

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ทั้งคู่ เข้าเป็นธนาคารเดียวกันตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า "Krung Thai Bank Limited" ความก้าวหน้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2509 ที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้เริ่มดำเนินการมา ธนาคารกรุงไทยได้เติบโตขึ้นอย่างมั่นคง และรวดเร็ว มีการปรับปรุง และขยายองค์การงานใหม่ ทั้งในสำนักงานใหญ่และสาขา ซึ่งทำให้ธนาคาร สามารถให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2551: ออนไลน์)

ปัจจุบันสถาบันการเงินต่างๆมีการปรับตัวให้ทันกับการเติบโตทางธุรกิจ มีการวางแผนการดำเนินธุรกิจแข่งขันกัน โดยอาศัยกลยุทธ์การตลาดในหลากหลายรูปแบบเพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้าหลายๆสถาบันออกผลิตภัณฑ์ทางการเงินในรูปแบบที่แตกต่างกัน และยังมีกรร่วมทุนหรือร่วมทุนในธุรกิจในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ธนาคารกรุงไทยจึงได้รับเปลี่ยนรูปแบบการบริหาร และการทำงานแนวใหม่มีการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการตลาด โดยปรับเปลี่ยนทิศทางธนาคารให้เป็น “ธนาคารแสนสะดวก (The Convenience Bank) สำหรับลูกค้ารายย่อย ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และสถาบัน” เพื่อให้ธนาคารมีภาพลักษณ์เป็นธนาคารที่ลูกค้านึกถึงเป็นอันดับแรกในการเลือกใช้บริการ และมีผลิตภัณฑ์ที่พร้อมให้บริการแก่ลูกค้าแบบครบวงจรเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2551: ออนไลน์)

รูปแบบของบริการใหม่อย่างหนึ่งที่ทางธนาคารนำเสนอเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าได้แก่ บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภค (Consumer Finance) หรือที่ทางธนาคารเรียกว่า บริการเช่าซื้อสินค้า เคทีบี ลิสซิ่ง เนื่องจากการเช่าซื้อสินค้าอุปโภค เป็นสินเชื่อเพื่อการได้มาซึ่งสินค้าอุปโภค โดยผู้เช่าซื้อสามารถเลือกผ่อนชำระค่าสินค้าเป็นรายงวดตามเงื่อนไขของสัญญา และเมื่อผู้เช่าซื้อได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาครบถ้วนแล้ว กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินจะโอนให้แก่ผู้เช่าซื้อเมื่อสิ้นสุดสัญญาการเช่าซื้อ บริการประเภทนี้มุ่งเน้นการสร้างความสะดวกสบายในการใช้บริการให้กับผู้เช่าซื้อพร้อมด้วยเงื่อนไขพิเศษ ที่จะช่วยให้ผู้เช่าซื้อสามารถซื้อสินค้ามาใช้ได้ก่อนโดยไม่ต้องใช้เงินเป็นจำนวนมากในครั้งเดียว โดยผู้ให้เช่าจะเป็นตัวแทนในการจ่ายชำระ

ค่าสินค้าตามราคาซื้อขายให้กับผู้ผลิตหรือตัวแทนก่อน และทำการเรียกเก็บเงินผ่อนชำระค่าสินค้าจากผู้เช่าซื้อเป็นรายเดือน ผู้ผลิตหรือตัวแทนจะเป็นผู้ดูแลจัดส่งสินค้าให้ผู้เช่าซื้อ รวมถึงการบริการหลังการขายต่าง ๆ ด้วย ผู้เช่าซื้อสามารถเลือกประเภทของสินค้าอุปโภคบริโภคทั้งหมดได้จากแคตตาล็อกสินค้าที่วางอยู่ตามเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทยทุกสาขา กระจายครอบคลุมอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ โดยสินทรัพย์ที่ให้บริการ ได้แก่ รถจักรยานยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ และ สินค้าอุปโภคอื่น ๆ จุดเด่นของบริการ ได้แก่ ราคาสินค้าต่ำกว่าตลาด อัตราดอกเบี้ยถูกกว่าจุดให้บริการครอบคลุมและทั่วถึง ผู้เช่าซื้อสามารถใช้บริการและผ่อนชำระค่างวดผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทยได้ทุกสาขาทั่วประเทศ ประโยชน์ที่ผู้เช่าซื้อจะได้รับคือสามารถนำสินค้าไปใช้ได้ก่อน โดยไม่ต้องใช้เงินจำนวนมากในครั้งเดียว แต่ผ่อนชำระเป็นรายงวดแทนค่าผ่อนชำระคงที่ตลอดอายุสัญญา ทำให้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผนทางการเงินให้กับผู้เช่าซื้อได้ และอายุสัญญามีระยะยาว ทำให้ช่วยลดภาระในการผ่อนชำระแต่ละงวดไม่ให้เป็นจำนวนเงินที่มากเกินไป ซึ่งผู้เช่าซื้อสามารถเลือกเวลาที่เหมาะสมกับตนเองได้ (บริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง จำกัด, 2551 :ออนไลน์) กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีระบบบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทยรวมถึงบุคคลทั่วไปที่เปิดบัญชีกับธนาคารกรุงไทย และสามารถหักบัญชีเพื่อชำระค่างวดได้ (บิสิเนสไทย, 2551 : ออนไลน์)

ลูกค้าสามารถใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทยกว่า 700 สาขาทั่วประเทศ สะดวกรวดเร็ว ด้วยการอนุมัติสินเชื่อผ่านระบบ On-Line โดยที่ลูกค้าสามารถเลือกชมสินค้าได้จาก แคตตาล็อกแผ่นพับ ที่สามารถขอรับได้ที่ธนาคารกรุงไทยทุกสาขา หรือเว็บไซต์ ของ เคทีบี ลีสซิ่ง www.ktblleasing.com หากลูกค้าต้องการที่จะเห็นสินค้า ทราบคุณสมบัติ หรือ ทดลองสินค้านั้น ลูกค้าสามารถเลือกชมสินค้าได้ตามร้านค้าทั่วไปที่มีสินค้าวางจำหน่าย (บริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง จำกัด, 2551 :ออนไลน์)

สำหรับขั้นตอนในการให้บริการเคทีบี ลีสซิ่ง เริ่มจากตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นของลูกค้าผู้ขอสินเชื่อ ตรวจสอบภาพสินเชื่อของลูกค้าที่มีกับธนาคาร ให้ลูกค้ากรอกใบสมัครและขอเอกสารประกอบ สำหรับเอกสารประกอบการสมัครประกอบด้วย สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้านอย่างละ 2 ชุด(ยกเว้นสินเชื่อรถจักรยานยนต์ใช้4ชุด) เอกสารแสดงรายได้ เช่น สลิปเงินเดือน หรือ สำเนาบัญชีเงินฝากธนาคารย้อนหลังอย่างน้อย 6 เดือน สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารกรุงไทยหน้าแรก อย่างละ1 ชุด หนังสือให้ความยินยอมหักบัญชีธนาคารกรุงไทย 1 ชุด พร้อมลงนามในพร้อมทั้งให้ลูกค้าลงนามในหนังสือยินยอมให้ตรวจสอบข้อมูลเครดิต หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่จะทำการคีย์ข้อมูลลูกค้าเข้าสู่ระบบการอนุมัติสินเชื่อ และลูกค้าสามารถทราบผลการอนุมัติได้ทันที ในส่วนของการรับสินค้าและบริการหลังการขายบริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง จะเป็นผู้

ประสานงานระหว่างลูกค้าและตัวแทนจำหน่ายในแต่ละพื้นที่ (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 2551: ออนไลน์)

อย่างไรก็ตามผลการดำเนินงานในปี 2550 ที่ผ่านมามีการเข้าซื้อสินค้า เคทีบี ลิสซิ่ง ที่ธนาคารกรุงไทยแต่ละสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ ได้รับเป้าหมายจำนวนยอดขายจากสำนักงานเขตเชียงใหม่ พบว่าหลายๆสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ไม่สามารถขายบริการเข้าซื้อสินค้า เคทีบี ลิสซิ่งได้ตามเป้าหมาย (ชนรัตน์ ฌรงค์แสง หัวหน้าส่วน ผู้บริหารงาน งานติดตามและประเมินผล สำนักงานเขตเชียงใหม่ : สัมภาษณ์. เมษายน 2551) ทั้ง ๆ ที่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนประชากรอยู่ เป็นจำนวน 243,065 คน (ข้อมูลสถิติ จังหวัดเชียงใหม่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2551: ออนไลน์) ประชากรเชียงใหม่มีรายได้เฉลี่ยต่อหัว 69,870 บาทต่อปี โดยทั้งจังหวัดมีผลิตภัณฑ์มวลรวม 112,221 ล้านบาทโดยส่วนมากขึ้นอยู่กับสาขาบริการมากที่สุด ถึงร้อยละ 32.82 มูลค่า 36,838 ล้านบาท รองลงมาเป็นสาขาอุตสาหกรรม ร้อยละ 20.41มูลค่า 22,904 ล้านบาท และสาขาเกษตรกรรมร้อยละ 15.79 มูลค่า 17,720 ล้านบาท อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ เฉลี่ยช่วงไตรมาสแรก (มกราคม-มีนาคม) ปี 2551 สูงขึ้นร้อยละ 5.4 ดัชนีราคาผู้บริโภคของจังหวัดเชียงใหม่เดือนมีนาคม 2551 เมื่อเทียบกับเดือนกุมภาพันธ์ 2551 สูงขึ้น ร้อยละ 0.7 (สำนักงานพาณิชย์จังหวัด กระทรวงพาณิชย์, 2551: ออนไลน์) และการแข่งขันของธุรกิจให้บริการสินเชื่อ ของบริษัท ลิสซิ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่มีการแข่งขันที่รุนแรง มีธุรกิจบริการสินเชื่อเพื่อการเข้าซื้ออยู่เป็นจำนวนมาก เช่น บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) บริษัท จีอี แคปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท แคปิตอล โอเค จำกัด บริษัท เซทเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด นอกจากนี้ยังมีผู้ประกอบการท้องถิ่นที่เปิดกิจการมานานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เช่น นิยมพานิช และ สหพาณิชย์ ถือผู้นำของสินค้าเงินผ่อนในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่นิยมใช้บริการกันเป็นจำนวนมาก จุดแข็งคือ การมีเครือข่ายที่สามารถเข้าถึงแทบจะทุกพื้นที่ของเชียงใหม่ รวมถึงการมีฐานลูกค้าจำนวนมาก ทำให้ นิยมพานิช และ สหพาณิชย์ เป็นผู้นำของสินค้าเงินผ่อนให้สินค้าหลายยี่ห้อ (Brandage magazine, 2551: ออนไลน์) ทั้งยังมีสหกรณ์จังหวัดเชียงใหม่ และธนาคารพาณิชย์จำนวน 23 ธนาคาร (ชมรมธนาคารจังหวัดเชียงใหม่, 2550: ออนไลน์) ที่เป็นคู่แข่งในการให้บริการ

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงทัศนคติของลูกค้าต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่งผ่าน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ข้อมูลที่ได้ศึกษาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางสำหรับธนาคารในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสม และสามารถนำไปใช้กำหนดนโยบายการวางแผนทางการตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้านาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ต่อบริการเช่าซื้อสินค้าของ เคทีบี ลิสซิ่ง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบ ทัศนคติของลูกค้านาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ต่อบริการเช่าซื้อสินค้าของ เคทีบี ลิสซิ่ง
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางสำหรับธนาคาร ในการวางแผนกลยุทธ์การให้บริการให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

นิยามศัพท์

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นหรือความรู้สึก พฤติกรรม และ แนวโน้มพฤติกรรม ของลูกค้านาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ต่อบริการเช่าซื้อสินค้าของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัด

ลูกค้านาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ หมายถึง ผู้ ที่ใช้บริการบัญชีออมทรัพย์ของลูกค้านาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ซึ่งอาจจะเคยใช้หรือยังไม่เคยใช้บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภคของ เคทีบี ลิสซิ่ง

บริการเช่าซื้อสินค้าของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง หมายถึง การให้บริการทางการเงิน เกี่ยวกับการเช่าซื้อสินค้าอุปโภคแบบเงินผ่อนในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ผู้เช่าซื้อสามารถซื้อสินค้ามา ใช้ได้ก่อนโดยไม่ต้องใช้เงินเป็นจำนวนมากในครั้งเดียว สามารถเลือกผ่อนชำระค่างวดตามเงื่อนไข ของสัญญา และสามารถเลือกประเภทของสินค้าอุปโภคทั้งหมดได้จากแคตตาล็อกสินค้าตาม เคา์เตอร์ของธนาคารกรุงไทยทุกสาขา เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ายุ่มบุคคลธรรมดา