

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ธนาคารเป็นกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร (Fully Integrated Financial Services) เพื่อตอบสนองความต้องการทางการเงินที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าได้ผลประโยชน์สูงสุดจากเงินของลูกค้า กลุ่มธนาคารมีนโยบายที่จะร่วมกันให้บริการทางการเงินด้านต่าง ๆ เพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับลูกค้าในการรับบริการทางการเงินที่ครบถ้วน หลากหลายและสะดวกยิ่งขึ้น โดยลูกค้าสามารถใช้บริการทางการเงินได้ในที่เดียว (One Stop Service) โดยในปัจจุบันกลุ่มธนาคารประกอบไปด้วยบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านการเงินโดยตรงและบริษัทที่ประกอบธุรกิจอื่นรวมทั้งหมด 12 บริษัท ซึ่งธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ก็เป็นหนึ่งในกลุ่มธนาคารเช่นกัน

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) (Thanachart Bank Public Company Limited:TBANK) เป็นหนึ่งในกลุ่มธุรกิจธนาคารที่เพิ่งเปิดใหม่ (ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน), 2549: ออนไลน์) ได้รับอนุญาตในการประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ และได้มีการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ โดยเปลี่ยนจาก “บริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด (มหาชน)” เป็น “ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)” ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2545

ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2548 ธนาคารธนชาติมีสาขาทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น 50 สาขา โดยมีสาขาที่เป็นศูนย์กลางทั้งสิ้น 20 สาขากระจายอยู่ทั้งส่วนกลางและทุกภูมิภาค ธุรกิจหลักของธนาคารแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือบริการรับฝากเงินและบริการให้สินเชื่อ หลังจากที่ได้ธนาคารแห่งประเทศไทยได้อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจเข้าซื้อ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกในประเทศไทยที่เปิดให้บริการธุรกิจนี้ โดยเริ่มเปิดให้บริการเข้าซื้อตั้งแต่วันที่ 9 พฤษภาคม พ.ศ. 2548 ธุรกิจเข้าซื้อเป็นรายได้หลักของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) และยังคงถือเป็นรายได้หลักของกลุ่มธนาคารอีกด้วยดังจะเห็นได้จากผลการดำเนินงานของในปี พ.ศ. 2548 ประเภทรายได้ของกลุ่มธนาคารได้มาจากธุรกิจเข้าซื้อถึงร้อยละ 37 สำหรับปี พ.ศ. 2549 ผลการดำเนินงานของกลุ่มธนาคารในไตรมาสที่ 1 ของปี พ.ศ. 2549 มีกำไรสุทธิเท่ากับ 748 ล้านบาท โดยการเพิ่มขึ้นของกำไรส่วนใหญ่มาจากการขยายตัวของสินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์ถึงร้อยละ 42 ซึ่งส่งผลให้รายได้จากการให้เข้าซื้อรถยนต์เพิ่มขึ้นร้อยละ 40.2 (บริษัทธนชาติ จำกัด (มหาชน), 2549: ออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและการลงทุนของภาคเหนือตอนบนมีอัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์จังหวัด (Gross Provincial Products : GPP) ในไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2549 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี พ.ศ. 2548 สูงขึ้นร้อยละ 5.9 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2549: ออนไลน์) จากการขยายตัวทางเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้นทำให้อำนาจการซื้อโดยทั่วไปของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งส่งผลทำให้เกิดความต้องการสินค้าและบริการเพิ่มขึ้น สินค้าที่มีการบริโภคเพิ่มสูงขึ้นอย่างหนึ่งคือรถยนต์ จากสำรวจของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้านิยมซื้อรถยนต์โดยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ร้อยละ 74.20 และซื้อรถยนต์เป็นเงินสดร้อยละ 25.80 (สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่, 2548) จึงทำให้ปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่มีบริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเช่าซื้อรถยนต์เป็นจำนวนมากไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มสถาบันการเงินได้แก่ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ธนาคารจีอี แคปปิตอล ออโต้ลีส จำกัด (มหาชน) ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) บริษัทสยามพาณิชย์ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) กลุ่มบริษัทที่มีผู้ถือหุ้นใหญ่เป็นผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรถยนต์ได้แก่ โตโยต้าลิสซิ่ง ฮอนด้าลิสซิ่ง และยังมีกลุ่มธุรกิจเช่าซื้อและลิสซิ่งทั่วไปที่มีอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่อีกมากกว่า 50 ราย (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่, 2549) ซึ่งส่งผลทำให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีภาวะการแข่งขันในเชิงธุรกิจที่ค่อนข้างสูง ไม่ว่าจะเป็นคู่แข่งที่เพิ่มเป็นจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ และการแข่งขันด้านอื่นๆ เช่นการแข่งขันในเรื่องดอกเบี้ยเช่าซื้อ

ถึงแม้ว่าธนาคารจะเป็นผู้นำตลาดในธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ.2546 (บริษัททุนธนาคาร จำกัด (มหาชน), 2549: ออนไลน์) เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าบริษัทคู่แข่งแต่ยังมีปัจจัยอีกหลายด้านที่ควรให้ความสนใจ โดยเฉพาะด้านบริการเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญเพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง และเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่และปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและคงความเป็นผู้นำในด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

## 1.4 นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจของลูกค้า** หมายถึง ความรู้สึกของผู้เช่าซื้อรถยนต์หลังได้รับการอนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ตรงกับการให้บริการที่ผู้เช่าซื้อรถยนต์คาดหวัง

**บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์** หมายถึง การให้บริการด้านสินเชื่อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ แก่ผู้เช่าซื้อรถยนต์โดยผู้เช่าซื้อรถยนต์ได้ทำสัญญาผ่อนชำระค่ารถยนต์เป็นงวดๆ เมื่อชำระหนี้ครบตามกำหนดสัญญาธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จะโอนกรรมสิทธิ์ในรถยนต์เป็นของผู้เช่าซื้อทันที

**ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)** หมายถึง ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยสาขาเชียงใหม่ สาขาอ้อยท่าแพ สาขาอ้อยเขื่อนทริลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ และสาขาอ้อยวโรรส