

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าเป็นธนาคารเดียวกันตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า "KRUNG THAI BANK LIMITED" ใช้สัญลักษณ์ "นกวาญักษ์" ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง มาเป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคาร จนถึงปัจจุบัน

ความก้าวหน้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2509 ที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้เริ่มดำเนินการมาธนาคารกรุงไทยได้เติบโตขึ้นอย่างมั่นคง และรวดเร็ว มีการปรับปรุง และขยายองค์การใหม่ ทั้งในสำนักงานใหญ่และสาขา ซึ่งทำให้ธนาคารกรุงไทย สามารถให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น ปี พ.ศ. 2531 ธนาคารกรุงไทย จัดเป็นธนาคารพาณิชย์เพียงแห่งเดียว ที่มีสาขาอยู่ครบทั่วทุกจังหวัดของประเทศ และยังมีแผนงาน จะขยายสาขาเพิ่มขึ้นอีก โดยเน้นการเปิดสาขาในเขตรอบนอก ที่ความเจริญกำลังขยายตัวออกไป ซึ่งทำให้ธนาคารกรุงไทยสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารกรุงไทย ยังได้นำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้กับงานให้บริการแก่ลูกค้า และการปฏิบัติงานภายใน ธนาคารกรุงไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดตั้งระบบออนไลน์ และเครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งธนาคารกรุงไทย นับเป็นธนาคารแรกที่สามารถติดตั้งได้ครบ 73 จังหวัดทั่วประเทศ ทำให้ธนาคารกรุงไทย สามารถใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่มีอยู่ ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของธนาคารได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ขณะเดียวกันธนาคารกรุงไทยก็ได้ขยายขอบข่ายการให้บริการด้านนี้ ออกไปอีก โดยเปิดให้มีบริการ ธนาคารออฟฟิศ แบนค์กิ้ง เพื่อให้ข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องและทันกับเวลาในการตัดสินใจทางธุรกิจของลูกค้า ความก้าวหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การนำหุ้นของธนาคารกรุงไทยเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2532 นับเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่นำหุ้นเข้าซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยได้เริ่มเปิดการซื้อขายหุ้นของ

ธนาคารกรุงไทย ในตลาดหลักทรัพย์ฯ ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2532 เป็นต้นมา และได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2537 โดยใช้ชื่อ "ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)" (Krung Thai Bank Public Company)

ปัจจุบัน ผู้วิจัยดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจและการตลาด มีหน้าที่พิจารณาสินเชื่อให้กับลูกค้า และสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ เป็นสินเชื่อที่มีความเสี่ยงต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับสินเชื่อประเภทอื่นๆ และเป็นสินเชื่อที่มีปริมาณมากที่สุดที่ธนาคารพาณิชย์อื่นไม่มี ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ โดยเน้นลูกค้าที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำที่เป็นลูกค้ากลุ่มใหญ่ของสินเชื่อประเภทนี้ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางปรับปรุง ให้เกิดประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด และนำไปเป็นแนวทางไปพัฒนากับ ธนาคารกรุงไทยสาขาอื่น ๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับธนาคาร เพราะสินเชื่อเป็นที่มาของรายได้หลักของธนาคาร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสมุทรสาคร ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

สมมุติฐานของการวิจัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสมุทรสาคร ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประชากรที่ทำการศึกษาคั้งนี้ คือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ที่มาใช้บริการกับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำนวนประมาณ 500คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 217คน ตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ

2.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- สถานภาพสมรส
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกกรุงไทยธนวัฏ

2.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกกรุงไทยธนวัฏ

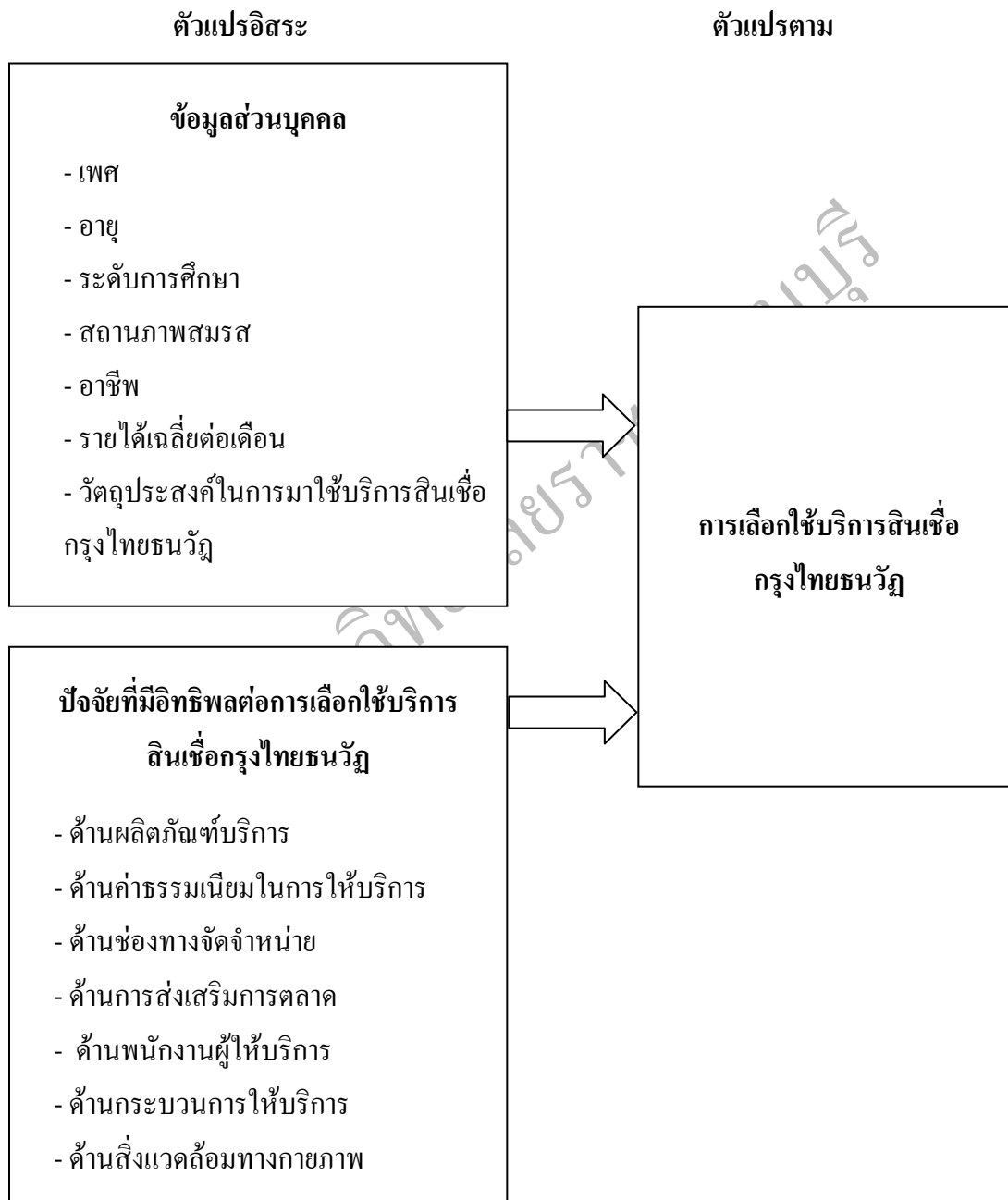
- ด้านผลิตภัณฑ์บริการ
- ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ
- ด้านช่องทางจัดจำหน่าย
- ด้านการส่งเสริมการตลาด
- ด้านพนักงานผู้ให้บริการ
- ด้านกระบวนการให้บริการ
- ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ การเลือกใช้บริการสินเชื่อกกรุงไทยธนวัฏ

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการวิจัยคั้งนี้ ระหว่างเดือน มีนาคม – สิงหาคม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมเงินของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นียมศัพท์เฉพาะ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ตั้งอยู่เลขที่ 927/17 ตำบลมหาชัย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

ลูกค้า หมายถึง ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มาใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ หมายถึง สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ กฏระเบียบการสมัคร กฏระเบียบการต่ออายุสัญญา วงเงินสินเชื่อ เงื่อนไขในสัญญา และชื่อเสียงของธนาคาร

ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ หมายถึง อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม กำหนดระยะเวลาชำระหนี้ และ เงื่อนไขการชำระหนี้

ด้านช่องทางจัดจำหน่าย หมายถึง บริการนอกสถานที่ ทำเลที่ตั้งธนาคาร และสามารถติดต่อธนาคารโดยตรงไม่ผ่านตัวแทนหรือคนกลาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง ข้อมูลข่าวสารเพียงพอ ข้อมูลข่าวสารชัดเจน ดึงดูดใจให้เพิ่มวงเงินสินเชื่อ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ หมายถึง มีความรู้ในการให้บริการ มีความน่าเชื่อถือ มีน้ำใจในการให้บริการ มีธรรมาปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน และมีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ

ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนการดำเนินการรวดเร็ว และการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีการประสานงานกันอย่างดี

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สถานที่จอดรถสะดวกสบาย สถานที่ให้บริการ กว้างขวาง สถานที่ให้บริการสวยงาม สถานที่ให้บริการสะอาด สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี เครื่องเขียนอุปกรณ์ครบถ้วน ทันสมัย และ ป้ายแสดงสถานที่/ตำแหน่งให้บริการชัดเจน

การเลือกใช้บริการสินเชื่อธนวัฏ หมายถึง สินเชื่อบุคคลสำหรับข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย

ภาพลักษณ์ธนาคาร หมายถึง การมองเห็นและการรับรู้ของสาธารณชนที่มีต่อธนาคารนั้นๆ ซึ่งเป็นการสื่อความหมายถึงความเข้าใจของสาธารณชนที่มีต่อธนาคาร

วงเงินสินเชื่อ หมายถึง วงเงินกู้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญให้กู้ได้สูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือนผู้กู้

อัตราดอกเบี้ย หมายถึง อัตราผลตอบแทนที่ผู้กู้ต้องชำระให้แก่ผู้ให้กู้ ทั้งในรูปแบบของเงินหรือสิ่งของที่ประเมินค่าเป็นรูปของตัวเงินได้ โดยคิดเป็นร้อยละต่อปี

ขั้นตอนในการพิจารณาสินเชื่อ หมายถึง กระบวนการทำงานเพื่อการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อตามขั้นตอนหรือหลักเกณฑ์ของธนาคาร และระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสินเชื่อธนวิญ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการลูกค้า ซึ่งเป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำได้ดียิ่งขึ้น
2. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในกำหนดหัวข้อและเนื้อหาสำหรับพัฒนาการบริหารงานด้านการให้บริการสินเชื่อธนวิญ
3. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของการบริการสินเชื่อธนวิญในอนาคต
4. ผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบในการทำวิจัยเชิงลึก เกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อธนวิญ ในอนาคต