

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ทิศทางการเปลี่ยนแปลงธุรกิจในปัจจุบันคือการเปลี่ยนแปลง (Change) โดยการใช้กรอบใหม่ (New Paradigm) เน้นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างบริหารธุรกิจ โดยคำนึงถึงการแข่งขันจากทุกจุดของโลก เพื่อให้องค์กรมีสิ่งที่ได้เปรียบ (Competitive Advantages) สามารถสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความรู้มากขึ้น มีความต้องการเรียกร้องมากขึ้น โอกาสมากขึ้นซึ่งจะได้มาซึ่งบริการที่ดีที่สุด ซึ่งจากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคโลกาภิวัตน์นี้จะต้องคำนึงถึงความรวดเร็ว ประหยัดเวลาและทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กรและนำมาซึ่งประสิทธิผลเพื่อช่วงชิงลูกค้า (พรนพ พุกกะพันธุ์และประเสริฐชัย ไตรเสถียรพงศ์, 2544) จากสภาพแวดล้อมในการทำธุรกิจซึ่งเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม อันได้แก่การที่เศรษฐกิจฟื้นตัวอย่างต่อเนื่อง การเปิดเสรีด้านธุรกิจการเงินที่กำลังจะมีขึ้น การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบของทางการ การแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นและความต้องการของลูกค้าในผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายขึ้นทั้งหมดจะส่งผลต่อการกำหนดทิศทางทำธุรกิจของธนาคารในอนาคต (วิจิต สุรพงษ์ชัย, 2547)

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการแข่งขันทางการตลาดกันอย่างรุนแรงและต่อเนื่อง ทั้งธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารร่วมทุนจากต่างชาติ ส่วนหนึ่งพิจารณาได้จากนโยบายของทางการที่ต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ควรรวมกิจการกันเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ การให้บริการทางการเงินที่ครบวงจร เพื่อให้ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการมีบริการทางการเงินที่หลากหลาย ครบถ้วน ตรงต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม อันจะเป็นการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในระยะยาว

การให้สินเชื่อเป็นธุรกิจหลักของธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง รายได้โดยส่วนใหญ่มาจากดอกเบี้ยจากการอนุมัติสินเชื่อ นอกจากนั้นแล้วธนาคารพาณิชย์ยังมีรายได้อื่น ๆ ที่มาจากลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อ ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง จึงพยายามแข่งขันชิงลูกค้าให้มาใช้บริการด้านสินเชื่อ โดยการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้สามารถเข้าถึงลูกค้าเป้าหมาย (Customer Potential) ให้มากที่สุด

จังหวัดนครปฐมอยู่ติดกับกรุงเทพมหานคร ประชากรมีรายได้เฉลี่ยต่อหัว 80,099 บาท คิดเป็นอันดับที่ 13 ของประเทศ และเป็นอันดับที่ 11 ของภาคกลาง (สำนักงานสถิติจังหวัด นครปฐม: 2543) ธนาคารพาณิชย์มีสาขารวมกันถึง 62 แห่ง (ไม่รวมธนาคารออมสิน 8 สาขาและ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรอีก 6 แห่ง) ซึ่งมากเป็นอันดับ 9 ของประเทศ และมี เงินให้สินเชื่อรวม 34,001.9 ล้านบาท (เงินกู้เบิกเกินบัญชี (O/D), เงินกู้ (Loan) และตั๋วเงิน(P/N)) อยู่ในอันดับที่ 9 ของประเทศ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2546: ออนไลน์) จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงจังหวัดนครปฐมมีเศรษฐกิจที่ดีและขนาดใหญ่ ทุกธนาคารจึงให้ความสำคัญและพยายามจะ ขยายส่วนแบ่งตลาด โดยเฉพาะการให้บริการด้านสินเชื่อ จึงมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในทุกด้าน

ดังนั้นจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัย ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ใน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงนโยบายและกลยุทธ์ ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของผู้ที่ศึกษา และผู้ที่สนใจรวมทั้งองค์กรต่าง ๆ ที่สนใจในเรื่องนี้

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ได้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดและปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม
2. ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรและนำมาแนวทางในการ วางแผนและกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดต่อไป

## นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการทางการตลาด ได้แก่ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ

บริการสินเชื่อ หมายถึง การให้สินเชื่อทั้งชนิดมีหลักประกันและไม่มีหลักประกัน เช่น เงินกู้ประเภทต่าง ๆ ทั้งเงินกู้ระยะสั้นและระยะยาว

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการด้านเงินฝากและสินเชื่อ โดยยกเว้นธนาคารที่ถือหุ้นทั้งหมดโดยรัฐบาลได้แก่ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ และธนาคารอาคารสงเคราะห์

สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ หมายถึง สินเชื่อที่ใช้ในธุรกิจเหมืองแร่และขุดหิน ธุรกิจเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ธุรกิจการพาณิชย์ ธุรกิจการผลิต ธุรกิจการบริการ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง และธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

สินเชื่อเพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล หมายถึง สินเชื่อเพื่อการเคหะ สินเชื่ออเนกประสงค์ใช้จ่ายส่วนตัว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved