บทที่ 1
บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจเมื่อปี 2540 และกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกตลอดจนถึงการเปิดเสรีทางด้านการเงิน ได้ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยมาถึงปัจจุบันค่อนข้างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งได้ส่งผลกระทบต่อธนาคารพาณิชย์อันเป็นกลไกสำคัญทางเศรษฐกิจของประเทศ กล่าวคือ ธนาคารพาณิชย์หลายๆ แห่งจำเป็นต้องปรับตัวในหลายๆ ด้าน ตัวอย่างเช่น การปรับโครงสร้างองค์กร โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน การพัฒนากระบวนการทำงานให้เร็วและมีศักยภาพมากขึ้น รวมทั้งการพัฒนาบุคลากร เป็นต้น ทั้งนี้ การพัฒนาและเปลี่ยนแปลงก็เพื่อเพิ่มผลผลิต หรือผลิตภาพ (Productivity) เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันและให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยแข่งขันกันให้บริการในหลาย ๆ มิติ ตั้งแต่บริการด้านเงินฝาก บริการจัดการด้านการเงิน บริการด้านการโอนเงินระหว่างประเทศ และบริการด้านสินเชื่อ ซึ่งบริการด้านสินเชื่อถือเป็นบริการที่มีความสำคัญต่อธนาคารพาณิชย์ ค่อนข้างมาก ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ต่างก็มีกลยุทธ์ต่าง ๆ ออกมา ทั้งการปรับโครงสร้าง การแบ่งกลุ่มลูกค้า การจัดตั้งทีมดูแลด้านสินเชื่อเฉพาะจง และเรียกชื่อ ต่าง ๆ กันออกไป สำหรับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ได้จัดตั้งทีมลูกค้าผู้ประกอบการ ขึ้นมาเมื่อเดือน มกราคม 2549 และถือเป็นกำลังสำคัญ ของบมจ. ธนาคารกสิกรไทย เพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม (Small SME Business clients) ทั้งหาลูกค้ารายใหม่ รักษาลูกค้ารายเก่า นำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้กับลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม (Small SME Business clients) ซึ่งมียอดขายตั้งแต่ 10-50 ล้านบาท และ วงเงินสินเชื่อ ตั้งแต่ 3-10 ล้านบาท โดยธนาคารกำหนดพื้นที่รับผิดชอบในการดูแลและให้บริการลูกค้า มีผู้จัดการทีมลูกค้าผู้ประกอบการเป็นผู้รับผิดชอบบริหารจัดการทีม มีสายงานบังคับบัญชา คือผู้จัดการเขตลูกค้าผู้ประกอบการ และผู้บริหารเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการตามลำดับ (บมจ.ธนาคารกสิกรไทย โครงสร้างองค์กรและบทบาทภาระหน้าที่ของทีมลูกค้าผู้ประกอบการ สายงานลูกค้าผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อม , 2549) ทั้งนี้หากทีมลูกค้าผู้ประกอบการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็จะสามารถเพิ่มยอดสินเชื่อ อันจะส่งผลดีต่อการดำเนินงานของธนาคาร และเนื่องจากดอกเบี้ยรับจากการให้กู้ยืมเงินมีสัดส่วนต่อรายได้จากการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ดำเนินงานสูงที่สุด ด้วยเหตุนี้ ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่จึงมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานด้านสินเชื่อ อันเป็นปัจจัยสำคัญ อย่างเช่น บมจ.ธนาคารกสิกรไทยได้ปรับกระบวนการปล่อยสินเชื่อ โดยลดระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อเหลือเพียง 3 วัน เรียกว่า "โครงการสินเชื่อ K-SME Credit ธนาคารกสิกรไทย" เป็นต้น (บมจ.ธนาคารกสิกรไทย นโยบายเครดิตและกระบวนการเครดิตลูกค้าผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อม , 2550) นอกจากนี้ในปัจจุบันองค์กรที่ประสบความสำเร็จต่างก็ใช้ กลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อันเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่จะสามารถพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าประสบความสำเร็จ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ซึ่งเป็นทีมงานที่ธนาคารได้จัดตั้งขึ้นให้ทำหน้าที่ดูแลลูกค้าผู้ประกอบการ(ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม) เป็นการเฉพาะโดยแยกตัวออกจากสาขาเมื่อครั้งที่ธนาคารดำเนินการโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM Project) ในปี 2545 (บมจ.ธนาคารกสิกรไทย โครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM Project), 2545) และต่อมาได้มีการปรับโครงสร้าง จัดตั้งสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ (SME Business Division) แบ่งพื้นที่การรับผิดชอบ และแบ่งกลุ่มลูกค้าขึ้นใหม่ เมื่อ เดือน มกราคม 2549 เป็น ฝ่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 1 (SME Business Department 1) และเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 (SME Business Department 1) ซึ่งเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 มีเครือข่ายทั่วประเทศ จำนวน 4 เครือข่าย ฯ ได้แก่

- เครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 กรุงเทพมหานคร
- เครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ภาคกลางและภาคเหนือ
- เครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ภาคตะวันออกและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- เครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ภาคตะวันตกและภาคใต้

สำหรับเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 กรุงเทพมหานคร เป็นเครือข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 4 เขต 12 ทีม มีจำนวนพนักงาน ทั้งหมด 157 คน (บมจ. ธนาคารกสิกรไทย โครงสร้างองค์กรและบทบาทภาระหน้าที่ของทีมลูกค้าผู้ประกอบการ สายงานลูกค้าผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อม , 2549)

ผู้ศึกษาต้องการศึกษาใน เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีมลูกค้าผู้ประกอบการ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นข้อมูลนำมาวิเคราะห์ประกอบการวางแผนพัฒนาปรับปรุงยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันและสร้างผลกำไรที่ยั่งยืนในระยะยาว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีม : กรณีศึกษาเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีม : กรณีศึกษาเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการดำเนินกลยุทธ์ และการวางแผนอย่างเหมาะสมของทีมปฏิบัติงานลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย

นิยามศัพท์

ปัจจัย หมายถึง มูลเหตุหรือองค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีมได้แก่ ปัจจัยด้านกลยุทธ์ (Strategy) ปัจจัยด้านโครงสร้าง (Structure) ปัจจัยด้านระบบ (System) ปัจจัยด้านแบบ (Styles) ของการบริหารของผู้บริหาร ปัจจัยด้านบุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์การ ปัจจัยด้านความสามารถ (Skill) ปัจจัยด้านค่านิยมร่วม (Shared Values) ของคนในองค์การ ปัจจัยด้านกระบวนการบริหาร (Process) ปัจจัยด้านผลผลิตและผลลัพธ์ และปัจจัยด้านการจูงใจ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงาน ของพนักงานให้ได้ตรงตามเป้าหมายขององค์การทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

เครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 หมายถึง ทีมพนักงานของธนาคาร ที่ทำหน้าที่นำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้กับลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม (Small SME Business clients) ซึ่งมียอดขายตั้งแต่ 10-50 ล้านบาท และ วงเงินสินเชื่อ ตั้งแต่ 3-10 ล้านบาท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved