

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ผลกระทบของความผันผวนทางเศรษฐกิจ ทำให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างยากลำบาก ไม่ว่าจะเป็นกระแสโลกาภิวัตน์ที่เปิดโอกาสให้สถาบันการเงินต่างชาติเข้ามาแข่งธุรกิจในประเทศ การเปิดการค้าเสรีทางการเงิน การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าที่ซับซ้อนมากขึ้นและพร้อมที่จะหันไปใช้บริการที่อื่นที่ดีกว่า นวัตกรรมทางการเงินใหม่ที่สร้างโอกาสและความสะดวกเปรียบในการดำเนินธุรกิจหรืออื่น ๆ เมื่อเป็นเช่นนี้ธนาคารซึ่งเป็นองค์กรหนึ่งที่อยู่ภายใต้วังวนแห่งโลกธุรกิจย่อมต้องปรับตัวและเร่งพัฒนาขีดความสามารถเพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขันอย่างเต็มที่ มิเช่นนั้นคงต้องตกเป็นเหยื่อของความผันผวนที่อาจไม่มีวันฟื้นคืนได้ (ธนาคารกสิกรไทย, 2544)

ในยามที่ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ลูกค้าเป็นปัจจัยที่มีค่ายิ่งต่อบริษัทหรือองค์กร ซึ่งทุกองค์กรต่างพยายามที่จะหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาใช้ในการรักษาลูกค้าของตนไว้ให้ได้ตลอดไป ในขณะที่ธุรกิจ SMEs ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชนอย่างต่อเนื่อง ธุรกิจ SMEs มีการพัฒนาอย่างมากในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ธนาคารจึงเป็นแหล่งเงินกู้ที่สำคัญของธุรกิจ SMEs และด้วยการเปิดการค้าเสรีทางการเงิน การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าที่ซับซ้อนมากขึ้น พร้อมทั้งจะหันไปใช้บริการที่อื่นที่ดีกว่าได้ตลอดเวลา หลายองค์กรจึงได้คิดค้นนวัตกรรมการเงินใหม่ๆมาใช้เพื่อสร้างความประทับใจ ความจงรักภักดีในตราสินค้า และสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในระยะยาว ต่อไป

แต่เดิม บมจ.ธนาคารกสิกรไทย แต่ละสาขาใช้รูปแบบการขายและการให้บริการลูกค้าในแบบ Single Full Branch คือเป็นสาขาเต็มรูปแบบ ให้การบริการและการขายผลิตภัณฑ์กับลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกผลิตภัณฑ์ ในสาขาเดียวกัน โดยมีผู้จัดการสาขาเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบทั้งหมดทุกด้านเพียงคนเดียว เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับมา ตลอดจนดูแลด้านการให้สินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการทุกรายในแต่ละพื้นที่ของสาขา โดยไม่มีการแบ่งแยกกลุ่มลูกค้า ซึ่งธนาคารกสิกรไทยได้สังเกตเห็นแล้วว่าในแต่ละสาขามีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบมากเกินไป

ปัจจุบันธนาคารกสิกรไทย จัดได้ว่าเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีการพัฒนาและปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ซึ่งตั้งแต่ในปี 2549 จนถึงปัจจุบัน ธนาคารกสิกรไทยตระหนักว่าลูกค้า SMEs ในประเทศไทยนั้นมีฐานลูกค้าอยู่ถึงกว่า 2,000,000 ราย ซึ่งธนาคารกสิกรไทยได้ตั้งเป้าหมายที่จะปล่อยสินเชื่อเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 20-25% ให้กับธุรกิจ SMEs บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จึงได้

วางแผน, ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า โดยแบ่งกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ SMEs ออกเป็น 3 กลุ่ม ตามวงเงินสินเชื่อและยอดขายของลูกค้า ทั้งนี้ธนาคารกสิกรไทยได้วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าผู้ประกอบการ SMEs มีความแตกต่างกัน ตามพื้นฐานของขนาดธุรกิจ และโอนความดูแลรับผิดชอบจากสาขาไปให้ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นมาสำหรับรับผิดชอบดูแลลูกค้าเฉพาะกลุ่มทั้ง 3 กลุ่ม คือ (ธนาคารกสิกรไทย,2549)

1. กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม (Micro) เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 0-3.0 ล้านบาท หรือมียอดขายของธุรกิจไม่เกิน 10.0 ล้านบาท/ปี อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของทีมงานพัฒนาธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม

2. กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดเล็ก (Small) เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 3.1-10.0 ล้านบาท หรือมียอดขายของธุรกิจตั้งแต่ 10.1-50.0 ล้านบาท/ปี อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของทีมธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ 2

3. กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลาง (Medium) เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 10.1-400.0 ล้านบาท หรือมียอดขายของธุรกิจตั้งแต่ 50.1-400.0 ล้านบาท/ปี อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของทีมธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ 1

ซึ่งในช่วงแรกนี้ลูกค้าในแต่ละกลุ่ม หรือบางส่วนอาจเกิดความรูสึกว่าธนาคารให้บริการที่แตกต่างกันได้ และอาจจะยังไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง ซึ่งอาจจะเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการกับลูกค้าผู้ประกอบการ SMEs ได้

จังหวัดราชบุรี จัดได้ว่าเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพทางธุรกิจพอสมควร โดยมีพื้นที่ 5,196.46 ตารางกิโลเมตร ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตร การอุตสาหกรรมภาคการผลิตเป็นแหล่งรายได้สำคัญของจังหวัดรองจากภาคเกษตรกรรม ในปี 2543 มีโรงงานทั้งสิ้น 1,861 โรง เงินลงทุนกว่า 37,806 ล้านบาท มีแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม 45,558 คน อุตสาหกรรมที่สำคัญคือ อุตสาหกรรมผลิตเยื่อกระดาษ น้ำตาล สิ่งทอ อาหารกระป๋อง อาหารสัตว์ ต่อตัวถังรถโดยสารและรถบรรทุก และอุตสาหกรรมเครื่องเคลือบดินเผา อันเป็นอุตสาหกรรมดั้งเดิมของเมืองราชบุรี (สภาอุตสาหกรรมจังหวัดราชบุรี, 2544 : 26-31)

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จะทำให้ธนาคารได้รับทราบความต้องการที่แท้จริง ที่จะทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด ผลจากการศึกษาจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และวางแผนการให้บริการลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ต่อการให้บริการด้านสินเชื่อให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้อย่างเหมาะสม อันจะส่งผลดีต่อลูกค้าผู้มาใช้บริการ ต่อพนักงาน, องค์กร และตลอดจนผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ทุกคน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม ขนาดเล็กและขนาดกลาง ต่อการให้บริการด้านสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดราชบุรี
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาระบบการให้บริการสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการ SMEs เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุดในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ความชอบ ความประทับใจ และความพอใจ ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจในด้านวิธีการและการดำเนินการในการใช้บริการด้านสินเชื่อ ประโยชน์ที่ได้รับ และความน่าเชื่อถือ ต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี

ลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม หมายถึง ลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาในจังหวัดราชบุรี แต่ไม่รวมลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อบุคคล, บัตรเครดิต และกลุ่มผู้ประกอบการขนาดใหญ่ที่สำนักงานใหญ่เป็นผู้ดูแล ซึ่งธนาคารได้อิโนความดูแลและความรับผิดชอบลูกค้าจากสาขาไปยัง ศูนย์ธุรกิจงานพัฒนาลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อม ในพื้นที่รับผิดชอบดูแลลูกค้า ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท หรือมียอดขายของธุรกิจไม่เกิน 10.0 ล้านบาทปี

ลูกค้าผู้ประกอบการขนาดเล็ก หมายถึง ลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาในจังหวัดราชบุรี แต่ไม่รวมลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อบุคคล, บัตรเครดิต และกลุ่มผู้ประกอบการขนาดใหญ่ที่สำนักงานใหญ่เป็นผู้ดูแล ซึ่งธนาคารได้อิโนความดูแลและความรับผิดชอบลูกค้าจากสาขาไปยัง ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ2 ในพื้นที่

รับผิดชอบดูแลลูกค้า ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อมากกว่า 3.0 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10.0 ล้านบาท หรือมียอดขายของธุรกิจมากกว่า 10.0 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50.0 ล้านบาท/ปี

ลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลาง หมายถึง ลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาในจังหวัดราชบุรี แต่ไม่รวมลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อบุคคล, บัตรเครดิต และกลุ่มผู้ประกอบการขนาดใหญ่ที่สำนักงานใหญ่เป็นผู้ดูแล ซึ่งธนาคารได้ออนความดูแลและความรับผิดชอบลูกค้าจากสาขาไปยัง ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ในพื้นที่รับผิดชอบดูแลลูกค้า ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 10.1 – 400.0 ล้านบาท หรือมียอดขายของธุรกิจตั้งแต่ 50.1 – 400.0 ล้านบาท/ปี

บริการด้านสินเชื่อ หมายถึง การให้ความสนับสนุนทางการเงินเพื่อเพิ่มสภาพคล่องให้กิจการ หรือการให้คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำปรึกษาตรงตามวัตถุประสงค์ ในการแก้ปัญหาทางการเงินตามที่ธุรกิจต้องการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved