

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในรอบปี 2548 ที่ผ่านมาเศรษฐกิจไทยขยายตัวในอัตราที่ลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2547 การผลิตสินค้าอุตสาหกรรม การบริโภค และการลงทุนเอกชนชะลอตัวจากปีที่แล้ว ภาคธุรกิจท่องเที่ยวขยายตัวต่ำกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ สำหรับภาคเกษตรก็เผชิญกับภัยแล้งทำให้ผลผลิตลดลง แต่ราคาสินค้าเกษตรสูงขึ้นช่วยให้รายได้ของเกษตรกรยังอยู่ในเกณฑ์ที่ดี การส่งออกแม้ว่าจะชะลอตัวในครึ่งปีแรกแต่ก็ปรับตัวดีขึ้นในครึ่งปีหลัง ขณะเดียวกันรัฐบาลก็ได้เร่งแก้ไขปัญหาด้านต่างๆ มาเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง กระตุ้นให้การผลิตสินค้าอุตสาหกรรมและการส่งออกปรับตัวดีขึ้นตามลำดับตั้งแต่ไตรมาสที่ 3 เป็นต้นมา จึงช่วยพยุงให้เศรษฐกิจไทยปี 2548 ขยายตัวได้ในอัตราประมาณร้อยละ 4.5 (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) รายงานประจำปี 2548: 22)

สำหรับภาคการเงินธนาคารในรอบปี 2548 เป็นปีที่ธนาคารพาณิชย์ไทยมีการขยายขอบข่ายการดำเนินธุรกิจและเร่งรัดพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมรองรับการแข่งขัน ภายใต้กรอบการเปิดเสรีทางการเงินที่มีบทบาทเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ในปี 2548 ที่ผ่านมาเป็นปีที่ธนาคารกสิกรไทยได้ดำเนินกิจการมาครบ 60 ปี ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะก้าวขึ้นสู่การเป็นธนาคารที่มีความพร้อมในการให้บริการทางการเงินที่สมบูรณ์ และครบวงจรที่สุด (Universal Bank) ภายใต้รูปแบบของ “เครือธนาคารกสิกรไทย” (Kasikornbankgroup) ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครืออีก 5 แห่ง ได้แก่ บริษัท แฟคเตอร์กสิกรไทย จำกัด บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย จำกัด บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด บริษัท หลักทรัพย์กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด ทั้งนี้ การรวมบริษัทในเครือเข้าด้วยกันก็เพื่อให้เกิดพลังในการทำธุรกิจสร้างผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ ที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าธนาคารในทุกระดับภายใต้แบรนด์เดียวกันคือ “Kexcellence” พร้อมกันนี้ ธนาคารยังได้จัดตั้ง 2 สายงานใหม่ ได้แก่ สายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ และสายงานธุรกิจตลาดทุน เพิ่มเติมจากเดิมที่มีอยู่ 8 สายงาน รวมเป็น 10 สายงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น มีการพัฒนาบุคลากรทุกระดับผ่าน โครงการฝึกอบรมด้านต่างๆ เพื่อให้มีความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในทุกสถานการณ์ นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร และการเร่งรัดพัฒนาระบบงานกำกับดูแลกิจการ ตามหลัก

ธรรมาภิบาลที่มีความโปร่งใสอย่างต่อเนื่อง (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) รายงานประจำปี 2548: 22)

รายได้ดอกเบี้ย และเงินปันผลสุทธิ ในปี 2548 ธนาคารและบริษัทย่อย มีรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิจำนวน 30,783 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 4,817 ล้านบาท หรือร้อยละ 18.55 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2547 ทั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินให้สินเชื่อที่เพิ่มขึ้นจำนวน 3,916 ล้านบาท จากการขยายตัวของเงินให้สินเชื่อและการปรับเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยของเงินให้สินเชื่อ นอกจากนี้รายได้ดอกเบี้ยรับจากรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงินเพิ่มขึ้นจำนวน 860 ล้านบาท จากอัตราดอกเบี้ยในตลาดเงินที่เพิ่มสูงขึ้น รวมทั้งดอกเบี้ยและเงินปันผลรับจากเงินลงทุนเพิ่มขึ้นจำนวน 291 ล้านบาท ขณะเดียวกัน ธนาคารมีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจำนวน 250 ล้านบาท โดยส่วนใหญ่เกิดจากการปรับอัตราดอกเบี้ยจ่ายของเงินฝากประจำเพิ่มขึ้น โดยมีสัดส่วนรายได้ ปี 2548 ดังนี้ 1) รายได้จากเงินให้สินเชื่อร้อยละ 62.79 2) รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยร้อยละ 24.43 3) รายได้จากเงินลงทุนในหลักทรัพย์ร้อยละ 8.04 4) รายได้ระหว่างธนาคารและตลาดเงินร้อยละ 4.74 (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) รายงานประจำปี 2548: 22)

จากรายได้ของธนาคารร้อยละ 62.79 มาจากการให้สินเชื่อ ธนาคารจึงมีการปรับกระบวนการให้สินเชื่อรูปแบบใหม่ และเริ่มใช้ในปี 2549 โดยแบ่งการให้บริการด้านสินเชื่อออกเป็น 2 สายงานหลักได้แก่ 1) สายงานธุรกิจลูกค้า และเครือข่ายบริการ (Retail Business Division) ซึ่งประกอบไปด้วย กลุ่มลูกค้าที่มียอดขายไม่เกิน 10 ล้านบาทต่อปี ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า คือ ทีม Micro SME Segment กลุ่มลูกค้าที่มียอดขายตั้งแต่ 10-50 ล้านบาทต่อปี ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า คือ ทีม Small SME Segment และกลุ่มลูกค้าที่มียอดขายตั้งแต่ 50-400 ล้านบาทต่อปี ผู้ดูแลความสัมพันธ์ ลูกค้า คือ ทีม Medium SME Segment 2) สายงานบริษัทธุรกิจ (Corporate Business Division) ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า กลุ่มที่มียอดขายตั้งแต่ 400 ล้านบาท ขึ้นไป (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 2549: ระบบออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่และมีประชากรอยู่อาศัยหนาแน่นเป็นอันดับ 1 ของภาคเหนือ หรือประมาณ 1,630,769 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2549: ระบบออนไลน์) มีการแข่งขันในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งในจังหวัดเชียงใหม่มีธนาคารพาณิชย์เปิดให้บริการจำนวน 35 ธนาคาร รวม 255 สาขา (ธนาคารแห่งประเทศไทย 2549: ระบบออนไลน์) ธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคารมีเป้าหมายที่จะขยายฐานลูกค้าด้านสินเชื่อเพิ่มขึ้นซึ่งเป็นรายได้หลักในการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร จึงมีการแข่งขันสูงประกอบกับทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ มีผลการดำเนินงานด้านการให้บริการสินเชื่อ ต่ำกว่าเป้าหมายของปี 2549 ประมาณ 10%

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อบริการสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนปัญหาในการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนกำหนดและปรับกลยุทธ์การตลาดของธนาคารในการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด และเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคารต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการสร้างกลยุทธ์เพื่อการแข่งขัน เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับวางแผนการให้บริการด้านสินเชื่อให้สอดคล้อง ตรงตามความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และเพิ่มการใช้บริการสินเชื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของลูกค้าที่มีส่วนประสมทางการตลาดต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบไปด้วย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบินธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล ที่ประกอบธุรกิจมียอดขายตั้งแต่ 10-50 ล้านบาทต่อปี

บริการด้านสินเชื่อ หมายถึง บริการเงินกู้ยืมประเภทต่างๆ ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่ ทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ได้จัดวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า พร้อมทั้งให้คำปรึกษาด้านการเงินและแนะนำบริการต่างๆ ให้ลูกค้า

เข้าใจหลังจัดวงเงินสินเชื่อแล้วเสร็จรวมไปถึงการติดตามการผ่อนชำระและการหมุนเวียนบัญชีของลูกค้าให้เป็นไปตามระเบียบและเงื่อนไข ที่ตกลงไว้กับธนาคาร

ทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง หน่วยงานซึ่งธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้บัญญัติชื่อเฉพาะกำหนดขึ้นมา มีสำนักงานตั้งอยู่ที่สาขาสี่แยกสนามบิน เชียงใหม่ ชั้น 4 มีหน้าที่ดูแลสร้างความสัมพันธ์และจัดวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าที่มีความต้องการเงินทุนในการขยายธุรกิจ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยลูกค้าที่ดูแลจะเป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลมียอดขายตั้งแต่ 10 – 50 ล้านบาทต่อปี โดยรับผิดชอบพื้นที่การให้บริการของสาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 10 สาขา ได้แก่ สาขาสี่แยกสนามบิน เชียงใหม่ สาขาสารภี สาขาสันป่าตอง สาขาอ้อยหางดง เชียงใหม่ สาขานนเจริญเมือง เชียงใหม่ สาขาอ้อยสามแยกสันทราย สาขาบ่อสร้าง สาขานนศรีดอนไชย เชียงใหม่ สาขานนมูลเมือง เชียงใหม่ สาขาอ้อยประตูเชียงใหม่

ราคา หมายถึง อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารเรียกเก็บจากลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อต่อปี ตามประกาศของธนาคาร

ค่าธรรมเนียม หมายถึง ค่าธรรมเนียมธนาคารที่เรียกเก็บจากลูกค้าในการให้บริการด้านสินเชื่อในแต่ละครั้ง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมจัดการให้กู้ไม่เกิน 2% ของวงเงิน ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธินิติกรรม