

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 ที่ผ่านมา ประเทศไทยประสบปัญหาทางการเงิน ทำให้สถาบันการเงินปิดตัวไปจำนวนมาก บทบาทของธนาคารพาณิชย์จึงเด่นชัดขึ้น เมื่อประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อระบบธนาคารพาณิชย์มากขึ้น ธนาคารพาณิชย์จึงสามารถระดมเงินฝากจากประชาชนได้เป็นจำนวนมากแล้วนำเงินฝากเหล่านั้นไปแสวงหารายได้ โดยนำเงินไปให้สินเชื่อประเภทต่างๆ เช่นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค สินเชื่อธุรกิจ เป็นต้น การให้สินเชื่อเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญแหล่งหนึ่งของธนาคารพาณิชย์ เพราะธนาคารพาณิชย์จะได้รับผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ยและส่งผลให้ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจอย่างราบรื่น มีเงินทุนหมุนเวียน และมีสภาพคล่องทางการเงิน ทำให้การดำเนินงานของกิจการมีประสิทธิภาพและมีกำไรสูง (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2549)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ถือเป็นธนาคารพาณิชย์ของไทยแห่งหนึ่งในปัจจุบัน เปิดดำเนินการมากกว่า 60 ปี โดยมีจุดแข็งหลายประการที่ทำให้ธนาคารสามารถดำเนินกิจการมายาวนาน ไม่ว่าจะเป็นการมีบริการที่หลากหลายครบวงจรและเป็นผู้นำทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ โครงสร้างหน่วยงานธุรกิจภายในที่เน้นการบริหารความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ การประสานเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจระหว่างบริษัทในเครือธนาคาร ตลอดจนความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นกับลูกค้าทั้งในเชิงกว้างและเชิงลึก จุดแข็งดังกล่าวสะท้อนอยู่ในคำขวัญประจำองค์กร “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ของธนาคารฯ ซึ่งหมายความว่าธนาคารมุ่งหมายที่จะเป็นพันธมิตรทางการเงินและมิตรที่เชื่อถือได้ ซึ่งพร้อมให้การสนับสนุนและสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าของลูกค้า คำขวัญดังกล่าวถือเป็นหลักการที่บุคลากรของธนาคารฯยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่จะมุ่งมั่นทำความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า สรรหาผลิตภัณฑ์และบริการ และนำทักษะความรู้ประสบการณ์ที่ธนาคารฯและบริษัทในเครือได้สั่งสมมา เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างดีที่สุด

ในปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ที่ความเข้มข้นขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ เมื่อปี 2548 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้อนุมัติการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ใหม่จำนวน 5 แห่งตามแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ได้แก่ธนาคารเกียรตินาคิน ธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์ เพื่อรายย่อย ธนาคารสินเอเชีย ธนาคารจีอี มันนี่ เพื่อรายย่อย และธนาคารทีสโก้ จึงส่งผลให้การแข่งขันทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ในสภาวะแวดล้อมดังกล่าวธนาคารกรุงเทพฯให้ความสำคัญกับการรักษาฐานลูกค้าเดิมและขยายส่วนแบ่งตลาดกับลูกค้ากลุ่มใหม่ โดยเฉพาะลูกค้าที่ทำรายได้หลักให้กับธนาคารฯซึ่งก็คือลูกค้าประเภทสินเชื่อบริการและสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคที่ธนาคารฯต้องรักษาไว้ โดยธนาคารฯได้ปรับปรุงโครงสร้างระบบงานตามโครงการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ ซึ่งมีเป้าหมายที่จะยกระดับคุณภาพงานบริการของธนาคารให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้สมบูรณ์ครบถ้วนยิ่งขึ้น โดยในกลางปี 2546 การพัฒนาโครงสร้างขององค์กรดังกล่าวได้ประสบความสำเร็จ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการปรับโครงสร้างของงานด้านปฏิบัติการ รวมไปถึงการแบ่งแยกหน้าที่รับผิดชอบและอำนาจในการสั่งการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละระดับ ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน คุณภาพและความถูกต้องของการปฏิบัติงานในเชิงรายละเอียดทั้งหมด ซึ่งเป็นกระบวนการที่จะเพิ่มคุณภาพและความรวดเร็วของงานทุกประเภท อันจะสร้างความพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าและประชาชนผู้ใช้บริการซึ่งเป็นจุดหมายที่สำคัญที่สุดของธนาคาร

ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ธนาคารกรุงเทพฯได้มีการปรับปรุงระบบการทำงานใหม่ ตั้งแต่วันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ.2545 โดยมีหน่วยงานที่ดูแลด้านสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงเทพฯ ซึ่งมีชื่อเรียกว่า “สำนักธุรกิจ” จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ สำนักธุรกิจสันป่าข่อย และสำนักธุรกิจประตูช้างเผือก โดยแต่ละแห่งแบ่งแยกการทำงานเป็น 2 ลักษณะ คือ

สำนักธุรกิจ มีผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์รายกลาง รายปลีก และผู้จัดการสินเชื่อพิเศษ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ ส่วนสาขา มีผู้จัดการสาขาดูแลรับผิดชอบงานด้านบริการและสินเชื่อส่วนบุคคล

สำนักธุรกิจสันป่าข่อย มีสถานประกอบการตั้งอยู่ชั้น 3 ของธนาคารกรุงเทพฯสาขาสันป่าข่อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีสาขาที่ดูแลใน cluster จำนวน 17 สาขา ได้แก่ สาขาสันป่าข่อย สาขาบึงกิ้ง สาขาช้างคลาน สาขานันทาแพ สาขาศรีนครพิงค์ สาขาบ้านถวาย สาขาคอยสะเก็ด สาขามีโชค สาขาสันกำแพง สาขาบ่อสร้าง สาขาสารภี สาขาจารย์ฟูร์ สาขาवंงสิงห์ สาขาลำพูน สาขาบ้านธิ สาขาอุโมงค์ และสาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน สำนักธุรกิจประตูช้างเผือก มีสถานประกอบการตั้งอยู่ชั้น 4 ของธนาคารกรุงเทพฯสาขาประตูช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีสาขาที่ดูแลใน cluster จำนวน 13 สาขา ได้แก่สาขาประตูช้างเผือก สาขาประตู

เชียงใหม่ สาขาถนนสุเทพ สาขาหางดง สาขาภาคสวนแก้ว สาขาแม่ริม สาขาเมืองสมุทร สาขา
สันป่าตอง สาขาจอมทอง สาขาฮอด สาขาแม่มาลัย สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ตและสาขาแม่ฮ่องสอน

ปัจจุบันลูกค้าสามารถติดต่อกับธนาคารได้ 2 ช่องทาง คือผ่านช่องทางสาขาและสำนัก
ธุรกิจ โดยสาขาที่อยู่ไกลจะมีเจ้าหน้าที่ของสำนักธุรกิจไปประจำอยู่เพื่ออำนวยความสะดวกให้
ลูกค้าธุรกิจ เรียกว่า “สำนักธุรกิจย่อย” และเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ก็จะเป็นผู้นำเสนอสินเชื่อของ
ลูกค้าในสาขาที่ห่างไกลให้สำนักธุรกิจ และผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์เป็นผู้พิจารณาการให้สินเชื่อ
ต่อไป โดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องเดินทางไกลเพื่อมาติดต่อกับสำนักธุรกิจฯ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก
ให้แก่ลูกค้า

จากที่กล่าวมาข้างต้น ประกอบกับปัจจุบันภาวะการณ์ในปัจจุบัน การแข่งขันของสถาบัน
การเงินต่างๆรวมทั้งธนาคารพาณิชย์ต่างๆในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีการแข่งขันกันสูง ผู้
ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กจากธนาคาร
กรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกเฉพาะกลุ่มลูกค้าสินเชื่อ
ธุรกิจขนาดเล็ก เพราะว่าลูกค้าสินเชื่อขนาดเล็กของธนาคารมีระดับความสำคัญต่อธนาคาร
เนื่องมาจากจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกรุงเทพมากที่สุด คือกลุ่มลูกค้า
สินเชื่อขนาดเล็กหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าลูกค้ารายปลีก มีจำนวนทั้งสิ้น 5,850 รายซึ่งมีจำนวนราย
มากกว่าเมื่อเทียบกับลูกค้ารายกลาง ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 165 ราย โดยในการศึกษาจะเก็บข้อมูลจาก
รายงานผลประกอบการประจำเดือนมิถุนายน 2549 โดยลูกค้ารายปลีกอาจจะขอกู้ในนามส่วน
บุคคลหรืออาจจะกู้ในนามของนิติบุคคลขนาดเล็กก็ได้ โดยมีวัตถุประสงค์ของการขอกู้เพื่อ
นำมาใช้ในธุรกิจเท่านั้น มิใช่เพื่อการอุปโภคบริโภค และจากผลการศึกษาจะทำให้ผู้ศึกษาทราบ
ถึงถึงปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กจากธนาคารกรุงเทพ ในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่และเพื่อให้ทราบสาเหตุที่ลูกค้ารายปลีกไม่ใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ
ขนาดเล็กของธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการ
วางแผนกำหนดและปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดของธนาคาร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ
ประสิทธิผลสูงสุดและเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจขนาดเล็กจากธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่และธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อยที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก จากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่และธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

- 1) เพื่อให้ธนาคารกรุงเทพได้ทราบถึงปัจจัยด้านต่างๆที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของธนาคารด้านสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก และทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการวางแผน กำหนด และปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดให้สามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าเดิม และนำเสนอ กับลูกค้าที่คาดหวังจะมาใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กจากธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์อื่น นำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารต่อไป

1.4 ขอบเขตและวิธีการศึกษา

ขอบเขตในการศึกษา ในการศึกษานี้ผู้ทำการศึกษาก็รวบรวมข้อมูลโดยเก็บข้อมูล

2 วิธีคือ

1.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เนื้อหาของข้อมูลปฐมภูมิแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ และข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อ การเก็บรวบรวมข้อมูลอาศัยการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วนและแบ่งผู้ให้บริการเป็น

2 ประเภท คือประเภทบุคคลและนิติบุคคล

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับลักษณะทั่วไปส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ สำหรับนิติบุคคล เป็นคำถามเกี่ยวกับประเภทธุรกิจ ลักษณะของการทำธุรกรรม

- ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้และไม่เลือกใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจขนาดเล็ก
จากธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจ
ขนาดเล็ก จากธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และใช้
คำถามแบบปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและ
ข้อเสนอแนะ

1.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยรวบรวมจากเอกสารวิชาการ และวารสาร
ภายในของธนาคาร รวมถึงเอกสารทั่วไป ได้แก่ บทความ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และ
วิทยานิพนธ์

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

สินเชื่อธุรกิจ หมายถึงวงเงินที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ผู้ที่ประกอบการค้า หรือผู้ที่มีรายได้
ประจำ โดยมีวัตถุประสงค์นำไปใช้หมุนเวียนในกิจการ หรือนำไปใช้ในการซื้อทรัพย์สินถาวรที่
มิใช่มีวัตถุประสงค์ใช้สำหรับกู้เพื่อที่อยู่อาศัย เช่น สินเชื่อกู้ยืมเงิน (Mortgage Loan) สินเชื่อเบิก
เงินเกินบัญชี(Over Draft) สินเชื่อหนุนหนังสือค้ำประกัน (Letter of Guarantee) สินเชื่อส่วนบุคคล
(Sandy Loan) สินเชื่อส่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศ (Letter of Credit /Trust Receipt) สินเชื่อ
การอาวัลตัวเงิน(Aval) สินเชื่อการซื้อลดตั๋วสัญญาใช้เงิน(Promissory Notes) สินเชื่อการซื้อลด
เช็คการค้า (Cheque Bill Discount) เป็นต้น

สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก หมายถึงวงเงินที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ผู้ประกอบการค้า ทั้งบุคคล
ธรรมดาและนิติบุคคลที่กู้เงินที่มีวงเงินตั้งแต่ 1 บาท -10 ล้านบาท

ลูกค้ารายปลีก หมายถึงลูกค้าบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลที่มีวงเงินกู้กับธนาคารตั้งแต่
1 บาท - 10 ล้านบาท