

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ลิสซิ่ง ถือกำเนิดในประเทศไทยเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2521 เมื่อมีการจัดตั้งบริษัท ไทยโอเรียนทัลลิสซิ่ง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำกัด ร่วมกับ บริษัทไทยโอเรียนทัลลิสซิ่ง (ประเทศญี่ปุ่น) จำกัด และกลุ่มสถาบันการเงินภายในประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการลงทุนโดยการให้เช่าเครื่องจักรอุปกรณ์แก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม ต่อมาในปี พ.ศ. 2522 ก็มีบริษัททิสโก้ลิสซิ่ง เกิดขึ้นและในปีต่อ ๆ มาก็มีบริษัทอื่น ๆ เกิดขึ้นตามลำดับ เช่น บางกอกลิสซิ่ง โซวีลิสซิ่งประเทศไทย และกรุงเทพมิทซูยลิสซิ่ง เป็นต้น ในสมัยแรก ๆ ถูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศ และทรัพย์สินที่ให้บริการกู้ยืมส่วนมากจะเป็นคอมพิวเตอร์เท่านั้น (สุรติ ผาทอง, 2542)

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 เศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยได้มีการพัฒนาก้าวหน้ามาก ทำให้ธุรกิจลิสซิ่งได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี ส่งผลให้บริษัทลิสซิ่งอื่นๆ เกิดขึ้นอีกจำนวนมาก ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2540 ถึงสิงหาคม 2546 สถานการณ์เศรษฐกิจภายในประเทศอยู่ในภาวะวิกฤตเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงค่าเงินบาท และเงินสำรองระหว่างประเทศที่ลดน้อยลงจนถึงภาวะที่ต้องกู้เงินจากต่างประเทศและกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund : IMF) เศรษฐกิจภายในประเทศขาดสภาพคล่อง ธนาคารพาณิชย์ไม่ปล่อยสินเชื่อ ส่งผลให้ธุรกิจต่าง ๆ ประสบภาวะการขาดสภาพคล่องด้วยเช่นกัน จนต้องแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการปลดพนักงาน ยกเว้นการจ่ายโบนัสประจำปี งดการขึ้นเงินเดือนประจำปี หรือบางรายต้องปิดกิจการไป อย่างไรก็ตาม การประกอบธุรกิจลิสซิ่งก็เป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยเหลือระบบเศรษฐกิจไทย โดยการปล่อยเงินกู้ให้นักลงทุนรายย่อย ที่ไม่สามารถกู้เงินจากสถาบันการเงินได้ และเจ้าของธุรกิจที่ต้องการหาเงินเพื่อเสริมสภาพคล่อง ต่อมาเมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม พ.ศ. 2546 แม้รัฐบาลจะได้ปลดภาระหนี้สินที่มีต่อกองทุนการเงินระหว่างประเทศแล้ว ซึ่งเป็นสัญญาณว่าเศรษฐกิจไทยได้เข้าสู่ภาวะการฟื้นตัว อย่างไรก็ตาม พบว่า ธุรกิจยังมีความต้องการใช้เงินเพื่อเสริมสภาพคล่องอยู่ ธุรกิจลิสซิ่งจึงยังมีบทบาทในการเสริมสภาพคล่องให้กับธุรกิจรายย่อยที่ไม่สามารถกู้ยืมจากสถาบันการเงินหรือธนาคารพาณิชย์ได้

จังหวัดเชียงใหม่ นับเป็นจังหวัดที่มีการขยายตัวของธุรกิจสูง และมีการขยายตัวของธุรกิจ ลิสซิ่ง ปีละประมาณ 10 ราย ปัจจุบันมีการจดทะเบียนธุรกิจลิสซิ่งอยู่ทั้งสิ้น จำนวน 150 ราย เป็นธุรกิจขนาดใหญ่ 21 ราย ธุรกิจขนาดกลาง 50 ราย และเป็นธุรกิจขนาดเล็ก 79 ราย (สำนักงาน ทะเบียนการค้า จังหวัดเชียงใหม่, 2546) บริษัท อัจฉราวรรณลิสซิ่ง นับว่าเป็นบริษัทขนาดเล็ก ซึ่งเปิดให้บริการทางด้านสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อสังหาริมทรัพย์ ซึ่งได้แก่ รถจักรยานยนต์ และ รถยนต์ มาเป็นเวลา 10 ปี มีสำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ 77/4 ถนนอารักษ์ ตำบลพระสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีพนักงานทั้งหมด จำนวน 12 คน และมีสาขาย่อยอยู่ 2 แห่ง ได้แก่ สาขาจอมทอง สาขาแม่แจ่ม ซึ่งต้องเผชิญกับสภาพการแข่งขันที่สูง และเพื่อให้บริษัทสามารถปรับปรุงบริการ ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากขึ้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ เพื่อการเช่าซื้อ ซึ่งทำรายได้ให้บริษัทอัจฉราวรรณลิสซิ่ง จำกัด ประมาณร้อยละ 80 ของรายได้ ทั้งหมด ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทอัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อดังกล่าวของบริษัทอัจฉราวรรณลิสซิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

1.3 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของลูกค้า เมื่อได้รับบริการด้านสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อตรงตามความคาดหวัง

ปัญหาในการใช้บริการเช่าซื้อสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อ หมายถึง ปัญหาในการใช้บริการเช่าซื้อสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อที่เกิดขึ้นในระหว่างการใช้บริการของบริษัทอัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด

ลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง บุคคลธรรมดาที่ใช้บริการของบริษัทอัจฉราวรรณลิสซิ่ง ที่มีถิ่นฐานอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

บริษัทอัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด หมายถึง บริษัทที่ให้บริการทางด้านสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อสังหาริมทรัพย์ ซึ่งได้แก่ รถจักรยานยนต์ และรถยนต์ ตั้งอยู่เลขที่ 77/4 ถนนอารักษ์ ตำบลพระสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทอัครราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด
2. ทราบถึงปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทอัครราวรรณลิสซิ่ง จำกัด
3. สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการของบริษัทอัครราวรรณ ลิสซิ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม