

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ที่มีศักยภาพในการแข่งขันสูง ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่มุ่งเน้นเป็นธนาคารแสนสะดวก และเป้าหมายสำคัญที่สุดของธนาคารนอกเหนือจากรายได้ในการให้สินเชื่อแล้ว ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้าด้วยความประทับใจ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด จากรายงานประจำปี 2550 ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550 โครงสร้างรายได้จากงบประมาณรวมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เปรียบเทียบระหว่างปี 2548 – ปี 2550 จำแนกตามประเภทรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล ได้แก่ เงินให้สินเชื่อในปี 2550 มีสัดส่วนลดลงรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน ในปี 2550 มีสัดส่วนลดลงเช่นกัน ในขณะที่รายได้จากเงินลงทุน ในปี 2550 เปรียบเทียบจากปีที่ผ่านมา มีสัดส่วนเพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าธนาคารมีรายได้จากเงินให้สินเชื่อลดน้อยลง (แสดงดังตารางที่ 1.1) นอกจากนี้ธนาคารและบริษัทย่อยยังมีเงินให้สินเชื่อรวม 954,571 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2549 จำนวน 31,892 ล้านบาท หรือประมาณร้อยละ 3.5 โดยเงินให้สินเชื่อส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมการผลิตและการพาณิชย์ โดยสัดส่วนเงินให้สินเชื่อ จำแนกตามขนาดและประเภทเงินให้สินเชื่อ (งบเฉพาะธนาคาร) เปรียบเทียบระหว่างปี 2549 – ปี 2550 การให้สินเชื่อในประเภทตัวเงินที่มีวงเงิน 5 – 300 ล้านบาท มีสัดส่วนลดลง (แสดงดังตารางที่ 1.2) สำหรับสัดส่วนเงินให้สินเชื่อ จำแนกตามประเภทธุรกิจเกษตรและเหมืองแร่ คิดเป็นประมาณร้อยละ 3 ของการให้สินเชื่อทั้งหมดถือว่ายังมีสัดส่วนในการให้สินเชื่อภาคธุรกิจเกษตรน้อยมาก ประกอบกับสินเชื่อประเภทนี้มีภาระการดำรงเงินกองทุนน้อยกว่าสินเชื่อประเภทอื่น ธนาคารจึงได้เล็งเห็นความสำคัญในการเพิ่มปริมาณการปล่อยสินเชื่อในภาคการเกษตรมากขึ้นจากปีที่ผ่านมา จากปัญหาดังกล่าวธนาคารจะต้องทราบข้อมูลสินเชื่อของลูกค้าที่ประกอบธุรกิจเกษตร ที่จะส่งผลให้ธนาคารสามารถปล่อยสินเชื่อได้ตรงตามความต้องการ และวัตถุประสงค์ของลูกค้า เพื่อลดความเสี่ยงในการชำระหนี้สินของลูกค้า และเป็นการสร้างรายได้จากดอกเบี้ยเงินให้กู้สินเชื่อเพื่อธุรกิจทางการเกษตรเพิ่มขึ้นอีกจำนวนมาก ประกอบกับเป็นการสนองนโยบายของภาครัฐ ที่มุ่งเน้นให้การสนับสนุนให้สินเชื่อในภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตารางที่ 1.1 โครงสร้างรายได้ (งบการเงินรวม)

ประเภทรายได้	31 ธันวาคม 2550		31 ธันวาคม 2549		31 ธันวาคม 2548	
	รายได้ (ล้านบาท)	สัดส่วน (%)	รายได้ (ล้านบาท)	สัดส่วน (%)	รายได้ (ล้านบาท)	สัดส่วน (%)
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล						
1) เงินให้สินเชื่อ	54,052	70.01	55,210	70.79	42,902	74.35
2) รายการระหว่างธนาคาร และ ตลาดเงิน	6,197	8.02	6,646	8.29	3,003	5.21
3) เงินลงทุน	5,928	7.68	5,618	7.20	4,156	7.20
รวมรายได้ดอกเบี้ยและเงิน ปันผล	66,177	85.71	67,292	86.28	50,061	86.76

ที่มา : รายงานประจำปี 2551 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 1.2 สัดส่วนเงินให้สินเชื่อ จำแนกตามขนาดและประเภทเงินให้สินเชื่อ (งบเฉพาะธนาคาร)

สัดส่วนเงินให้สินเชื่อ	31 ธันวาคม 2550 (ร้อยละ)	31 ธันวาคม 2549 (ร้อยละ)
ขนาดเงินให้สินเชื่อ		
1) น้อยกว่า 5 ล้านบาท	21.4	19.8
2) 5 - 300 ล้านบาท	25.5	26.2
3) มากกว่า 300 ล้านบาท	53.1	54.0
ประเภทเงินให้สินเชื่อ		
1) เงินให้กู้ยืม	57.2	55.7
2) ตั๋วเงิน	31.8	33.5
3) เงินเบิกเงินบัญชี	11.0	10.8

ที่มา : รายงานประจำปี 2551 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การจัดแบ่งว่าธุรกิจใดเป็นธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อมมีหลักเกณฑ์การจัดแบ่งตามจำนวนแรงงานและมูลค่าสินทรัพย์ถาวรรวมทั้งหมดของลูกค้า ( แสดงดังตารางที่ 1.3 )

ตารางที่ 1.3 ประเภทธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามจำนวนแรงงานและสินทรัพย์ถาวร

ประเภทธุรกิจ	จำนวนแรงงาน(คน)	มูลค่าสินทรัพย์ถาวร (ถาวร)	
		วิสาหกิจขนาดย่อม	วิสาหกิจขนาดกลาง
1) กิจการผลิต	ไม่เกิน 200	ไม่เกิน 50	เกิน 50 แต่ไม่เกิน 200
2) กิจการให้บริการ	ไม่เกิน 200	ไม่เกิน 50	เกิน 50 แต่ไม่เกิน 200
3) กิจการค้าส่ง	ไม่เกิน 50	ไม่เกิน 50	เกิน 50 แต่ไม่เกิน 200
4) กิจการค้าปลีก	ไม่เกิน 50	ไม่เกิน 50	เกิน 50 แต่ไม่เกิน 200

ที่มา : รายงานประจำปี 2551 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สำหรับกลยุทธ์การแข่งขันที่ธนาคารจะนำมาใช้ในปี 2551 เป็นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินและบริการทางการเงินของธนาคารและบริษัทในเครืออย่างครบวงจร ได้แก่ การให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าทางด้านบัตรเครดิต ประกันชีวิต การเช่าซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค เป็นต้น เพื่อตอบสนองการดำเนินชีวิตของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายแบบเฉพาะเจาะจง การขยายช่องทางให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและเข้าถึงลูกค้าเป้าหมายได้ถูกต้อง ธนาคารจึงต้องเร่งเพิ่มศักยภาพการแข่งขันด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง การบริหารต้นทุน และการขยายเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจให้ครอบคลุมทั้งบริการทางการเงินและมีใช้ทางการเงิน แนวโน้มการบริหารจัดการของธนาคารที่ชัดเจนในปี 2551 คือ การสร้างความผูกพันใกล้ชิดกับลูกค้าให้มากขึ้นด้วยการพัฒนาสนับสนุนลูกค้าในทุกๆด้านเช่น ระบบลูกค้าสัมพันธ์ การให้ความรู้ทางธุรกิจการเงิน ให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด เพื่อช่วยให้ธุรกิจลูกค้าแข็งแกร่ง และการติดตามวัดความพึงพอใจของลูกค้า พร้อมตอบสนองข้อเรียกร้องของลูกค้าได้ทันที ซึ่งกลยุทธ์เหล่านี้ล้วนมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความรู้สึกลูกค้าอย่างลึกซึ้งซึ่งระหว่างลูกค้าและธนาคาร และจะตามมาซึ่งความเกื้อกูลที่จะมีให้กันตลอดไป

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาถึง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรต่อการใช้สินเชื่อจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลและผลที่ได้จากการศึกษา ไปเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตร และปรับปรุงข้อเสนออื่นๆในการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร เพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรให้มากที่สุด

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรต่อการใช้สินเชื่อ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาข้อมูลสินเชื่อทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรต่อการใช้สินเชื่อ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรต่อการใช้สินเชื่อ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 4) เพื่อทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้สินเชื่อของผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทำให้ทราบข้อมูลสินเชื่อทั่วไป และทราบความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรต่อการใช้สินเชื่อจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) ทำให้ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงข้อเสนออื่นๆและกำหนดกลยุทธ์สินเชื่อแต่ละประเภทธุรกิจให้เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร และสามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรให้มากที่สุด

## 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มประชากร คือ ลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ที่เป็น ผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรด้านการแปรรูปสินค้าเกษตร ผู้ค้าปลีกและผู้ค้าส่ง มีวงเงินกู้ยืมกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไป จำนวน 55 ตัวอย่าง ซึ่งช่วงเวลาที่ยกมาเก็บข้อมูลคือ เดือนพฤศจิกายน 2551 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2552

โดยทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลสินเชื่อทั่วไป ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อ ปัญหาและข้อเสนอแนะของการใช้บริการสินเชื่อ ในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างที่แน่นอน (structured questionnaire) โดยมีวิธีการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1) การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (face-to-face interview) เป็นวิธีการที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่สามารถนัดหมายล่วงหน้าเพื่อเข้าพบและสัมภาษณ์โดยตรง

2) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (telephone interview) เป็นวิธีการที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่สะดวกในการให้เข้าพบเพื่อสัมภาษณ์โดยตรง

### 1.5 นิยามคำศัพท์

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น

2. ผู้ประกอบการหรือลูกค้า หมายถึง ลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

3. สินเชื่อธุรกิจเกษตร หมายถึง สินเชื่อที่ให้แก่อผู้ประกอบการ ธุรกิจเกษตรด้านการแปรรูปสินค้าเกษตร, ผู้ค้าปลีก และผู้ค้าส่ง

4. การให้บริการด้านสินเชื่อ หมายถึง การให้บริการสินเชื่อด้านต่างๆของธนาคาร เช่น สินเชื่อเพื่อการเกษตร สินเชื่อเพื่อการส่งออก สินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี เป็นต้น

5. ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารและบริษัทในเครือ หมายถึง การให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าของธนาคาร ได้แก่ การให้บริการทางด้านประกันชีวิต การให้บริการทางด้านบัตรเครดิต การให้บริการทางการเช่าซื้อสินค้า อุปกรณ์ บริโภค เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved