

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นธุรกิจที่อยู่ในกลุ่มของธนาคาร กลุ่มธนาคาร เป็นกลุ่มที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร (Fully Integrated Finance Services) ซึ่งประกอบด้วย ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจเงินทุน ธุรกิจประกันภัย ธุรกิจประกันชีวิต และธุรกิจจัดการ กองทุน ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550 ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) มีสาขาอยู่ทั้งสิ้น 137 สาขา กระจายอยู่ทั้งส่วนกลางและทุกภูมิภาค ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เดิมเป็นสถาบัน การเงินที่ประกอบธุรกิจในชื่อ บริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด (มหาชน) และได้เปิดให้บริการเมื่อ วันที่ 22 เมษายน พ.ศ. 2545 ภายใต้ใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์แบบจำกัดขอบเขตธุรกิจ หลังจากนั้นได้รับใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ จากกระทรวงการคลังเมื่อ วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2547 และได้เปิดให้บริการด้านการเงินทุกรูปแบบ โดยมีธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ เป็นธุรกิจหลัก (ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน), 2550: ออนไลน์) สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ครองส่วนแบ่งการตลาดเป็นอันดับ 1 โดยเป็นรถยนต์ใหม่ป้ายแดง ร้อยละ 32 และสำหรับรถยนต์มือสอง ร้อยละ 20 จากยอดขายรถยนต์ปี พ.ศ. 2549 จำนวน 720,000 คัน มีฐานลูกค้าเช่าซื้อรถยนต์ในมือ 600,000 ราย และคาดว่า ปี พ.ศ. 2550 จะมียอดขายรถยนต์ เดิมโตประมาณร้อยละ 5 (บิสิเนสไทย, 2549:ออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่ จัดเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและการลงทุนของภาคเหนือ ตอนบน ส่งผลให้มีความต้องการสินค้าประเภทรถยนต์สูงขึ้นตามมา เห็นได้จากตัวเลขจำนวน รถยนต์ใหม่ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติรถยนต์จำแนกตามประเภทรถยนต์ได้แก่ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (รย.1) รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน (รย.2) และรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล (รย.3) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547-2549 เพิ่มขึ้นในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 25.63 ต่อปี และมีสถิติการ ดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนรถยนต์ในการโอน ปี พ.ศ. 2549 ของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 41,430 คัน (สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่, 2550 : ออนไลน์) และมีจำนวน ผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 129 ราย (รายงานสรุปผล การดำเนินงานแยกตามเขตพื้นที่และประกันภัย ธนาคารธนชาติ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2550) อย่างไรก็ตาม ในการซื้อขายรถยนต์ ถ้าลูกค้าไม่ได้ซื้อเป็นเงินสด ลูกค้าจะต้องชำระเงินสดล่วงหน้าให้กับเจ้าของสินค้า ก่อน และเงินส่วนที่เหลือจะมีการทำสัญญาแบ่งชำระเป็นงวด ๆ ถ้าหากผู้ประกอบการค้ารถยนต์

มือสองจะให้เช่าซื้อโดยตรงจากตนเองก็อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงขึ้นได้ในเวลาต่อมา จึงมีการจัดหาบริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเช่าซื้อรถยนต์มารับความเสี่ยงนี้แทน ทำให้ปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่มีบริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเช่าซื้อรถยนต์ที่เป็นกลุ่มสถาบันการเงินจำนวน 7 แห่ง เพื่อเป็นทางเลือกหนึ่งของผู้ที่ต้องการรถยนต์มือสอง ได้แก่ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน), ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน), บริษัทไทยพาณิชย์ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน), บริษัทจีอี แคปิตอล ออโต้ลีส จำกัด (มหาชน), บริษัทเงินทุนสินอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน), บริษัทเงินทุนเอไอจีไฟแนนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) และบริษัททวีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2550 : ออนไลน์) และยังมีกลุ่มธุรกิจเช่าซื้อและลีสซิ่งทั่วไปที่มีอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่อีกมากกว่า 50 ราย (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่, 2549 : ออนไลน์) ซึ่งส่งผลทำให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีภาวะการแข่งขันในเชิงธุรกิจที่ค่อนข้างสูง ไม่ว่าจะเป็นคู่แข่งที่เพิ่มเป็นจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ และการแข่งขันด้านอื่นๆ เช่นการแข่งขันในเรื่องดอกเบี้ยเช่าซื้อ ยอดจัดเช่าซื้อ ถึงแม้ว่าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จะเป็นผู้นำตลาดในธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าบริษัทคู่แข่ง แต่ยังมีปัจจัยอีกหลายด้านที่ควรให้ความสนใจ โดยเฉพาะด้านการให้บริการเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญเพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสอง

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) มีรายได้ดอกเบี้ยจากธุรกิจเช่าซื้อร้อยละ 61.50 ของรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล (บริษัททุนธนชาติ จำกัด (มหาชน), 2550: ออนไลน์) ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่และปัญหาในการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และรักษาส่วนแบ่งการตลาดครองเป็นผู้นำด้านธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์อย่างต่อเนื่อง

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหาที่พบในการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดจากการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการเพื่อให้ผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสอง ได้รับ ความพึงพอใจจากการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจของลูกค้า** หมายถึง ความรู้สึกของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสอง หลังการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังว่ามากกว่า ตรงกัน หรือน้อยกว่าผลที่ได้รับ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของธนาคารในการให้บริการด้านการตลาดเช่าซื้อ และเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

**บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์** หมายถึง การให้บริการด้านสินเชื่อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แก่ผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสอง ที่ได้ติดต่อเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อมาทำสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ให้กับผู้เช่าซื้อ โดยผู้เช่าซื้อรถยนต์ได้ทำสัญญาผ่อนชำระค่ารถยนต์เป็นงวดๆ เมื่อชำระหนี้ครบตามกำหนดสัญญาธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จะโอนกรรมสิทธิ์ในรถยนต์นั้นเป็นของผู้เช่าซื้อทันที ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

**ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)** หมายถึง ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาต่างๆ ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยสาขาเชียงใหม่ ช้างเผือก ช้างคลาน วโรรส นิมมานเหมินท์ และสาขาอ้อยเขินเทรด แอร์พอร์ต

**ผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสอง** หมายถึง เจ้าของกิจการที่จำหน่ายรถยนต์มือสองที่เป็นลูกค้าของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่