

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธนาคารพาณิชย์ จัดเป็นสถาบันทางการเงินที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น บริการรับฝาก-ถอนเงิน บริการด้านสินเชื่อ บริการด้านการค้าต่างประเทศ เป็นต้น ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของธนาคารแห่งประเทศไทย และจากภาวะการแข่งขันทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ มีการตื่นตัวในการให้บริการด้านต่าง ๆ ซึ่งจะเห็นได้จากกลยุทธ์ของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ในปี 2552 เน้นให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เพื่อจูงใจในการมาใช้บริการของธนาคาร และเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดในธุรกิจ

การให้บริการสินเชื่อเป็นที่มาของรายได้ที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์ โดยเฉพาะสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) มีการแข่งขันกันค่อนข้างสูงในการช่วงชิงลูกค้ารายใหม่ และพยายามรักษาลูกค้ารายเก่า รวมทั้งเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดด้านสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยทุกธนาคารจะพยายามชักชวนลูกค้าจากธนาคารอื่น ๆ ให้ย้ายสินเชื่อมาใช้กับธนาคารของตนเอง หรือเรียกว่า การ Refinance ประกอบกับกลุ่มลูกค้ามีความรู้และความต้องการที่มากขึ้น ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ให้ใช้บริการกับธนาคารอย่างต่อเนื่อง เป็นนโยบายหนึ่งของทุกธนาคาร

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารแรกๆ ที่เน้นด้านการให้บริการกับลูกค้า ซึ่งนอกจากปัจจุบันมีจำนวนสาขาที่ให้บริการรับฝาก – ถอนเงิน และธุรกรรมด้านการเงินอื่นๆ ทั่วประเทศมากเป็นอันดับหนึ่งในประเทศไทย (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2552) ในด้านสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ธนาคารไทยพาณิชย์มีนโยบายในการปล่อยสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยเน้นการสนับสนุนลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เต็มกำลังด้วยการเป็นพันธมิตรธุรกิจกับลูกค้า ด้วยแนวคิด "ลูกค้าคือหัวใจ" จึงได้มีการแยกหน้าที่การบริการจากสาขา โดยได้จัดตั้งหน่วยงานสำนักงานธุรกิจ สำหรับการพิจารณาปล่อยสินเชื่อแก่ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และเพื่อรองรับการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างทั่วถึง และเพื่อดูแลลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยตรง

สำหรับในพื้นที่จังหวัดนครปฐม สภาพเศรษฐกิจพบว่ารายได้ส่วนใหญ่มาจากสาขาอุตสาหกรรมมากที่สุด คิดเป็นมูลค่า 15,702 ล้านบาท เนื่องจากมีการขยายตัวทางอุตสาหกรรมต่อเนื่อง เพราะเป็นเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร ห่างจากกรุงเทพฯ เพียง 56 กิโลเมตร โดยมี

การประกอบกิจการหลากหลายประเภทปะปนกันไป ไม่กระจุกตัวอยู่ในอุตสาหกรรมใดเป็นพิเศษ สำหรับสาขาที่ทำรายได้ให้กับจังหวัดรองลงมาเป็นสาขาการขนส่ง ขายเป็นปลีก คิดเป็นมูลค่า 10,962 ล้านบาท และ สาขาเกษตรกรรม เป็นอันดับ 3 คิดเป็นมูลค่า 10,313 ล้านบาท (จังหวัดนครปฐม, 2552:ออนไลน์) นอกจากนี้ยังเป็นศูนย์กลางทางการค้าของภูมิภาคตะวันตกและเป็นชุมทางของการขนส่ง รวมทั้งมีความได้เปรียบทางด้านทำเลที่ตั้งประกอบกับโครงสร้างพื้นฐานของจังหวัดมีการพัฒนา การเกษตรในทุกด้าน จึงก่อให้เกิดการลงทุนอุตสาหกรรมต่อเนื่องทางการเกษตรได้อย่างดี ทำให้โครงสร้างทางเศรษฐกิจกระจายไปสู่สาขาต่างๆ จนกลายเป็นศูนย์กลางทางพาณิชย์กรรมขนาดใหญ่ โดยในปี 2552 มีผู้ประกอบการจดทะเบียนก่อตั้งธุรกิจใหม่ รวม 547 ราย และจำนวนทุนจดทะเบียนรวม 1,191,220,000 บาท (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2553:ออนไลน์) สินเชื่อรวมทั้งจังหวัดนครปฐม สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552 เป็นเงิน 62,802 ล้านบาท ซึ่งเป็นจำนวนเงินให้สินเชื่อสูงที่สุดในเขต 7 ตามการจัดกลุ่มของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2553:ออนไลน์) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จึงได้จัดตั้งสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) ที่จังหวัดนครปฐม เพื่อดูแลรับผิดชอบในพื้นที่จังหวัดนครปฐม โดยดูแลลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่มีวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 5,000,000 บาทขึ้นไป และไม่ได้จำกัดวงเงินสูงสุด สามารถติดต่อและปล่อยสินเชื่อนอกเหนือจากที่ตั้งของสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) ได้ หากมีลูกค้ารายเก่าแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้ และมีระยะทางห่างจากสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) ไม่เกิน 100 กิโลเมตร สำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) มีผลการดำเนินงานเติบโตที่ดี โดย 5 ปีที่ผ่านมาในปี 2548 – 2552 มียอดสินเชื่อ 1,509 ล้านบาท, 2,221 ล้านบาท, 3,132 ล้านบาท, 3,379 ล้านบาท และ 3,023 ล้านบาท ตามลำดับ และเฉพาะสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) มีรายได้จากการปล่อยสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ณ 31 ธันวาคม 2552 รวม 101 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.55 ของรายได้จากการปล่อยสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ทั้งหมด 6,500 ล้านบาท จากสำนักงานธุรกิจทั้งหมด 49 แห่ง (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2553)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เพื่อการให้บริการลูกค้า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เพิ่มขึ้น รวมทั้งเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ตลอดจนนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเชิงรุกเพื่อการแข่งขันต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารไทยพาณิชย์ ในสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน(นครปฐม)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารไทยพาณิชย์ สังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน(นครปฐม)
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทาง ในการปรับปรุงการบริการด้านสินเชื่อของลูกค้า SMEs ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด สังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)
3. เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงานของธนาคารต่างๆ ในสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ความชอบ ความประทับใจและความพอใจ ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)

ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) หมายถึง ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 5,000,000 บาทขึ้นไป

สำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) หมายถึง หน่วยงานหนึ่งของธนาคารไทยพาณิชย์ที่จัดตั้งขึ้นมา เพื่อวัตถุประสงค์ในการติดต่อ คั่นหากลุ่มลูกค้าเป้าหมายสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และให้คำปรึกษาในการนำเสนอเรื่องขออนุมัติสินเชื่อ ตลอดจนดูแลลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่มีวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 5,000,000 บาทขึ้นไป และไม่ได้จำกัดวงเงินสูงสุด สำหรับสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) เป็นสำนักงานที่ครอบคลุมและเน้นการดูแลลูกค้าที่มีสถานที่ดำเนินงานธุรกิจตั้งอยู่ในจังหวัดนครปฐม นอกจากนี้สามารถติดต่อและปล่อยสินเชื่อนอกเหนือจากที่ตั้งธุรกิจในจังหวัดนครปฐมได้ หากมีลูกค้ารายเก่า แนะนำลูกค้ารายใหม่ให้ และมีระยะทางห่างจากสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) ไม่เกิน 100 กิโลเมตร