

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ธุรกิจคนกลางซื้อขายหลักทรัพย์ได้ถือกำเนิดขึ้นในประเทศไทยนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2496 โดยการริเริ่มการค้าเงินการของบริษัต่างประเทศได้แก่ Houseman & Co., Siamerican Securities Ltd., Z & R Investment and Consultants ต่อมาในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2505 กลุ่มอุตสาหกรรมเอกชนได้ร่วมกันจัดตั้งสถานปริวรรตหุ้นในรูปของห้างหุ้นส่วนจำกัด และในปีต่อมาได้เปลี่ยนเป็นบริษัทจำกัดโดยใช้ชื่อว่า บริษัทตลาดหุ้นกรุงเทพจำกัด (Bangkok Stock Exchange) แต่ต้องปิดตัวลงภายในระยะเวลาไม่นานนักภายหลังการจัดตั้ง หลังจากนั้นในวันที่ 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2517 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2517 ตามมาด้วยการแก้ไขบทบัญญัติเกี่ยวกับบรายได้ เพื่อให้สามารถนำเงินออมมาลงทุนในตลาดทุนได้ จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2518 ข้อกำหนดทางกฎหมายต่างๆได้รับการแก้ไขปรับปรุงจนมีความเหมาะสม จนในวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2518 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจึงได้เปิดการซื้อขายอย่างเป็นทางการ (จิรัตน์ สังข์แก้ว, 2543)

ธุรกิจบริษัทหลักทรัพย์นับได้ว่าเป็นธุรกิจที่ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรง ทั้งจากคู่แข่งภายในประเทศและจากต่างประเทศ สืบเนื่องมาจากกฎเกณฑ์ของภาครัฐที่เปิดกว้างด้านการลงทุนอนุญาตให้บริษัทหลักทรัพย์จากต่างประเทศเข้ามาลงทุนและแข่งขันในประเทศเพิ่มขึ้น ปัจจุบันมีบริษัทหลักทรัพย์ที่เปิดให้บริการเป็นจำนวนถึง 49 บริษัท เป็นบริษัทหลักทรัพย์ไทย 37 บริษัท และเป็นบริษัทหลักทรัพย์ต่างชาติ 12 บริษัท (บริษัทเซ็ทเทรดดอกคอมจำกัด, 2546: ออนไลน์) ซึ่งทำให้บริษัทหลักทรัพย์ต่างๆมีการใช้กลยุทธ์การตลาดมากมาย ซึ่งได้แก่ กลยุทธ์ด้านสินค้าและบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาด รวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาใช้เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการแข่งขันของตนเองให้อยู่ในระดับที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยแนวโน้มการแข่งขันจะเน้นด้านการให้บริการ และความสะดวกของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นหลัก

จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภาคเหนือ โดยในส่วนของธุรกิจหลักทรัพย์นั้น จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดแรกในภูมิภาคที่ได้รับอนุมัติจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้เปิดสาขาเพื่อบริการห้องค้าหลักทรัพย์แก่นักลงทุนได้ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2521 แรกเริ่มมีบริษัท

หลักทรัพย์ที่เปิดให้บริการเพียง 2 บริษัท ได้แก่ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เอกราช จำกัด (มหาชน) และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตร จำกัด(มหาชน) แต่ในระยะเวลาต่อมาปริมาณของนักลงทุน และปริมาณการซื้อขายหลักทรัพย์ได้เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จึงเป็นเหตุจูงใจประการหนึ่งที่ทำให้บริษัทหลักทรัพย์ต่างๆ พากันขยายตัวเปิดสาขาให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มขึ้น (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2538) จนถึงปี พ. ศ. 2546 มีบริษัทหลักทรัพย์ที่เปิดให้บริการเป็นจำนวน 11 บริษัท (14 สาขา) (ชมรมผู้ประกอบการธุรกิจหลักทรัพย์จังหวัดเชียงใหม่, 2546) โดยเป็นบริษัทหลักทรัพย์ไทยเป็นจำนวน 8 บริษัท (10 สาขา) ที่เหลือเป็นบริษัทหลักทรัพย์ต่างชาติเป็นจำนวน 3 บริษัท (4 สาขา)

เนื่องจากการแข่งขันสูงในธุรกิจหลักทรัพย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งจากคู่แข่งที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์ไทยและจากต่างประเทศ บริษัทหลักทรัพย์ต่างๆจึงได้พยายามพัฒนาคุณภาพ และปรับปรุงแก้ไขการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการของตนมีความแตกต่างจากคู่แข่ง สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทหลักทรัพย์ไทยซึ่งมีความเสียเปรียบบริษัทหลักทรัพย์ต่างชาติในด้านเงินทุนที่ค่อนข้างจำกัด และเทคโนโลยีที่ด้อยกว่า (ชมรมผู้ประกอบการธุรกิจหลักทรัพย์จังหวัดเชียงใหม่, 2546) จำเป็นต้องให้ความสำคัญอย่างมากต่อคุณภาพของการบริการ เพื่อให้สามารถรับมือกับการแข่งขันจากบริษัทหลักทรัพย์ต่างชาติได้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งหากบริษัทหลักทรัพย์ไทยสามารถเลือกใช้กลยุทธ์ วิธีการ และเครื่องมือ ในการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจ ก็จะสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ และกระตุ้นให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งความรู้ที่ได้สามารถนำมาใช้ในการวางแผนด้านกลยุทธ์การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีคุณภาพของธุรกิจหลักทรัพย์ไทย เพื่อให้สามารถรับมือกับการแข่งขันจากต่างชาติและอยู่รอดต่อไปได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่
- 2 . เพื่อศึกษาถึงปัญหาในการใช้บริการของลูกค้า และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาในการใช้บริการของลูกค้า และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่
3. เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ (Satisfaction)** หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่กับความคาดหวังของลูกค้า

**คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)** หมายถึง ระดับความสามารถในการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจภายหลังที่ได้รับบริการไปแล้ว โดยกำหนดกรอบการวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาจาก 5 ด้าน คือ รูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่

**บริษัทหลักทรัพย์ไทย (Thai Securities Companies)** หมายถึง บริษัทหลักทรัพย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งผู้ถือหุ้นมากกว่าร้อยละ 50 เป็นผู้มีสัญชาติไทย โดยในที่นี้หมายถึงบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น