

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ระบบธนาคารพาณิชย์ของไทย ณ สิ้นปี 2547 ประกอบด้วย ธนาคารไทยและธนาคารต่างชาติ ทั้งหมด 12 ธนาคาร ลดลงจากเดิมซึ่งมีอยู่ 13 ธนาคาร ณ ปลายปี 2546 ทั้งนี้เนื่องจากการควบรวมกิจการของธนาคารบางแห่ง ปัจจุบันธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีส่วนแบ่งตลาด ด้านสินทรัพย์ เงินฝาก และสินเชื่อ ในอัตราร้อยละ 8.85 ร้อยละ 9.28 และร้อยละ 9.33 ตามลำดับ มีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 6 ในระบบธนาคารพาณิชย์ของไทย ซึ่งเปลี่ยนแปลงจากอันดับ 5 เมื่อปลายปี 2546 เนื่องจากผลการควบรวมกิจการที่เกิดขึ้นในระหว่างปี ทำให้ขนาดสินทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีปริมาณที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาทางด้านเงินรับฝากจากประชาชน ฐานะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ยังคงจัดอยู่ในอันดับที่ 5 เช่นเดียวกับปีที่ผ่านมา

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2488 ในปีนี้ธนาคารครบรอบ 60 ปี ในการดำเนินการด้านธนาคารพาณิชย์ของไทย ณ ปลายปี 2547 ธนาคารมีเครือข่ายสำนักงานให้บริการรวมทั้งสิ้น 439 แห่ง ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงสถานที่ตั้งและจำนวนสำนักงาน ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ณ ปลายปี 2547

สถานที่ตั้ง	จำนวนสำนักงาน
สำนักงานใหญ่	1
กรุงเทพมหานคร	144
ปริมณฑล (นนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม สมุทรปราการ และสมุทรสาคร)	44
ต่างจังหวัด	247
ต่างประเทศ (สาขาฮ่องกง สาขาเวียงจันทน์ และสาขาหมู่เกาะเคย์แมน)	3
รวมทั้งสิ้น	439

(ที่มา : รายงานประจำปี 2547 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน))

ในปี 2548 ธนาคารตั้งเป้าหมายขยายธุรกิจในทุก ๆ ด้าน ให้เติบโตกว่าปี 2547 โดยในส่วนของ การขยายสินเชื่อ นั้น ตั้งเป้าไม่น้อยกว่าอัตราการขยายตัวของ GDP และตั้งเป้าหมายขยายเงินฝากในระดับที่ไม่น้อยกว่าการขยายตัวของสินเชื่อ ส่วนรายได้ค่าธรรมเนียมจากการบริการนั้น ธนาคารจะใช้เครือข่ายสาขาของธนาคารที่มีมากกว่า 430 แห่งทั่วประเทศในปัจจุบัน และสาขาใหม่ที่จะเปิดเพิ่มในปี 2548 อีกประมาณ 30 สาขาในการทำหน้าที่เป็นจุดขายผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ตลอดจน Cross-Selling ผลิตภัณฑ์และบริการของกลุ่มบริษัทในเครือ เพื่อเพิ่มฐานรายได้ให้กับธนาคาร

ปัจจุบันสถานะเศรษฐกิจของประเทศไทยมีการปรับตัวดีขึ้น ทำให้ประชากรของประเทศไทยมีความเป็นอยู่ดีขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ที่มีอัตราการเติบโตสูงขึ้น ดังนั้นกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีขนาดเศรษฐกิจและสังคม ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ซึ่งพิจารณาจากจำนวนบ้านในเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2543 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 1,900,235 ครัวเรือน และได้ขยายตัวเพิ่มขึ้นเป็น 2,020,019 ครัวเรือน ในปีพ.ศ.2546 (กรุงเทพมหานคร, 2548: ออนไลน์) ทำให้ประชากรมีรายได้เฉลี่ยต่อหัวสูงขึ้นกว่าจังหวัดอื่น ทำให้ความต้องการที่อยู่อาศัย เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับครอบครัว สูงขึ้นตามไปด้วย

โดยการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจคือ บริษัท อยูธยา อลิอันซ์ ซี.พี.ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ออกผลิตภัณฑ์ “อูธยาคุ้มครองเงินกู้” โดยเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2540 เมื่อลูกค้าสนใจขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับทางธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ลูกค้าจะได้รับสินเชื่อที่อยู่อาศัย และการทำประกันชีวิตพร้อมกัน ซึ่งทำให้ทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้รับประโยชน์ โดยมีธนาคารเป็นตัวกลางในการขายผลิตภัณฑ์นี้

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความต้องการที่จะศึกษาทัศนคติของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่ออูธยาคุ้มครองเงินกู้ เพื่อนำผลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาผลิตภัณฑ์ ของธนาคาร ๆ และสถาบันการเงินต่าง ๆ ที่มีความสนใจต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่ออูธยาคุ้มครองเงินกู้

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่ออยุธยาคุ้มครองเงินกู้
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด และเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และสถาบันการเงินต่าง ๆ ที่มีบริการในลักษณะเดียวกัน

1.4 นิยามศัพท์

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรมของลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ฯ

อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ หมายถึง การประกันชีวิต ที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้มีภาระเงินกู้กับทางธนาคาร ฯ ในกรณีเสียชีวิต หรือตกเป็นบุคคลทุพพลภาพถาวรโดยสิ้นเชิง

ลูกค้า หมายถึง ประชาชน ที่มาใช้บริการสินเชื่อกับทาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร

ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นสถาบันการเงิน ที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า