

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. หลักการและเหตุผล

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีจำนวนประชากรอาศัยอยู่จำนวนมาก และเป็นศูนย์กลางทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และการท่องเที่ยวที่สำคัญในภาคเหนือ จึงเป็นปัจจัยที่ทำให้สถาบันการเงินประเภทต่างๆ ทั้ง ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทประกันชีวิต และบริษัทลิสซิ่ง ตั้งสำนักงานสาขาขึ้นอย่างกว้างขวาง เพื่อรองรับการขยายตัวของการใช้บริการทางด้านธุรกรรมการเงินของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนสาขานิติพาณิชย์ที่เปิดดำเนินการในจังหวัดเชียงใหม่ จากปี พ.ศ. 2540 ถึงปี พ.ศ. 2544 ลดลงร้อยละ 4.6 หรือจากเดิม 131 สำนักงานสาขา เหลือเพียง 125 สำนักงานสาขา แต่หากพิจารณาจากจำนวนเงินฝากกลับพบว่าเพิ่มจากปี พ.ศ. 2540 ถึงร้อยละ 13.13 หรือจาก 74,184 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2540 เป็น 83,922 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2544 ดังแสดงในตารางที่ 1.1 แต่เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ และเกิดวิกฤตเศรษฐกิจในประเทศในระหว่างปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน จะพบว่าธนาคารพาณิชย์ต่างควบคุมปริมาณการปล่อยสินเชื่ออย่างมากนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน โดยลดลงคิดเป็นร้อยละ 27.10 หรือจาก 80,152 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2540 เหลือเพียง 58,430 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2544 ดังแสดงในตารางที่ 1.2 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2545 : ออนไลน์) เนื่องจากการเพิ่มความระมัดระวังปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non Performing Loan/NPL) อันเป็นภาระที่จะทำให้ธนาคารต้องกันเงินสำรอง ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธนาคารเอง และยังส่งผลให้ประชาชน และธุรกิจต่างๆ ไม่สามารถกู้เงินมาใช้เพื่อจับจ่ายใช้สอย หรือนำมาหมุนเวียนในธุรกิจ ขณะที่การปล่อยสินเชื่อของธนาคารมีขั้นตอนการตรวจสอบที่ละเอียดและเข้มงวดมากยิ่งขึ้น การอนุมัติจึงค่อนข้างนาน ทำให้ไม่ทันต่อความต้องการใช้เงินของผู้ที่ต้องการเงินสดอย่างเร่งด่วน ซึ่งเป็นผลทำให้ธุรกิจลิสซิ่ง กลายเป็นแหล่งเงินทุนอีกแหล่งหนึ่งที่ประชาชนหันมาใช้บริการ และมีแนวโน้มที่จะได้รับความนิยมเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต เพราะการอนุมัติสินเชื่อทำได้ง่าย และรวดเร็วกว่าการกู้ยืมเงินจากธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 1.1 แสดงเครื่องชี้เศรษฐกิจสำคัญของจังหวัดเชียงใหม่ หมวดการเงินการธนาคาร

รายการ	หน่วย	2540	2541	2542	2543	2544
1.จำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์	สำนักงาน	131	127	127	124	125
2.เงินฝากที่ธนาคารพาณิชย์	ล้านบาท	74,184	78,242	76,970	80,815	83,922
3.เงินให้กู้ยืมของธนาคารพาณิชย์	ล้านบาท	80,152	74,475	69,149	58,418	56,162
4.สัดส่วนเงินให้กู้ยืมต่อเงินฝาก	ร้อยละ	108.0	95.2	89.8	72.3	66.9
5.เงินที่ธนาคารพาณิชย์นำฝาก ธปท. สกน.	ล้านบาท	41,050	37,148	39,533	51,554	55,486
6.เงินที่ธนาคารพาณิชย์เบิกถอนจาก ธปท. สกน.	ล้านบาท	29,033	26,215	34,680	38,457	46,654

ที่มา: อ้างจากข้อมูลเศรษฐกิจรายจังหวัด ใน website ของธนาคารแห่งประเทศไทย ชื่อ [www.bot.or.th](http://www.bot.or.th) วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2545

ตารางที่ 1.2 แสดงเงินให้สินเชื่อของสาขาธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ (หน่วย:ล้านบาท)

ปี	2537	2538	2539	2540	2541	2542	2543	2544
เงินสินเชื่อ	64,590	75,420	80,922	80,152	74,475	69,189	58,418	58,430

ที่มา: อ้างจากตัวเลขการปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทย ใน website ของธนาคารแห่งประเทศไทย ชื่อ [www.bot.or.th](http://www.bot.or.th) วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545

การแข่งขันของธุรกิจให้บริการสินเชื่อ ของบริษัท ลิสซิ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีกว่า 30 บริษัท นับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้น ซึ่งสังเกตได้จาก การระดมโฆษณาผ่านทางสื่อโฆษณาประเภทต่าง ๆ อย่างมาก โดยเฉพาะ วิทยุ และสื่อสิ่งพิมพ์ ของบริษัทลิสซิ่งรายใหญ่ (นับจากจำนวนสาขา) ในจังหวัดเชียงใหม่ เช่น บริษัทนิ่มซี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด, บริษัทสินปรานี ลิสซิ่ง จำกัด เป็นต้น แต่การแข่งขันดังกล่าวล้วนเป็นประโยชน์โดยตรงต่อผู้บริโภคเอง เพราะจะทำให้ผู้ที่ต้องการกู้ยืมเงินมีภาระดอกเบี้ยที่น้อยลง และได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วมากขึ้นนั่นเอง (สัมภาษณ์

คุณ เชิดพงศ์ เชาว์ดำรงค์ ผู้จัดการ บริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด ณ วันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ.2545 เวลา 14.00 น.)

บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด ดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2535 ตั้งอยู่เลขที่ 104/4 ถนนเชียงใหม่-หางดง ตำบลแม่เหีะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีทุนจดทะเบียนเริ่มต้น 5 ล้านบาท มีกรรมการผู้จัดการคือ คุณ เชิดพงศ์ เชาว์ดำรงค์ และมีพนักงานให้บริการประจำสำนักงาน 4 คน โดยมีบริการให้บริการเฉพาะสินเชื่อเช่าเซิร์ฟเวอร์ และสินเชื่อเช่าเซิร์ฟเวอร์รายวันกับลูกค้าที่มีถิ่นอาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ ณ ปัจจุบัน มีลูกค้าที่กำลังใช้บริการอยู่ประมาณ 315 ราย แบ่งเป็นเพศชาย 205 คน และเพศหญิง 110 คน แบ่งเป็นลูกค้าอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 44 คน อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 82 คน อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 130 คน อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 31 คน และอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 28 คน แบ่งเป็นลูกค้าที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย จำนวน 120 คน อาชีพพนักงานบริษัทหรือธุรกิจเอกชน จำนวน 102 คน อาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 57 คน อาชีพเกษตรกร จำนวน 18 คน และอาชีพแม่บ้าน จำนวน 18 คน แบ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเช่าเซิร์ฟเวอร์ จำนวน 189 คน และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเช่าเซิร์ฟเวอร์รายวัน จำนวน 126 คน ในขณะที่มีคู่แข่งที่สำคัญที่เป็นผู้นำในธุรกิจนี้คือ บริษัท นิมซ์เส็ง ลิสซิ่ง จำกัด เนื่องจากมีจำนวนสาขา และมีประเภทของการให้บริการมากกว่า ทำให้เกิดความสนใจที่จะให้ลูกค้ามาเข้ามาใช้บริการได้มากกว่านั่นเอง (สัมภาษณ์ คุณ เชิดพงศ์ เชาว์ดำรงค์, อ้างแล้ว)

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าเซิร์ฟเวอร์ของบริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ จะเป็นแนวทางสำหรับบริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องการนำผลการศึกษานี้ไปใช้ในการปรับปรุง หรือประยุกต์กับการดำเนินงาน เพื่อให้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า อันจะส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เนื่องจากสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้า ตลอดจนสามารถทราบถึงปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการแก่ลูกค้า หรือสามารถทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการใหม่ได้อีกในอนาคต

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าเซิร์ฟเวอร์ของบริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าเซิร์ฟเวอร์ของบริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด

### 3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ อันจะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved