

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ มีการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก โดยเฉพาะด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางและขนาดเล็ก รวมถึงธนาคารพาณิชย์ที่ยกระดับขึ้นใหม่ ตามแผนพัฒนาสถาบันการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ใช้กลยุทธ์ด้านราคากระตุ้นลูกค้าด้วยการเสนออัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่จูงใจ ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่จำเป็นต้องมีการปรับเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝากตาม เพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาดไว้ แม้ว่าสภาพคล่องส่วนเกินในระบบธนาคารพาณิชย์จะยังคงอยู่ในระดับสูง ในปี 2548 สถาบันการเงินต่าง ๆ พยายามสร้างความแข็งแกร่งทางด้านเงินทุนและศักยภาพในการแข่งขันตามแผนพัฒนาสถาบันการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทยนำไปสู่การควบรวมกิจการ รวมไปถึงการยกระดับจากบริษัทเงินทุนเป็นธนาคารพาณิชย์ ส่งผลให้จำนวนธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก โดยสิ้นปี 2547 มีจำนวนธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบทั้งสิ้น 12 แห่ง ขณะที่ ณ สิ้นปี 2548 ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทย โดยเป็นธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ 14 แห่ง ธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย 1 แห่ง และสาขานานาชาติพาณิชย์ต่างประเทศอีก 1 แห่ง

จากแผนพัฒนาสถาบันการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย ส่งผลให้กลุ่มชนชาติมีการปรับโครงสร้างการประกอบธุรกิจ และมีการ โอนธุรกรรมบางรายการจากบริษัทเงินทุนชนชาติมาที่ธนาคารพาณิชย์ ทำให้สินทรัพย์ของธนาคารเพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก โดยในปี 2548 ธนาคารมีส่วนแบ่งตลาดด้านเงินฝาก เป็นอันดับที่ 10 จากจำนวนธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ 14 แห่ง ขณะที่ส่วนแบ่งตลาดด้านเงินให้สินเชื่อธนาคารอยู่ในอันดับที่ 11 การแข่งขันของภาคธุรกิจการเงินธนาคาร ในปี 2549 มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น จากการยกระดับเงินทุนเป็นธนาคารพาณิชย์ ตามแผนพัฒนาสถาบันการเงิน ซึ่งต่อเนื่องมาจากปี 2548 ประกอบกับการปรับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยจากการกำกับสถาบันการเงินแบบเดี่ยว (solo basis) เป็นการกำกับดูแลแบบรวมกลุ่ม (consolidated supervision) การใช้หลักเกณฑ์การกำกับดูแลเงินทุนตาม BASEL II ซึ่งจะเริ่มใช้ปลายปี พ.ศ. 2550 และการเปิดเสรีการให้บริการทางการเงิน ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ จำเป็นต้องสร้างความแข็งแกร่งทางการเงิน และศักยภาพในการแข่งขันให้เพิ่มสูงขึ้น

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จัดตั้งขึ้นเป็นบริษัทมหาชนจำกัดตามกฎหมายไทย และเริ่มประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ ตั้งแต่วันที่ 22 เมษายน 2545 ปัจจุบันมีสาขาทั้งหมด 107 สาขา(ไม่รวมสำนักงานใหญ่) ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2549 ในปี 2547 ที่ประชุมผู้ถือหุ้นของธนาคารและบริษัทใหญ่ได้มีมติอนุมัติแผนปรับโครงสร้างประกอบธุรกิจสถาบันการเงินของกลุ่มธนาคาร โดยปรับกิจการของบริษัทใหญ่และธนาคารฯ ให้เป็นสถาบันการเงิน 1 รูปแบบ (one presence) ตามแผนพัฒนาสถาบันการเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศ (financial sector master plan) และเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2548 กระทรวงการคลังได้ให้ความเห็นชอบแผนการดำเนินการตามที่กลุ่มธนาคารได้เสนอ และปัจจุบันอยู่ระหว่างการดำเนินการตามแผน ซึ่งธนาคารฯ ได้มีการดำเนินการที่สำคัญ โดยธนาคารฯ ได้เริ่มดำเนินธุรกรรมเช่าซื้อแทนบริษัทใหญ่ตั้งแต่วันที่ 9 พฤษภาคม 2548 ซึ่งทำให้ธนาคารเป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจสถาบันการเงินเพียงแห่งเดียวของกลุ่มธนาคาร ส่วนเงินทุนธนาคารซึ่งเป็นบริษัทแม่จะกินใบอนุญาตเงินทุนและคงสภาพเป็นบริษัทของกลุ่มธนาคาร

ในปี 2548 ธนาคารได้มีการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝาก ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าดียิ่งขึ้น โดยบริการด้านเงินฝากธนาคารให้บริการด้านเงินฝากกับกลุ่มลูกค้าทั้งประเภทบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล โดยผ่านช่องทางการให้บริการของธนาคาร โดยธนาคารแบ่งบริการด้านเงินฝากออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

- เงินฝากออมทรัพย์ (saving deposit)
- เงินฝากประจำ (fixed deposit) ระยะเวลาฝาก 3 6 12 24 และ 36 เดือน
- เงินฝากกระแสรายวัน (current deposit)
- เงินฝากเงินตราต่างประเทศ (foreign currency deposit)

กลยุทธ์การแข่งขัน

1. กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (product strategy)

ธนาคารให้ความสำคัญกับพัฒนาประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการให้บริการ เน้นนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่สนองกับความต้องการลูกค้า ปัจจุบันธนาคารมีนโยบายที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลาย โดยการเพิ่มนวัตกรรมใหม่ ๆ ควบคู่กับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น

2. กลยุทธ์ด้านอัตราดอกเบี้ย (pricing strategy)

ธนาคารมีนโยบายในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก โดยพิจารณาจากปัจจัยภายในและภายนอก รวมถึงแนวโน้มของอัตราดอกเบี้ยในอนาคต นอกจากนี้ ธนาคารยังมีนโยบายให้อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารอยู่ในระดับที่สูงกว่าธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่

3. กลยุทธ์ด้านโปรแกรมส่งเสริมการขาย (promotion strategy)

ธนาคารได้ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการขายสำหรับผลิตภัณฑ์เงินฝากให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายใหม่ ๆ และรักษาฐานลูกค้าเงินฝากเก่า

4. กลยุทธ์ด้านการจัดกลุ่มลูกค้า (customer segmentation)

ธนาคารมีนโยบายที่จะจัดกลุ่มของลูกค้าและวิเคราะห์ถึงความต้องการและรูปแบบการใช้บริการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยธนาคารได้จัดเตรียมเจ้าหน้าที่การตลาด (relationship manager) ไว้คอยบริการให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนวางแผนทางการเงินให้แก่ลูกค้าแต่ละกลุ่มให้ได้รับความสะดวกและความพึงพอใจสูงสุด

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

ฐานลูกค้าเงินฝากของธนาคารจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ฐานลูกค้าที่มาจากบริษัทเงินทุนเดิม ทั้งเงินทุนต่างชาติ และเงินทุนชนชาติ
2. ฐานลูกค้าใหม่ที่เกิดจากการขยายสาขาไปในพื้นที่เป้าหมาย ซึ่งธนาคารมีนโยบายที่จะรักษาฐานลูกค้าเดิม และเร่งขยายฐานลูกค้ารายใหม่

ช่องทางการให้บริการ

ธนาคารมีช่องทางการให้บริการด้านเงินฝาก 5 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. เครือข่ายสาขา

ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2549 ธนาคารมีสาขาจำนวนทั้งสิ้น 107 สาขา โดยสาขาของธนาคารจะตั้งอยู่ที่ที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย อาทิ ห้างสรรพสินค้า ย่านชุมชน และอาคารสำนักงานต่าง ๆ ปัจจุบันเครือข่ายสาขาเป็นช่องทางหลักในการให้บริการแก่ลูกค้า ลูกค้าเงินฝากธนาคารสามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านเคาน์เตอร์สาขาธนาคารภายในสาขาเดียวกันและต่างสาขา

2. ทีมการตลาดเงินฝาก (direct marketing)

ธนาคารได้จัดให้มีทีมการตลาดที่มีความรู้ทางด้านผลิตภัณฑ์เงินฝากและการบริการลูกค้า เป็นผู้แนะนำบริการด้านเงินฝาก หรือการลงทุนต่าง ๆ แก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

3. เครื่องบริการอัตโนมัติ (ATM)

ธนาคารได้เร่งติดตั้งเครื่องบริการอัตโนมัติเพิ่มมากขึ้น ด้วยเครือข่ายของ ATM Pool ทำให้ลูกค้าเงินฝากของธนาคารสามารถใช้บริการเบิกถอนเงินสด โอนเงิน สอบถามยอดเงินในบัญชีชำระค่าสาธารณูปโภค ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ที่เครื่องบริการอัตโนมัติของทุกธนาคารทั่วประเทศ

4. บริการทางการเงินผ่านระบบโทรศัพท์

ปัจจุบัน Thanachart Smart Phone สามารถให้บริการต่าง ๆ ได้ดังนี้

- สอบถามยอดเงินในบัญชีเงินฝาก สินเชื่อ และ โอนเงินภายในบัญชีธนาคารชนชาติ
- สอบถามอัตราดอกเบี้ย

- ขอรับ Statement ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ โทรสาร
 - เปลี่ยนรหัสส่วนตัว
5. บริการทางการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- ปัจจุบัน Thanachart Smart Web สามารถให้บริการต่าง ๆ ได้ดังนี้
- สามารถตรวจสอบยอดรวมบัญชีเงินฝาก บัญชีเงินเชื่อที่มีอยู่กับบริษัทได้
 - เรียกดูและสั่งพิมพ์รายการเดินบัญชี (statement)
 - เรียกดูรายละเอียดตัวสัญญาใช้เงิน เช่นยอดเงินหน้าตัว อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาฝากเงิน วันที่ครบกำหนด

ด้านช่องทางในการให้บริการ ธนาคารยังคงสานต่อในการขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น โดย ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2548 มีสาขาทั้งสิ้น 107 สาขา (ไม่รวมสำนักงานใหญ่) ทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด สำหรับในจังหวัดเชียงใหม่ มีสาขาทั้งหมด 4 สาขา ได้แก่ เชียงใหม่ วโรรส เซ็นทรัลแอร์พอร์ต ท่าแพ โดยสาขาแรกที่เปิดให้บริการคือสาขาเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 3 กันยายน 2547 และสาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ต วันที่ 28 มกราคม 2548 ต่อมาได้ขยายสาขาเพิ่มอีก 2 สาขา ได้แก่ วโรรส ท่าแพ ตามลำดับ ซึ่งธนาคารมีโครงการขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง โดยภายในปี 2549 จะเร่งขยายสาขาข้างคลาน นิมนานเหมินทร์ สุเทพ ต่อไป และมีนโยบายเพิ่มช่องทางการให้บริการ รุบรวมแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ได้แก่ สาขาท่าแพ ซ้างคลาน มูลเมือง ลอยเคราะห์ ไนท์บาร์ซาร์ โดยธนาคารพยายามสร้างความพึงพอใจในการบริการให้มากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่มีการแข่งขันกันมากขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วย ธนาคารไทยขนาดใหญ่ ธนาคารที่เป็นของรัฐ ธนาคารที่มีผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ ธนาคารไทยขนาดกลางและเล็ก โดยธนาคารที่ถือว่าเป็นธนาคารขนาดเล็กในจังหวัดเชียงใหม่ ที่จัดตั้งตามแผนพัฒนาสถาบันการเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ประกาศ (financial sector master plan) ได้แก่ ธนาคารชนชาติ ธนาคารเกียรตินาคนิ ธนาคารทิสโก้ ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ ดังนั้นธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) จึงต้องมุ่งพัฒนาการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 1.1 แสดงส่วนแบ่งตลาดเงินฝากของธนาคารขนาด ณ 31 ธันวาคม 2548

หน่วย : ล้านบาท

เงินฝาก		
	2547	2548
ธนาคารพาณิชย์		
ล้านบาท	5,348,764	5,586,365
อัตราการขยายตัว		4.4
ล้านบาท	5,348,764	5,586,365
ธนาคารขนาด		
อัตราการขยายตัว		231.0
ส่วนแบ่งตลาด (%)	0.8	2.7

ที่มา : ธนาคารขนาด จำกัด มหาชน (2548)

จากตารางที่ 1.1 แสดงศักยภาพในการแข่งขันของธนาคารด้านเงินฝาก เห็นได้จากส่วนแบ่งตลาดของธนาคารที่เพิ่มสูงขึ้น โดยในปี 2548 ธนาคารมียอดเงินฝากทั้งสิ้น 149,018 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 2.7 ของยอดเงินฝากในระบบธนาคารพาณิชย์ ปรับตัวจากปี 2547 คิดเป็นร้อยละ 0.8 ของยอดเงินฝากในระบบธนาคารพาณิชย์

จากตารางที่ 1.2 ผลการประกอบการปริมาณเงินฝากของธนาคารสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตมีอัตราในปี 2549 การเจริญเติบโตเพิ่มสูงขึ้นร้อยละ 84.53 เมื่อเทียบกับเงินฝากปี 2548 ธนาคารมีส่วนแยกเงินฝากปรับตัวดีขึ้น จากร้อยละ 16.42 เป็นร้อยละ 22.76 และเมื่อเทียบอัตราส่วนเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ จะเห็นได้ว่ามีปริมาณไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก ยังคงสัดส่วนยอดเงินฝากในอัตราส่วนที่เท่าเดิม

ตารางที่ 1.2 แสดงปริมาณเงินฝากของธนาคารธนชาตสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตต่อธนาคาร
ธนชาตเชียงใหม่และธนาคารพาณิชย์เชียงใหม่ ในปี 2547-2549

หน่วย : ล้านบาท

ปริมาณเงินฝาก			
	31 ธ.ค. 2547	31 ธ.ค. 2548	31 ก.ค. 2549
ธนาคารพาณิชย์เชียงใหม่¹			
ล้านบาท	90,234.00	94,808.00	99,837.00
อัตราการขยายตัว		5.07	5.30
ธนาคารธนชาตเชียงใหม่²			
ล้านบาท	425.15	2,131.37	2,836.75
อัตราการขยายตัว		401.32	33.10
ธนาคารธนชาตสาขาย่อยเซ็นทรัลฯ			
ล้านบาท		349.87	645.61
อัตราการขยายตัว			84.53
สัดส่วนเงินฝากต่อ			
ธนาคารพาณิชย์เชียงใหม่		0.37	0.35
ธนาคารธนชาตเชียงใหม่		16.42	22.76

หมายเหตุ : ธนาคารธนชาตสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่
เปิดให้บริการครั้งแรกเมื่อวันที่ 28 ม.ค. 2548

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้าน
เงินฝากของลูกค้าจากธนาคารธนชาต สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต จังหวัดเชียงใหม่เพื่อนำข้อมูล
ที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการและวางแผนการตลาดให้สามารถตอบสนอง
ความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

ที่มา : ¹ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

² รายงานประจำปี 2548 ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้ายกจากธนาคาร
ธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ทำการศึกษาจากผู้ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต
จังหวัดเชียงใหม่ ในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากจากธนาคารธนชาติ
สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีส่วนประกอบในการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารธนชาติ
สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้ายในการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารธนชาติ
สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะบริการด้านต่าง ๆ กับธนาคารธนชาติ
สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่

1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1. ทราบปัจจัยของลูกค้ายต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารธนชาติ
สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่
2. เป็นแนวทางให้กับธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้มี
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น