

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมา

ในปัจจุบันสภาวะเศรษฐกิจของประเทศชะลอตัวลง อันเนื่องจากปัญหาการปรับตัวสูงขึ้นของราคาน้ำมันขายปลีกในประเทศ ตลอดจนสถานการณ์ความไม่แน่นอนทางการเมือง ซึ่งส่งผลกระทบต่ออุปโภคบริโภค และการลงทุนของภาคเอกชนไทย โดยภาวะการอุปโภคบริโภคมีการชะลอตัวลงตามสภาวะเศรษฐกิจของประเทศเพราะได้รับผลกระทบจากปัจจัยลบในหลายๆด้าน สิ้นเชื่อจํานำทะเบียทรยนต์จึงได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ และมีอิทธิพลต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคมากขึ้น

ธุรกิจการให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ในปัจจุบันเป็นธุรกิจที่ให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าที่ต้องการใช้เงินด่วน โดยการนำรถที่ตนเองเป็นเจ้าของเป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อเพื่อนำเงินไปใช้ในเรื่องส่วนตัว แต่เจ้าของยังสามารถเก็บรถไว้ใช้งานได้ปกติ หรือเป็นรูปแบบการให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้ต้องการนำเงินไปลงทุนระยะสั้น ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ มีขั้นตอนในการขอสินเชื่อที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว ได้รับวงเงินสินเชื่อจากการประเมินราคารถยนต์ โดยไม่ต้องโอนทะเบียนรถ และไม่ต้องจอดรอไว้กับผู้ให้สินเชื่อ

สภาวะการแข่งขันการตลาดด้านการให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ ในเขต พื้นที่จังหวัดจันทบุรี นับได้ว่ามีการแข่งขันค่อนข้างสูง เนื่องจากสถาบันการเงินที่ให้บริการด้านสินเชื่อประเภทนี้มากมายหลายสถาบันรวมถึงบริษัทเอกชนต่างๆ เข้ามาสนใจทำธุรกิจด้านการให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์เป็นจำนวนมากขึ้น และปัจจัยที่มาจากสถานการณ์ พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในยุคสังคมเทคโนโลยี และข่าวสาร รวมทั้งรูปแบบการให้บริการสินเชื่อจํานำทะเบียทรยนต์ของแต่ละบริษัท ทำให้ผู้ให้บริการสามารถที่จะเลือกให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการเป็นสำคัญ ซึ่งการแข่งขันทางการตลาดด้านสินเชื่อทะเบียนรถยนต์นั้นได้มีปัจจัยในด้านต่างๆ อาทิ เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การลดค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินสินเชื่อ การให้คำปรึกษาและแนะนำที่ดีในการขอสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ การให้บริการก่อนการขายและหลังการขาย ความยากง่ายในการอนุมัติสินเชื่อ กิจกรรมส่งเสริมทางการตลาด การเข้าถึงแหล่งชุมชนต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใจ และ เป็นแรงกระตุ้นให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจและตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ ขององค์กรของตนเอง

ช่วงปี 2553 – 2554 ภาวะเศรษฐกิจผันผวนกลุ่มบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์รายหนึ่งในจังหวัดจันทบุรี ยังสามารถรักษาระดับผลประกอบการที่แข็งแกร่งไว้ได้ อันเป็นผลจากแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจที่เฉพาะเจาะจง การมุ่งให้ความสำคัญต่อลูกค้า การเข้าถึงพื้นที่แหล่งชุมชนต่างๆ ในแต่ละจังหวัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก ประกอบกับความสามารถในการปรับเปลี่ยนวิกฤติที่เกิดขึ้นให้เป็นโอกาสทางธุรกิจของ AAM จัดไฟแนนซ์ที่ยังคงสามารถขยายฐานสินเชื่อทะเบียนรถยนต์โดยรวมได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี พ.ศ.2554 ที่ผ่านมา จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่มีอยู่ที่ใช้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ ของบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี จำนวน 5 สาขา ประกอบด้วย สาขาประจวบคีรีขันธ์ สาขาพลับพลา สาขานายายอาม สาขาซอยดาว และสาขาขลุง มีจำนวนทั้งสิ้น 930 คน (บริษัท AAM จัดไฟแนนซ์. 2555 : 14)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ทำให้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ ของบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี เพื่อเป็นประโยชน์ต่อบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่จะมาใช้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์และปรับปรุงบริการของสาขาต่างๆ จำนวน 5 สาขาของบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี ให้ดียิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ของบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ของบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีประโยชน์ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ของบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี
2. ผู้ศึกษาจะนำเสนอข้อมูลที่ให้กับบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา แนะนำ ตลอดจนกำหนดกลยุทธ์ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการ และความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าของบริษัทต่อไป

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการสินเชื่อบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย สาขาประจักษ์ศิลปาคม สาขาพลพลา สาขาขลุ้งสาขานายายอาม และสาขาซอยดาว ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 930 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสินเชื่อบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีของทาร์ยามานัน (สุณีย์ ล่องประเสริฐ, 2547 : 156) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน โดยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

#### ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ปัจจัยส่วนบุคคลแบ่งเป็น ดังนี้

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 สถานภาพ
- 1.4 ระดับการศึกษา
- 1.5 อาชีพ
- 1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 1.7 จำนวนสมาชิกในครอบครัว
- 1.8 สาขาที่ใช้บริการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท AAM ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านผลิตภัณฑ์
- 2.2 ด้านราคา
- 2.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
- 2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด
- 2.5 ด้านบุคลากร
- 2.6 ด้านกระบวนการให้บริการ
- 2.7 ด้านลักษณะทางกายภาพ

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังต่อไปนี้

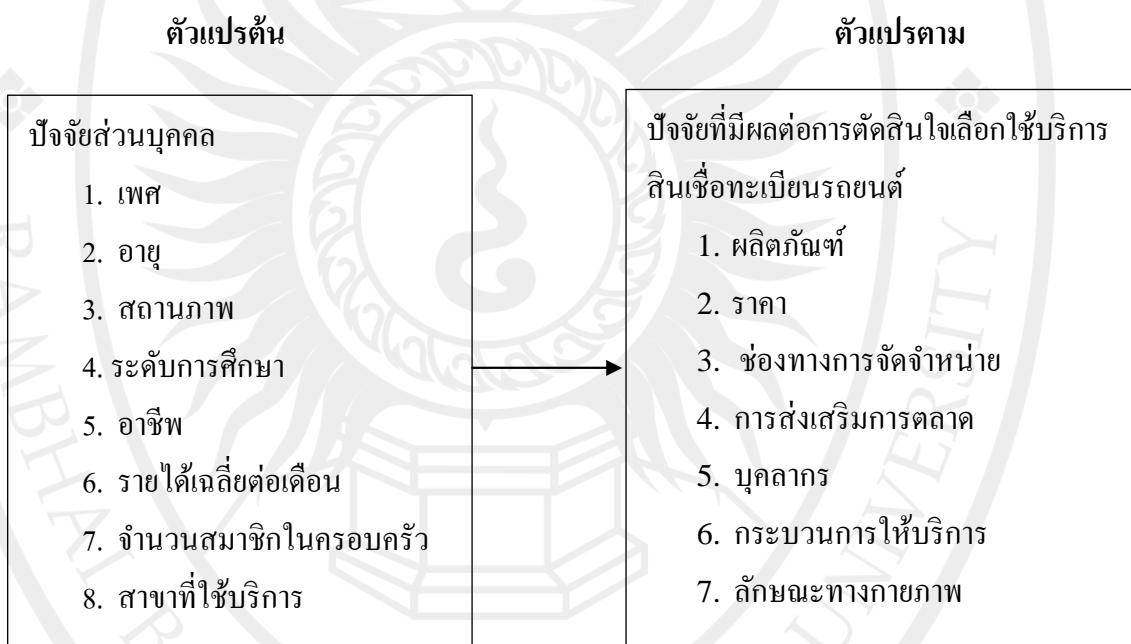
1. **บริษัท AAM จัดไฟแนนซ์** หมายถึง บริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย สาขาประชาเทรคดิงส์ สาขาพลับพลา สาขานายายอาม สาขาขลุง และสาขาสอยดาว
2. **สินเชื่อทะเบียนรถยนต์** หมายถึง สินเชื่อสำหรับผู้ต้องการนำเงินไปลงทุนระยะสั้นในอัตราดอกเบี้ยต่ำ มีขั้นตอนในการขอสินเชื่อง่าย สะดวก รวดเร็ว ได้รับวงเงินสินเชื่อจากการประเมินราคารถยนต์ โดยไม่ต้องโอนทะเบียนรถ และไม่ต้องจอดรอไว้กับผู้ให้สินเชื่อ
3. **ผู้ใช้บริการ** หมายถึง ผู้ใช้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ ของบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี
4. **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ บริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสาขาที่ใช้บริการ
5. **พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์** หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ ของบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี ซึ่งได้แก่ เหตุผลในการใช้บริการ สื่อที่ได้รับข้อมูลข่าวสารความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาที่เลือกใช้บริการผ่อนชำระ ช่องทางการชำระเงินค้างงวด วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ
6. **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ** หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ ประกอบไปด้วย 7 ด้านได้แก่
  - 6.1 **ด้านผลิตภัณฑ์** หมายถึง วงเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติ ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ เอกสารที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของบริษัท บุคคล/สินทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกันเหมาะสม
  - 6.2 **ด้านราคา** หมายถึง อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียมธนาคาร ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด
  - 6.3 **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** หมายถึง ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกแก่การติดต่อ มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ มีช่องทางการชำระเงินค้างงวดหลายช่องทาง มีจำนวนสาขาและช่องทางการให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่
  - 6.4 **ด้านการส่งเสริมการตลาด** หมายถึง มีประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆ มีทีมงานประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ คำนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีการส่งเสริมการขาย
  - 6.5 **ด้านบุคลากร** หมายถึง พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องเข้าใจง่าย พนักงานมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานพูดจาสุภาพและแต่งกายเรียบร้อย

**6.6 ด้านกระบวนการให้บริการ** หมายถึง ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและขอ อนุมัติ มีระเบียบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ จำนวนพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ระยะเวลาที่ใช้ในการอนุมัติสินเชื่อเหมาะสม

**6.7 ด้านลักษณะทางกายภาพ** หมายถึง มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่สำนักงานที่ทันสมัย มีบรรยากาศในสำนักงานที่ดี นำเข้ามาให้บริการ การรักษาความสะอาดและมีระเบียบในสำนักงาน มีระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยแสดงได้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมุติฐานในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมุติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ของบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ของบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

3. ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
6. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
7. ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
8. ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการสาขาต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน