

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

จากการที่ประเทศไทยได้รับผลกระทบวิกฤติการณ์ทางการเงินในปี 2540 และกิจการธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจหนึ่งที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง แต่สามารถปรับตัวฟื้นขึ้นเป็นลำดับอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากผลกระทบวิกฤติการณ์ทางการเงินดังกล่าว ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ใช้ช่วงเวลาที่เศรษฐกิจของประเทศชะลอตัวเป็นโอกาสที่จะปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างของระบบงานตามโครงการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยมีเป้าหมายที่จะยกระดับคุณภาพงานบริการของธนาคารให้สามารถสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น ซึ่งการปรับปรุงระบบงานตามโครงการได้ดำเนินการครอบคลุมทุกสาขาในเขตนครหลวงและสาขาเขตต่างจังหวัด โดยธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ใช้ความพยายามในการปรับปรุงองค์กรเป็นอย่างมาก จนสำเร็จเรียบร้อยทั้งหมดกลางปี 2546 โดยการพัฒนาโครงสร้างขององค์กรเป็นการปรับโครงสร้างของงานด้านปฏิบัติการ และการแบ่งแยกหน้าที่รับผิดชอบ มอบหมายอำนาจในการสั่งการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละระดับ ตลอดจนปรับปรุงขั้นตอนการไหลของงานเพื่อเพิ่มคุณภาพและความถูกต้องของการปฏิบัติงานในเชิงรายละเอียดทั้งหมด ซึ่งเป็นกระบวนการที่จะเพิ่มคุณภาพและความรวดเร็วของงานทุกประเภทอันจะสร้างความพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าและประชาชนผู้ใช้บริการอันเป็นจุดหมายที่สำคัญที่สุดของธนาคาร และในปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ทวีความเข้มข้นขึ้นอย่างต่อเนื่อง ที่ผ่านมามาตราการแห่งประเทศไทยได้อนุมัติการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ใหม่จำนวน 5 ธนาคาร ตามแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ได้แก่ ธนาคารเกียรตินาคิน ธนาคารแลนด์แอนด์เอนด์เพื่อรายย่อย ธนาคารสินเอเชีย ธนาคารจีเอ็มเอ็มจีเพื่อรายย่อย และธนาคารทีสโก้ ซึ่งส่งผลให้การแข่งขันทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ธนาคารต่างๆ ยังมีการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดอย่างมีสีสันและหลากหลายรูปแบบ ทั้งการจัดรายการสมนาคุณลูกค้าด้วยของกำนัลที่น่าสนใจ การปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ขององค์กร ตลอดจนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ออกสู่ตลาด ในสภาวะแวดล้อมดังกล่าวธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จึงให้ความสำคัญกับการรักษาลูกค้าและขยายส่วนแบ่งตลาดกับลูกค้ากลุ่มใหม่ โดยเฉพาะลูกค้าที่ทำรายได้หลักให้กับธนาคาร ซึ่งก็คือลูกค้าประเภทสินเชื่อธุรกิจที่ธนาคารต้องรักษาไว้ (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2550: ออนไลน์)

ในจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูนและจังหวัดแม่ฮ่องสอน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้มีการปรับปรุงระบบการทำงานใหม่ ตั้งแต่วันที่ 2 ธันวาคม 2545 โดยจัดตั้งสำนักธุรกิจซึ่งทำหน้าที่ดูแลด้านสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ สำนักธุรกิจสันป่าข่อย และสำนักธุรกิจประจวบคีรีขันธ์ โดยมีผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์รายกลาง ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์รายปลีก และผู้จัดการสินเชื่อพิเศษ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ ปัจจุบันลูกค้าสินเชื่อธุรกิจสามารถติดต่อกับธนาคารได้ 2 ช่องทาง คือ ผ่านช่องทางสาขาที่มีอยู่เดิม และผ่านทางสำนักธุรกิจที่จัดตั้งขึ้นใหม่ โดยลูกค้าสินเชื่อธุรกิจที่ใช้บริการสาขาที่อยู่ไกลจากสำนักธุรกิจจะมีเจ้าหน้าที่ของสำนักธุรกิจนั้นประจำอยู่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าธุรกิจ เรียกว่า “สำนักธุรกิจย่อย” และเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์จะเป็นผู้นำเสนอสินเชื่อของลูกค้าในสาขาที่ห่างไกลให้สำนักธุรกิจ เพื่อให้ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์พิจารณาให้สินเชื่อต่อไป โดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องเดินทางไกลเพื่อมาติดต่อกับสำนักธุรกิจ (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2550: ออนไลน์)

สำนักธุรกิจสันป่าข่อย ตั้งอยู่ชั้น 3 ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าข่อย ดูแลสาขาในกลุ่ม (Cluster) จำนวน 22 สาขา ได้แก่ สาขาสันป่าข่อย สาขานันทาแพ สาขานนช้าง คลาน สาขาศรีนครพิงค์ สาขาดอยสะเก็ด สาขาแม่ใจ สาขาสันกำแพง สาขาบ่อสร้าง สาขาลาดมีโชค สาขาอ้อยหนองหอย สาขานนศรีดอนไชย สาขาอ้อยพันธุ์ทิพย์พลาซ่า สาขาสารภี สาขาอ้อยคาร์ฟูร์ สาขาอ้อยบักชี สาขาอ้อยมหาวิทยาลัยแม่ใจ ย่อยเทสโก้โลตัส สันทราย และในเขตจังหวัดลำพูนประกอบด้วยสาขาลำพูน สาขาอ้อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน สาขาอ้อยบักชี สาขาบ้านธิ และสาขาอ้อยอุโมงค์ (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2550: ออนไลน์)

สำนักธุรกิจประจวบคีรีขันธ์ ตั้งอยู่ชั้น 4 ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดูแลสาขาในกลุ่ม (Cluster) จำนวน 21 สาขา ได้แก่ สาขาประจวบคีรีขันธ์ สาขาประจวบเชียงใหม่ สาขานนสุเทพ สาขาภาคสวนแก้ว สาขาเมืองสมุทร สาขาอ้อยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ต สาขาหางดง สาขาบ้านถวาย สาขาเทสโก้โลตัสหางดง สาขาบักชีหางดง สาขาสะเมิง สาขาสันป่าตอง สาขาจอมทอง สาขาฮอด สาขาเทสโก้โลตัส ค้าเทียง สาขาอ้อยช่วงสิงห์ สาขาแม่ริม สาขาลาดแม่มาลัย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้แก่สาขาแม่ฮ่องสอน และสาขาปาย (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2550: ออนไลน์)

ปัจจุบันภาวะการแข่งขันของสถาบันการเงินต่างๆรวมทั้งธนาคารพาณิชย์ต่างๆในจังหวัดเชียงใหม่มีการแข่งขันกันสูง ประกอบกับสถาบันการเงินหลายแห่งได้มีการปรับเปลี่ยนระบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเช่นเดียวกัน ตั้งแต่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจสันป่าข่อย ได้มีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน แต่ยังไม่ได้มีการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ ประกอบกับที่ผ่านมามีผลประกอบการของสำนัก

ธุรกิจสันป่าข่อย ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่สำนักงานใหญ่กำหนด ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจรายปลีกต่อการใช้บริการสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มลูกค้าธุรกิจรายปลีก เพราะว่าคุณค่าธุรกิจรายปลีกของธนาคารมีระดับความสำคัญต่อธนาคารเนื่องมาจากจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารมีจำนวนมากที่สุด จากข้อมูลรายงานผลประกอบการประจำปี 2550 ของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย มีลูกค้าธุรกิจรายปลีกจำนวนทั้งสิ้น 2,012 กลุ่ม ส่วนลูกค้าธุรกิจกลาง มีจำนวนทั้งสิ้น 70 กลุ่ม (สำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2550) เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ตลอดจนปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการด้านสินเชื่อ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด ของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย ในการให้บริการด้านสินเชื่อ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเพื่อรักษาลูกค้าเก่าและเป็นการเพิ่มลูกค้าใหม่ต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการสร้างกลยุทธ์เพื่อการแข่งขัน และเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับวางแผนการให้บริการด้านสินเชื่อให้สอดคล้องกับตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และเพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อบรรลุตามเป้าหมายของธนาคาร

#### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

**สินเชื่อบริการ** หมายถึง บริการสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ผู้ที่ประกอบการค้า หรือ ผู้ที่มีรายได้ประจำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้หมุนเวียนในกิจการ หรือนำไปใช้ในการซื้อ สินทรัพย์ถาวรที่มีใช้มีใช้สำหรับกู้เพื่อซื้อที่อยู่อาศัย เช่น สินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี (O/D) สินเชื่อเงินกู้ จำนวน (M/L) สินเชื่อเพื่อการซื้อลดตัวสัญญาใช้เงิน (P/N) เป็นต้น

**ลูกค้ำธุรกิจ** หมายถึง ลูกค้ำบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่มีวงเงินกู้กับธนาคารตั้งแต่ 1 บาท – 10.0 ล้านบาท ที่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อนำเงินไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved