2536 ในปีพ.ศ. 2540 ประเทศไทยได้เกิดวิกฤตเศรษฐกิจส่งผลให้ทุกธุรกิจของประเทศเกิดความถดถอย โดยเฉพาะธุรกิจการเงินและสถาบันการเงิน 57 แห่งถูกระงับกิจการชั่วคราวรวมถึงบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เกียรตินาคินจำกัดแต่ในปีถัดมาก็ได้รับอนุมัติจากกระทรวงการคลังให้เป็นเป็น 1 ใน 2 บริษัทที่ได้กลับมาดำเนินกิจการอีกครั้งและปี พ.ศ. 2542 ได้แยกธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์ออกจากกันต่อมาเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2548 บริษัทเงินทุนเกียรตินาคินจำกัด (มหาชน) ได้รับการยกระดับให้เป็นธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบในชื่อ “ธนาคารเกียรตินาคินจำกัด (มหาชน)” ธนาคารเกียรตินาคินจำกัด (มหาชน) ให้บริการครอบคลุมธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์สินเชื่อพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัยสินเชื่อธุรกิจทรัพย์สินรอกขายและบริการด้านเงินฝากกองทุนประกันชีวิตมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่นๆ ให้กับลูกค้าเหมือนธนาคารพาณิชย์ทั่วไป ซึ่งไม่ใช่ธุรกิจที่ธนาคารมีความเชี่ยวชาญ จึงถือว่าธนาคารเกียรตินาคิน เป็นธนาคารขนาดเล็กที่เข้ามาแข่งขันในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ที่ปัจจุบันนับว่ามีการแข่งขันรุนแรง และยังคงมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นอีกในอนาคต

ตารางที่ 1.4 ตารางแสดงสินเชื่อนาการเกียรตินาคินจำแนกตามประเภท

ประเภทสินเชื่อ	ปี 2552			ปี 2553		
	จำนวน (ล้านบาท)	เปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)	สัดส่วนประเภทสินเชื่อ (ร้อยละ)	จำนวน (ล้านบาท)	เปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)	สัดส่วนประเภท สินเชื่อ (ร้อยละ)
สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	60,119	5.22	69.01	77,020	28.11	71.50
สินเชื่อพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัย	15,176	9.76	17.42	15,749	3.78	14.62
สินเชื่อทั่วไป	8,438	18.26	9.69	11,219	32.96	10.41
สินเชื่อปรับโครงสร้างจากเงินลงทุน และหนี้เดิม	2,834	14.69	3.25	2,985	5.33	2.77
สินเชื่ออื่นๆ	550	127.27	0.63	754	37.09	0.70
รวมเงินให้สินเชื่อและลูกหนี้	87,117	7.80	100.00	107,727	23.66	100.00

ที่มา: รายงานประจำปี 2553 ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

จากข้อมูลการให้สินเชื่อนาการเกียรตินาคิน ตามตารางที่ 1.4 นี้จะเห็นได้ว่า สัดส่วนของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 เท่ากับ ร้อยละ 71.50 ของวงเงินสินเชื่อทั้งหมด ซึ่งเป็นสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 เท่ากับ ร้อยละ 69.01 ของวงเงินสินเชื่อทั้งหมด กล่าวคือ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีมูลค่า 77,020 ล้านบาทเพิ่มขึ้น 16,901 ล้านบาทหรือร้อยละ 28.11 จากสิ้นปี พ.ศ. 2552 สำหรับยอดสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่และรถมือสองที่อนุมัติใหม่ในปี 2553 มีจำนวนทั้งสิ้น 37,872 ล้านบาทโดยยอดจำหน่ายรถยนต์ใหม่รวมทุกประเภทสำหรับปี พ.ศ. 2553 มีจำนวนทั้งสิ้น 800,357 คันเพิ่มขึ้นร้อยละ 45.8 เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนโดยธนาคารมีอัตราส่วนการให้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ต่อยอดจำหน่ายรถยนต์ปี พ.ศ. 2553 เท่ากับร้อยละ 5.2 และมีหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสินเชื่อเช่าซื้ออยู่ที่ร้อยละ 1.1 ของสินเชื่อเช่าซื้อรวมลดลงจากร้อยละ 1.6 ณ สิ้นปี พ.ศ. 2552 (ที่มารายงานประจำปีธนาคารเกียรตินาคิน)

โดยในการศึกษารายงานและนโยบายของธนาคารเกียรตินาคิน พบว่า ธนาคารเกียรตินาคินประสบความสำเร็จเกินกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ สินเชื่อรวมเติบโตได้ถึงร้อยละ 23.66 กำไรสุทธิอยู่ที่ 2,840 ล้านบาท สินทรัพย์รวมอยู่ที่ 141,900 ล้านบาท โดยมีสำนักงานใหญ่และสาขา 62 แห่ง ทั่วประเทศ ในปี 2554 มีเป้าหมายการขยายสัดส่วนสินเชื่อรวมต่อปี ร้อยละ 16-19 พร้อมเร่งขยายฐาน

ลูกค้ากลุ่มเงินฝากเพิ่มขึ้น และจะเปิดสาขาเพิ่มอีก 11-16 แห่ง สำหรับยอดสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่และรถยนต์มือสองที่อนุมัติใหม่ในปี 2553 มีจำนวนทั้งสิ้น 37,872 ล้านบาท ในจำนวนนี้แบ่งเป็นยอดสินเชื่อจากสาขาเชียงใหม่ เท่ากับ 1,710 ล้านบาท จากยอดปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์จำนวน 4,446 คัน จากการบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ครอบคลุมทั้ง ไขว้รวม รถยนต์และเดินที่รถยนต์มือสองในจังหวัดเชียงใหม่

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ธุรกิจซื้อขายรถยนต์เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง และมีผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เป็นจำนวนมาก มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารขนาดเล็กที่มีผลประกอบการที่แข็งแกร่ง โดยมีสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เป็นธุรกิจหลักของทางธนาคาร และธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่เป็นสาขาที่มีขนาดใหญ่ ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่ได้รับในครั้งนี้มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์ และวางแผนงานการดำเนินงานของธนาคารเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และพัฒนาการบริการแก่ลูกค้าต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

1.2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

ผลการศึกษาในครั้งนี้ทางธนาคารเกียรตินาคินสาขาเชียงใหม่ สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการการบริการของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งเป็นข้อเสนอแนะสำหรับ

ผู้บริหารในการปรับปรุงแก้ไขกลยุทธ์ และจุดบกพร่องต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้านต่อไป

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและปัจจัย ทั้งปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เท่านั้น โดยการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างของผู้เข้ามาใช้บริการ ณ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2555

1.5 นิยามคำศัพท์

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึงธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งขึ้นเพื่อประกอบการธนาคารพาณิชย์และมีความหมายรวมถึงสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์หรือหมายถึง การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายเงินเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันได้กำหนดไว้และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง

สินเชื่อ หมายถึง ความเชื่อถือนที่ผู้ขายมีต่อผู้ซื้อ และยอมมอบสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้ซื้อไปก่อน โดยยังไม่ต้องชำระเป็นเงินสด แต่มีสัญญาการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการนั้นในวันข้างหน้าตามการตกลงกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ซึ่งก่อให้เกิดภาวะความเป็นเจ้าหนี้และลูกหนี้ตามมา

สินเชื่อเช่าซื้อ (Hire Purchase) มีลักษณะคล้ายกับการซื้อสินค้าเงินผ่อน แต่ต่างกันตรงที่ว่า กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินนั้นยังไม่เป็นของเราจนกว่าจะชำระค่าสินค้านั้นครบ กล่าวคือ จะมีการทำสัญญาหรือข้อตกลงระหว่างเราและผู้ให้เช่าซื้อว่าจะมีการชำระค่าสินค้าเป็นงวด ๆ ตามจำนวนเงินและระยะเวลาที่กำหนด โดยระหว่างนั้นเราสามารถนำสินค้าหรือทรัพย์สินนั้น มาใช้งานได้ก่อนแต่กรรมสิทธิ์ยังเป็นของผู้ให้เช่าซื้อ จนกว่าจะจ่ายเงินครบตามสัญญาจึงจะโอนกรรมสิทธิ์ในสินทรัพย์นั้นมาเป็นของเรา เช่น การเช่าซื้อรถยนต์ หรือจักรยานยนต์ เป็นต้น

ดอกเบี้ย หมายถึงผลตอบแทนที่ได้รับเรียกว่าดอกเบี้ยรับหรือเงินที่จ่ายออกไปให้กับเจ้าของเงินทุนที่เรียกว่าดอกเบี้ยจ่ายแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) ดอกเบี้ยเงินฝากคือผลตอบแทนที่ธนาคารหรือสถาบันการเงินให้กับผู้เป็นเจ้าของเงิน
- 2) ดอกเบี้ยเงินกู้ คือเงินที่ผู้กู้จ่ายให้กับธนาคารหรือสถาบันการเงิน

ธุรกิจการให้สินเชื่อ คือ การให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าที่ต้องการซื้อรถยนต์ทั้งรถยนต์ใหม่ และรถยนต์มือสอง ไม่ว่าจะเป็นการซื้อเพื่อการใช้ส่วนตัวหรือซื้อเพื่อทำการค้าบริษัทให้เข้าซื้อจะนำเงินค่ารถไปชำระแก่ผู้ขายเพื่อให้ผู้ขายส่งมอบรถยนต์ให้ลูกค้านำไปใช้ โดยที่ลูกค้าไม่จำเป็นต้องนำเงินค่ารถทั้งจำนวนไปชำระแก่ผู้ขาย แต่ชำระเงินค่างวดให้บริษัทแทนและเมื่อถึงวันสิ้นสุดสัญญากรรมสิทธิ์ในรถยนต์คันนั้นๆก็จะถูกโอนให้ลูกค้าโดยทันที

อัตราดอกเบี้ยคงที่ (Fixed หรือ Flat Rate) หมายถึง การคำนวณโดยใช้อัตราดอกเบี้ยที่จะผ่อนไปคำนวณหายอดหนี้ทั้งหมด (Total outstanding) แล้วหารด้วยจำนวนงวดที่จะผ่อนก็จะได้เป็นยอดเงินผ่อนแต่ละงวด