

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธนาคารพาณิชย์เป็นแหล่งที่มาสำคัญของเงินทุนเพื่อการพัฒนาส่วนภูมิภาคและชนบท ตลอดจนระดมเงินออมที่อยู่นอกระบบเข้าสู่ระบบการเงินให้มากขึ้นและมีการจัดสรรเงินออมไปลงทุนในทุกสาขาโดยผ่านทาง การให้สินเชื่อ ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ถือเป็นสถาบันทางการเงินที่มีบทบาทสำคัญทั้งในด้านการระดมเงินทุนและการให้สินเชื่อในระบบเศรษฐกิจ อีกทั้งยังมีบทบาทในการให้บริการด้านส่งออกการนำเข้าและเป็นแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการผลิตการบริการและการตลาดเพื่อให้เกิดการจัดสรรเงินลงทุนเพื่อนำไปใช้ในระบบเศรษฐกิจให้เกิดประโยชน์มากที่สุด (ชนินทร์ พิทยาวิวิธ, 2522)

ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 146 สาขา โดยธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีจำนวนสาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 19 สาขา (ชมรมธนาคารจังหวัดเชียงใหม่, 2545) ซึ่งธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งมีการแข่งขันอย่างรุนแรงในทุกด้าน อันเนื่องมาจากทั้งทางด้าน การออกนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลเพื่อให้เกิดการใช้จ่ายในระบบเศรษฐกิจมากขึ้น และภาวะการตลาดที่มีจำนวนผู้ประกอบการมากขึ้นทำให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ประสบปัญหาในด้านการตลาดไม่สามารถทำกำไรจากการขายสินค้าให้กับประชาชนได้เป็นผลให้เงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจของคนน้อยลง (วารสารดอกเบญจ, 2545) ซึ่งเป็นโอกาสที่ธนาคารพาณิชย์จะสามารถสนองความต้องการสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีของลูกค้ากลุ่มธุรกิจเหล่านี้ได้ ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ต่างๆจำเป็นต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลาเพื่อรักษาฐานลูกค้าและเพิ่มลูกค้าใหม่ ดังจะเห็นได้ว่าได้มีการพัฒนารูปแบบการบริการให้มีความหลากหลายเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับลูกค้าทั้งทางด้านเงินฝากด้านสินเชื่อด้านต่างประเทศและด้านการให้บริการอื่นๆ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ที่ให้ความสำคัญในการบริการและดูแลลูกค้า การเปิดสำนักธุรกิจ (Business Center) เพื่อเป็นศูนย์บริการสำหรับลูกค้าที่เป็นนักธุรกิจและเจ้าของกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นการเฉพาะ ทำให้ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สามารถปล่อยสินเชื่อให้แก่ นักธุรกิจและเจ้าของธุรกิจทุกขนาด โดยลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในสำนักธุรกิจได้พบผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ที่สามารถให้บริการด้านการเงินทั้งเพื่อการดำเนินธุรกิจและบริหารการเงินในส่วนตัวได้ครบวงจร ในจุดเดียวได้แก่ บริการเงินทุนหมุนเวียน

สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อธุรกิจ การบริหารเงินสด บริการด้านการลงทุน คำแนะนำ
ทั่วไปในการทำธุรกรรมกับธนาคาร บริการเพื่อส่งเสริม SME และการโอนเงินระหว่างประเทศ

ในส่วนของสินเชื่อเพื่อธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ
(1) สินเชื่อระยะสั้น ได้แก่ วงเงินเบิกเกินบัญชี (Overdraft) สินเชื่อซื้อลด คำสัญญาใช้เงิน (Promissory
Note) และสินเชื่อซื้อลดเช็คการค้า (Clean Bill Discount) (2) สินเชื่อระยะยาว ได้แก่ สินเชื่อจำนอง และ
สินเชื่อทั่วไปทำให้ทางธนาคารได้รับรายได้จากสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นรายได้
ส่วนใหญ่ของธนาคาร โดยธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าธุรกิจและมีการจัดสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีให้แก่
ลูกค้าธุรกิจในปริมาณร้อยละ 50 ของสินเชื่อเพื่อธุรกิจทั้งหมดของธนาคาร แต่ในปี 2545 ธนาคาร
สามารถอำนวยสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีไปได้เพียง 40% ของเป้าที่ได้รับการจัดสรรจากสำนักงานใหญ่
อันเป็นผลจากภาวะการแข่งขันที่รุนแรงของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ทำให้ธนาคารไม่สามารถอำนวย
สินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีตามเป้าที่ได้รับจัดสรรจากสำนักงานใหญ่ ส่งผลให้ธนาคารเสียโอกาสในการ
จัดสรรเงินทุนไปใช้ในการบริหารและจัดหารายได้ในด้านอื่นๆ

จากที่กล่าวมาข้างต้นประกอบกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงของธนาคารพาณิชย์ ผู้ศึกษาจึง
ทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเบิกเงินเกิน
บัญชีของลูกค้าธุรกิจธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจสันป่าข่อย จังหวัดเชียงใหม่ และ
ศึกษาปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีเพื่อเป็นประโยชน์และพัฒนาการให้บริการสินเชื่อ
เบิกเงินเกินบัญชีให้มีศักยภาพทางการแข่งขันเพิ่มขึ้นและเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ รวมทั้งสามารถ
ตอบสนองความต้องการของลูกค้าธุรกิจของธนาคารต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ
เบิกเงินเกินบัญชีของลูกค้าธุรกิจธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจสันป่าข่อย
จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีของลูกค้าธุรกิจธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจสันป่าข่อย จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเบิกเงิน
เกินบัญชีของลูกค้าธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจสันป่าข่อย จังหวัดเชียงใหม่

2. ทราบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีของลูกค้าธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจสันป่าข่อย จังหวัดเชียงใหม่
3. เป็นแนวทางสำหรับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ การสร้างและการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการบริการที่ใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี

ลูกค้าธุรกิจ หมายถึง ลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี

บริการสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี หมายถึง บริการทางการเงินที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จัดให้มีขึ้นเพื่อให้ผู้ยืมและให้เครดิต โดยการยินยอมให้ผู้ฝากเงินฝากกระแสรายวันเขียนเช็คสั่งจ่ายถอนเงินจากบัญชีตามความจำเป็น และเมื่อมีเงินก็นำฝากเข้าบัญชี ซึ่งธนาคารจะจ่ายหรือคิดดอกเบี้ยให้จากยอดคงเหลือในบัญชี