

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันเศรษฐกิจ การอุปโภคบริโภคทั้งของภาครัฐและภาคเอกชนในภาคเหนือ มีการขยายตัวอย่างมากและต่อเนื่อง จะเห็นได้จากกิจกรรมสำคัญได้แก่ ตัวเลขการจดทะเบียนรถยนต์ในปี 2546 มีจำนวน 40,091 คัน เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 38.2 ซึ่งเป็นผลจากอัตราดอกเบี้ยและวงเงินค่างวดที่ลดต่ำลง ประกอบกับมีรถยนต์รุ่นใหม่ออกสู่ตลาดและการบริการสินเชื่อแก่ผู้ซื้อขยายตัว ส่วนยอดจดทะเบียนรถยนต์จักรยานยนต์ในปี 2546 มีจำนวน 229,977 คัน เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 39.0 ในด้านภาวะการเงิน เดือนกันยายน 2546 ยอดคงค้างสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในภาคเหนือ เพิ่มขึ้นจากเดือนเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 12.4 เป็น 197,002 ล้านบาท (ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ, 2546: ออนไลน์) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการให้สินเชื่อของธนาคารภาครัฐและภาคเอกชนขนาดใหญ่ ในจังหวัดเชียงใหม่ นครสวรรค์ พิษณุโลก และเชียงราย เนื่องจากการขยายตัวของสินเชื่อโครงการบ้านจัดสรรและอสังหาริมทรัพย์ สินเชื่อส่วนบุคคล ตลอดจนการให้สินเชื่อเพื่อรองรับโครงการก่อสร้างขนาดใหญ่ของภาครัฐ (ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ, 2546: ออนไลน์) จะเห็นได้ว่าประชาชนในเขตภาคเหนือมีการเพิ่มการใช้จ่ายมากขึ้น ทำให้ธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันที่จะปล่อยสินเชื่อ ซึ่งไม่เพียงแต่ธนาคารพาณิชย์เท่านั้นบริษัทที่ให้บริการทางการเงินอื่นก็มีการแข่งขันกันอย่างมาก โดยเฉพาะธุรกิจเช่าซื้อหรือลิสซิ่ง เนื่องจากธนาคารมีขั้นตอนและการตรวจสอบในการกู้ยืมค่อนข้างยุ่งยากและนาน จึงทำให้ประชาชนหันมาใช้บริการธุรกิจลิสซิ่ง เป็นจำนวนมาก (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2547: ออนไลน์)

ปัจจุบันตลาดการเงินสินเชื่อมีการแข่งขันสูงมากทั้งจากสถาบันการเงินภายในประเทศ และต่างประเทศ ทั้งโดยการขยายการให้สินเชื่อส่วนบุคคลและบัตรเครดิต ซึ่งธนาคารพาณิชย์ได้เปรียบด้านต้นทุนที่มาจากเงินฝากต่ำ ส่วนสถาบันการเงินจากต่างประเทศมีปริมาณเงินทุนมาก แต่ธุรกิจลิสซิ่งท้องถิ่นมีความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่า ธุรกิจลิสซิ่งจึงพยายามปรับกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการไม่ว่าจะการลดอัตราดอกเบี้ย การให้วงเงินกู้สูง การเพิ่มระยะเวลาผ่อนชำระ การขยายสาขา การให้เช่าซื้อโดยไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันรวมไปถึง

การให้เช่าซื้อโดยไม่มีผู้ค้ำประกัน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด (ชัยวัฒน์ สุวิทย์ศักดิ์คานนท์, 2547: สัมภาษณ์, ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2547: ออนไลน์)

บริษัท นิมซ์เส็งลิสซิ่ง จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการทางการเงินโดยการให้บริการเช่าซื้อที่ใหญ่ที่สุดในเขตภาคเหนือตอนบน (ชัยวัฒน์ สุวิทย์ศักดิ์คานนท์, 2547: สัมภาษณ์) เปิดดำเนินการเป็นระยะเวลา 19 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2528 มีสาขา 82 สาขา ใน 6 จังหวัด คือ เชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง พะเยา ลำพูน และแม่ฮ่องสอน โดยสำนักงานใหญ่อยู่ที่จังหวัดเชียงใหม่ แต่ในอีก 1 ปีข้างหน้าจะขยายสาขาไปยังจังหวัดแพร่และน่าน บริษัทให้บริการให้เช่าซื้อรถจักรยานยนต์ รถยนต์ที่ดิน ในปี พ.ศ. 2546 บริษัทเริ่มให้บริการให้เช่าซื้อแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันและไม่มีผู้ค้ำประกัน ซึ่งมีลูกค้าที่ใช้บริการอยู่ประมาณ 31,197 ราย แบ่งเป็น ลูกค้าเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ 18,730 ราย ลูกค้าเช่าซื้อรถยนต์ 12,402 ราย และลูกค้าเช่าซื้อที่ดิน 65 ราย (รายงานผลการดำเนินงานบริษัทนิมซ์เส็งลิสซิ่ง จำกัด, 2546) แต่ในปี 2547 บริษัทได้หยุดให้บริการทางด้านสินเชื่อที่ดิน เนื่องจากมักมีปัญหาทางด้านติดตามยอดหนี้สิน ส่วนทางด้านคู่แข่งชั้นทางตรงที่เป็นบริษัทลิสซิ่งเหมือนกันในปีพ.ศ. 2546 มีดังนี้ จังหวัดเชียงใหม่มีคู่แข่งชั้น 39 บริษัท จังหวัดเชียงรายมี 3 บริษัท จังหวัดพะเยามี 17 บริษัท จังหวัดลำปางมี 42 บริษัท ส่วนจังหวัดลำพูนและจังหวัดแม่ฮ่องสอนอยู่ระหว่างการสำรวจและเก็บข้อมูล ซึ่งต่อมาในปีพ.ศ. 2547 บริษัทได้ขยายสาขาเพิ่มไปยังจังหวัดแพร่และน่านแล้ว นอกจากนี้จำนวนสาขาได้ขยายเพิ่มขึ้น โดยในปีพ.ศ. 2548 บริษัทมีสาขาหลัก 91 สาขาและมีสาขาย่อย 200 สาขา (ชัยวัฒน์ สุวิทย์ศักดิ์คานนท์, 2547: สัมภาษณ์) จะเห็นได้ว่า เนื่องจากบริษัทเป็นผู้นำตลาดของธุรกิจลิสซิ่งในภาคเหนือตอนบน ดังนั้นบริษัทจึงต้องให้ความสนใจกับความพึงพอใจของลูกค้าในการได้รับบริการในเป็นอย่างมาก เพื่อให้บริษัทสามารถรักษากฎานลูกค้าเก่าไว้ได้และขยายส่วนแบ่งตลาดให้มากขึ้น

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทนิมซ์เส็งลิสซิ่ง จำกัด จะเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องหรือสนใจนำการศึกษาครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองการบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุดตลอดจนเห็นถึงปัญหา และข้อเสนอแนะของการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อของธุรกิจลิสซิ่ง

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทนิมซ์เส็งลิสซิ่ง จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัท นิมซ์เส็งลิสซิ่ง จำกัด

1.3 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความพอใจ และความประทับใจ ในบริการของบุคคลหรือลูกค้า ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการกับการให้บริการที่ลูกค้าคาดหวังต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้บริการสินค้าเชื่อเช่าซื้อของบริษัทนี้มซี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2546

การบริการด้านสินค้าเชื่อเช่าซื้อ หมายถึง การให้เช่าทรัพย์สินที่ผู้ให้จัดหาจากผู้ผลิต หรือผู้จำหน่าย หรือทรัพย์สินซึ่งยึดได้จากผู้เช่ารายอื่น หรือกิจการบริการอย่างอื่นเป็นการค้าปกติ โดยผู้เช่ามีหน้าที่ต้องบำรุงรักษาและซ่อมแซมทรัพย์สินที่เช่า ทั้งนี้ผู้เช่าจะบอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนดเพียงฝ่ายเดียวไม่ได้ แต่ผู้เช่ามีสิทธิที่จะซื้อทรัพย์สินนั้นต่อไปในราคาหรือค่าเช่าที่ได้ตกลงกันไว้ (ดิเรณ พงศ์เมฆพัฒน์, 2541)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินค้าเชื่อเช่าซื้อของบริษัทนี้มซี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด
2. ได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดบริการด้านสินค้าเชื่อเช่าซื้อของบริษัทนี้มซี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด