

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธนาคารพาณิชย์ เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยมีหน้าที่เป็นตัวกลางในการบริการด้านการเงิน และเป็นแหล่งเงินทุนรูปแบบต่างๆ เพื่ออัดฉีดเงินทุนเข้าสู่ภาคเศรษฐกิจให้เศรษฐกิจไทยสามารถฟื้นตัว และขยายตัวได้อย่างต่อเนื่องในอนาคต แม้ว่าธนาคารพาณิชย์ไทยจะมีการปรับตัวอย่างต่อเนื่องนับแต่วิกฤติทางการเงินปี 2540 เป็นต้นมา และมีความแข็งแกร่งเพิ่มขึ้นเป็นลำดับในระยะเวลาต่อมานั้น แต่ยังคงมีความท้าทายอีกหลายประเด็น ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สภาวะการแข่งขันอันเนื่องมาจากกระแสโลกไร้พรมแดน (Globalization) และผลของการจัดตั้งเขตการค้าเสรี (Free Trade Area) รวมทั้งการรวมกลุ่มกันทางเศรษฐกิจ (Economic Integration) ที่เกิดขึ้นมากมาย ส่งผลให้ตลาดการค้าโลกมีการลดข้อกีดกันทางการค้าในระหว่างประเทศสมาชิกด้วยกัน ขณะเดียวกันก็เป็นอุปสรรคกับประเทศที่ไม่ใช่สมาชิก ปรากฏการณ์เช่นนี้มีผลให้แต่ละประเทศจำเป็นต้องปรับนโยบายการค้าระหว่างประเทศ ให้ทันสถานการณ์และมินโยบายเชิงรุก เพื่อร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มเศรษฐกิจและเจรจาเพื่อจัดตั้งเขตการค้าเสรีกับประเทศต่างๆ ซึ่งนอกจากเป็นการหลีกเลี่ยงการถูกโคดเคียวทางเศรษฐกิจการค้า โดยประเทศที่รวมกลุ่มกันแล้ว ยังเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และเป็นประตูไปสู่การเข้าถึงตลาดของประเทศคู่ค้า และประเทศที่เป็นสมาชิกของการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจอีกด้วย (การเงินการคลัง, 2547: 107) จากสภาพแวดล้อมในการทำธุรกิจซึ่งเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม อันได้แก่การที่เศรษฐกิจฟื้นตัวอย่างต่อเนื่อง การเปิดเสรีด้านธุรกิจการเงินที่กำลังจะมีขึ้น การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบของทางการแข่งขันที่ทวีความเข้มข้นมากขึ้น และความต้องการของลูกค้าในผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายขึ้น ทั้งหมดจะส่งผลต่อการกำหนดทิศทางทำธุรกิจของธนาคารในอนาคต (วิจิต สุรพงษ์ชัย, 2547: 5)

จากข่าวที่กระทรวงการคลัง เตรียมที่จะนำเสนอร่างพระราชบัญญัติสถาบันประกันเงินฝากเข้าสู่พิจารณาของที่ประชุมคณะรัฐมนตรีในเดือนกุมภาพันธ์ 2547 แต่ประเด็นที่น่าสนใจประเด็นหนึ่งก็คือ ผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ในกลุ่มต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักการประกาศใช้แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินของทางการไทย (Financial Master Plan) ซึ่งศูนย์วิจัยกสิกรไทย ได้ประเมินผลกระทบดังกล่าวในช่วงต้นระยะเวลา 4 ปี ที่การให้ความคุ้มครองเงินฝากจะทยอยปรับลดลงนั้น สอดคล้องกับกำหนดการในแผนพัฒนาระบบสถาบัน

การเงิน (Financial Master Plan) ที่ระบุว่า ในช่วง 3 ปีแรกนั้น การปรับสถานะของบริษัทเงินทุน (บง.) และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ (บค.) ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาของทางการขึ้นเป็นธนาคารพาณิชย์ เต็มรูปแบบ (Full license bank) การลควงเงินฝากที่ได้รับความนิยมคุ้มครองลงเหลือเพียง 1 ล้านบาท ภายในระยะเวลา 4 ปี นั้นย่อมจะส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกฝากเงินของลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการลควงเงินฝากที่ได้รับความนิยมคุ้มครองลงเหลือไม่เกิน 1 ล้านบาทนั้น จะทำให้แนวทางการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะในเรื่องฐานลูกค้าเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่กับธนาคารพาณิชย์ขนาดอื่น ๆ มีความแตกต่างกันชัดเจนมากขึ้น จากฐานะการเงินและการดำเนินการที่อาจจะไม่เข้มแข็งเท่าธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ตลอดจนเครือข่ายสาขาให้บริการที่ไม่ครอบคลุมเท่า อาจทำให้มีการโยกย้ายเงินฝากเข้าสู่ธนาคารขนาดใหญ่ (Fight to quality) ซึ่งทำให้ธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กและธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย อาจจะต้องใช้กลไกราคาในการรักษาลูกค้าของตนเอาไว้ ดังนั้น คาดว่า อัตราดอกเบี้ยเงินฝากระหว่างกลุ่มธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ จะมีความแตกต่างที่ชัดเจนมากขึ้น โดยความแตกต่างที่ชัดเจนมากขึ้น โดยความแตกต่างของอัตราดอกเบี้ยจะสะท้อนถึงระดับความเสี่ยง (risk) ที่แตกต่างกัน อาจส่งผลต่อการดำเนินการโดยเฉพาะในช่วงวัฏจักรดอกเบี้ยขาขึ้น ทั้งนี้ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดว่า สภาพคล่องส่วนเกินที่มีอยู่ในระบบประมาณ 7-8 แสนล้านบาทในขณะนี้ คงจะค่อยๆ ททยอยปรับลดลงไปอีก 1-2 ปีข้างหน้า ซึ่งเมื่อถึงเวลานั้นก็จะทำให้สถาบันการเงินต่าง ๆ จะต้องหันมารักษารฐาน เงินฝากของตนด้วยการใช้กลไกราคาอัตราดอกเบี้ย ซึ่งปัจจุบันอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์กำหนด อยู่ที่ 0.75 % และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำกำหนดอยู่ที่ 1.0 % ต่อปี (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2547: 19)

จังหวัดสมุทรสาครอยู่ติดกับกรุงเทพมหานคร เป็นจังหวัดที่มีขนาดเล็ก มีเพียง 3 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอกระทุ่มแบน และอำเภอบ้านแพ้ว มีประชากรตามทะเบียนราษฎรโดยรวม 435,588 คน (ที่ทำการปกครองจังหวัดสมุทรสาคร, 2544) อำเภอเมืองสมุทรสาคร มีธนาคารพาณิชย์ 15 ธนาคาร และมีสาขารวมกันถึง 37 แห่ง (ชมรมธนาคารพาณิชย์จังหวัดสมุทรสาคร, 2547) ประชากรในจังหวัดสมุทรสาคร มีรายได้เป็นอันดับ 4 ของประเทศ (สถิติจังหวัดสมุทรสาคร, 2544) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงสถานะการแข่งขันอย่างรุนแรงของระบบธนาคารพาณิชย์ โดยเฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝาก ผู้ศึกษาจึงสนใจ ที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงนโยบายและกลยุทธ์ให้ สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สูงสุดซึ่งจะเป็น

ประโยชน์ในการนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของผู้ที่ศึกษา และผู้ที่สนใจรวมทั้งองค์กรต่าง ๆ ที่สนใจในเรื่องนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรสาคร
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการ การบริหารจัดการองค์กรและนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดต่อไป

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคคล (People) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และด้านกระบวนการ (Process)

ผู้ให้บริการเงินฝาก หมายถึง ผู้ที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารและผู้เข้ามาใช้บริการของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ ซึ่งการวัดขนาดของธนาคารพาณิชย์วัดจากขนาดทรัพย์สินของธนาคารนั้นๆ ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 5 อันดับ ที่มีส่วนแบ่งการตลาด 75% ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารกรุงศรีอยุธยา

เงินฝากประจำ หมายถึง เงินฝากที่ธนาคารกำหนดระยะเวลาในการถอนคืนและกำหนดอัตราดอกเบี้ยจ่ายตามระยะเวลาที่ธนาคารกำหนดไว้ ปัจจุบันเงินฝากประจำแบ่งเป็นเงินฝากประจำ 3 เดือน 6 เดือน และ 12 เดือน หรือมากกว่านี้ กรณีผู้ฝากต้องการถอนเงินฝากก่อนครบกำหนดธนาคารจะงดจ่ายดอกเบี้ย ยกเว้นประเภท 6 เดือนขึ้นไป ถ้าระยะเวลาฝากเกิน 3 เดือน ธนาคารจะจ่ายดอกเบี้ยในอัตราเท่ากับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ ณ ขณะนั้น

เงินฝากออมทรัพย์ หมายถึง เงินฝากที่ไม่กำหนดระยะเวลาในการฝากและถอนคืน โดย
ธนาคารคำนวณและจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากเป็นรายวันตามอัตราดอกเบี้ยที่กำหนด ณ วันนั้น ๆ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved