

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

จากการที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้กำหนดให้ธนาคาร สหธนาคาร จำกัด (มหาชน) ควบรวมกิจการกับบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์กรุงไทยธนกิจ พร้อมกับบริษัทเงินทุนและบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์อีก 12 แห่ง คือ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ร่วมเสริมกิจ จำกัด (มหาชน) บริษัทเงินทุนวธนกิจ จำกัด (มหาชน) บริษัทเงินทุนเศรษฐกิจ จำกัด บริษัทเงินทุนเอราวัณทรัสต์ จำกัด บริษัทเงินทุนมหาชน จำกัด บริษัทเงินทุนบางกอกอาเซียน จำกัด บริษัทเงินทุน ไอเอฟซีทีไฟแนนซ์ จำกัด บริษัทเงินทุนเฟิสท์ ซิตี้ อินเวสमेंท์ จำกัด บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ชนสยาม จำกัด (มหาชน) บริษัทเงินทุนวชิระชนทุน จำกัด และบริษัทเงินทุนไทยซัมมิท จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2542 (ประมณฑ์ สุธีวงษ์, 2542) การรวมกิจการระหว่างสถาบันการเงินในลักษณะดังกล่าวเป็นสิ่งซึ่งยังไม่เคยมีการปฏิบัติมาก่อน ดังนั้นความยุ่งยากซึ่งเกิดจากความแตกต่างในการดำเนินการในด้านระบบปฏิบัติการ ระบบการบริหารซึ่งแตกต่างกันในแต่ละสถาบันแล้ว ลักษณะธุรกิจยังมีความแตกต่างกันอีกด้วย เนื่องจากการรวมธุรกิจเงินทุน ธุรกิจเข้าซื้อธุรกิจสินเชื่อเพื่อซื้อขายหลักทรัพย์และธุรกิจธนาคารพาณิชย์เข้าด้วยกัน โดยมีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจเป็นธนาคารผู้นำในการลงทุน และการให้บริการด้านเงินทุนเพื่อการค้า เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างครบวงจร และลดการแข่งขันทางด้านลูกค้ารายย่อย ที่มีวงเงินตั้งแต่ 1 ล้านบาทลงมา เพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีเป้าหมายในการปล่อยกู้หรือให้สินเชื่อร่วม (Syndicate Loan) กับสถาบันการเงินอื่น ๆ ในโครงการเงินกู้ใหม่ ๆ และสนับสนุนธุรกิจในลักษณะอื่นๆของธนาคาร เช่น ธุรกิจที่ปรึกษาทางการเงิน และการบริหารกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และมีเป้าหมายในการสนับสนุนธุรกิจของบริษัทในเครือ เช่น ธุรกิจประกันภัย และธุรกิจหลักทรัพย์อีกด้วย

จากการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการต่างๆที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่ทำการศึกษเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของไทยธนาคาร สาขาเชียงใหม่ ซึ่งมีผู้ใช้บริการสินเชื่อทั้งหมด 576 ราย (ธนาคารไทยธนาคาร, 2544) แบ่งกลุ่มของผู้ใช้วงเงินสินเชื่อได้เป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. กลุ่มที่ใช้วงเงินตั้งแต่ ต่ำกว่า 499,999 บาท
2. กลุ่มที่ใช้วงเงินตั้งแต่ 500,000 - 999,999 บาท
3. กลุ่มที่ใช้วงเงินตั้งแต่ 1,000,000 - 2,999,999 บาท
4. กลุ่มที่ใช้วงเงินตั้งแต่ 3,000,000 - 5,000,000 บาทขึ้นไป

เนื่องจากธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) มีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจกับลูกค้าที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อซึ่งได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร เฉพาะในกลุ่มที่ 3 และ 4 จำนวน 43 ราย ซึ่งเป็นกลุ่มที่ใช้วงเงินตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไป ทั้งนี้ เนื่องจากลูกค้าในกลุ่มที่ 1 และ 2 เป็นลูกค้ารายย่อยที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มเป้าหมายและเป็นลูกค้า NPL ของธนาคาร ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มที่ 3 และ 4 ซึ่งเป็นลูกค้าในกลุ่มดี คืออยู่ในเกณฑ์ของธนาคารที่เป็นลูกค้ารายใหญ่ที่มีการชำระหนี้ตามปกติ และมีการติดต่อกับธนาคารอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งเป็นไปตามนโยบายในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และเพื่อประโยชน์ในการนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของ ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

1.3 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหลังการซื้อของบุคคลหรือลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่ลูกค้าคาดหวัง

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่ใช้บริการด้านสินเชื่อประเภทเงินกู้ของธนาคาร เป็นกลุ่มที่ใช้วงเงินตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไป

บริการด้านสินเชื่อ หมายถึง บริการ เงินกู้ประเภทต่างๆ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อประเภทเงินกู้ของธนาคาร ไทยธนาคารจำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
2. นำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางเพื่อปรับปรุง และพัฒนาการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคารจำกัด (มหาชน) เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า