

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

นับตั้งแต่ พ.ศ. 2509 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มดำเนินกิจการมา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้เติบโตขึ้นอย่างมั่นคง และรวดเร็ว มีการปรับปรุง และขยาย องค์กรงานใหม่ ทั้งในสำนักงานใหญ่ และสาขา ซึ่งทำให้ธนาคารกรุงไทยสามารถให้บริการ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น แม้ว่ารายได้หลักของธนาคารมาจากการให้บริการ ด้านสินเชื่อ แต่ในสภาพเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ธนาคารพาณิชย์ต่างๆมีการ ปรับเปลี่ยนองค์กร และการเปิดขยายสาขากันอย่างมากในปัจจุบัน เพื่อที่จะมุ่งแสวงหารายได้จาก ฐานรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น ดังนั้นธนาคารกรุงไทยจึงได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหาร และ การทำงานแนวใหม่มีการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการตลาด โดยปรับเปลี่ยนทิศทางธนาคารให้เป็น “ธนาคารแสนสะดวก (The Convenience Bank) สำหรับลูกค้ารายย่อย ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และ สถาบัน” เพื่อให้ธนาคารมีภาพลักษณ์เป็นธนาคารที่ลูกค้านึกถึงเป็นอันดับแรกในการเลือกใช้ บริการ และมีผลิตภัณฑ์ที่พร้อมให้บริการแก่ลูกค้าแบบครบวงจรเพื่อตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าได้อย่างทั่วถึง (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2550: ออนไลน์)

การที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จะเดินหน้าก้าวสู่การเป็นธนาคารแสน สะดวกได้นั้นควรเพิ่มบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ ให้กับลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารรู้สึก สะดวกสบาย เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกันระหว่างธนาคารพาณิชย์ด้วยกัน ด้วยเหตุนี้ เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2550 ธนาคารกรุงไทยจึงได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ นั่นคือ เคทีบี ลีสซิ่งของ บริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง จำกัด โดยมีทุนจดทะเบียน และชำระเต็มแล้ว 100 ล้านบาท ถือหุ้นโดย ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 100 เปอร์เซ็นต์ มุ่งให้บริการด้านการเงินที่ครบวงจร เพื่อ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยสินค้าที่หลากหลาย ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ เครื่องใช้ไฟฟ้า รถจักรยานยนต์ รถยนต์ และสินค้าอุปโภคอื่น ๆ ซึ่งเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ อีกทั้งยัง ได้รับเงื่อนไขที่ดี ในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ โดยผู้เช่าซื้อสามารถซื้อสินค้ามาใช้ได้ก่อน ผู้ให้เช่าจะเป็น ตัวแทนในการจ่ายชำระค่าสินค้าตามราคาซื้อขายให้กับผู้ผลิตหรือตัวแทนก่อน และทำการเรียกเก็บ เงินผ่อนชำระค่าสินค้าจากผู้เช่าซื้อเป็นรายเดือน ผู้ผลิตหรือตัวแทนจะเป็นผู้ดูแลจัดส่งสินค้าให้ผู้เช่า ซื้อถึงบ้าน รวมถึงการบริการหลังการขายต่าง ๆ ด้วย โดยผู้เช่าซื้อสามารถเลือกประเภทของสินค้า อุปโภคทั้งหมดสาขาของธนาคารทั่วประเทศกว่า 700 แห่ง โดยไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน

โดยทางธนาคารกรุงไทยจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ เคทีบี ลีสซิ่ง ให้กับกลุ่มข้าราชการพนักงาน รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีระบบบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทยรวมถึงบุคคลทั่วไป ที่เปิดบัญชีกับธนาคารกรุงไทย และสามารถหักบัญชีเพื่อชำระค่างวดได้ เนื่องจากการนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ เคทีบี ลีสซิ่ง ให้กับกลุ่มลูกค้าของธนาคารกรุงไทยนั้น แต่ละสาขาจะได้รับเป้าหมาย จำนวนยอดขายจากสำนักงานเขตในแต่ละเขตเพื่อนับเป็นผลงานในการดำเนินงานของแต่ละสาขา จากผลการดำเนินงานบริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง จำกัด ที่ผ่านมามีบางสาขาไม่สามารถขายผลิตภัณฑ์ ได้ตามเป้าหมาย (รายงานผลิตภัณฑ์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), มิถุนายน 2550)

อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนประชากรอยู่เป็นจำนวน 149,959 คน (เทศบาลนครเชียงใหม่ ปี 2549, 2550: ออนไลน์) และมีบริษัทที่ประกอบธุรกิจบริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้ออยู่เป็นจำนวนมาก เช่น บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด ซึ่งมีสาขาเปิดให้บริการเป็นจำนวน 3 สาขา ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ นอกจากนี้ยังมีผู้ประกอบการท้องถิ่นที่เปิดกิจการมานาน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เช่น บริษัทนิคมพาณิชย์ จำกัด บริษัทสยามทีวี จำกัด รวมถึงมีสหกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่ และธนาคารพาณิชย์จำนวน 23 แห่ง (ชมรมธนาคารจังหวัดเชียงใหม่, 2549: ออนไลน์) ซึ่งเป็นผู้แข่งขันกับธนาคารกรุงไทย โดยธนาคารกรุงไทยจึงได้เพิ่มบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถแข่งขันได้

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง รวมทั้งศึกษาปัญหาที่มีต่อการเลือกใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้ศึกษาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางสำหรับธนาคารในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสม และสามารถนำไปใช้กำหนดนโยบายการวางแผนทางการตลาดสำหรับพัฒนาเทคโนโลยี และคิดค้นบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง ในอำเภอเมืองเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการเคทีบี ลีสซิ่ง ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง รวมถึงปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนการตลาด และพัฒนาบริการ เคทีบี ลีสซิ่ง ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และนโยบายของธนาคารต่อไป

#### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของลูกค้าที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการของ เคทีบี ลีสซิ่ง ในด้านผลิตภัณฑ์(บริการ) ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้าน กระบวนการ

**ลูกค้า** หมายถึง ลูกค้าที่ใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 14 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงใหม่ สาขาท่าแพ สาขาสี่แยกหนองหอย สาขา ถนนสุเทพ สาขานนช้างคลาน สาขานนห้วยแก้ว สาขาสันป่าข่อย สาขาศรีนครพิงค์ สาขาพระ ลingham สาขาช่วงสิงห์ สาขาสี่แยกสนามบิน สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตฯ เชียงใหม่ สาขาซอย เซ็นทรัลลาดสวนแก้ว และสาขาซอยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**เคทีบี ลีสซิ่ง** หมายถึง การบริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภค เป็นสินเชื่อเพื่อการได้มาซึ่ง สินค้าอุปโภค โดยผู้เช่าซื้อสามารถเลือกผ่อนชำระค่าสินค้าเป็นรายงวดตามเงื่อนไขของสัญญา และ เมื่อผู้เช่าซื้อได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาครบถ้วนแล้ว กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินจะโอนให้ผู้เช่า ซื้อเมื่อสิ้นสุดสัญญาเช่าซื้อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved