

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ภายหลังที่เศรษฐกิจเริ่มฟื้นตัว ส่งผลให้สภาพแวดล้อมในการทำธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป จากเดิม การเปิดเสรีด้านธุรกิจการเงินที่จะมีขึ้น การแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงมากขึ้น ประกอบกับ ผู้บริโภคมีความต้องการในผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายมากขึ้น ทั้งหมดนี้จะส่งผลทำให้ รูปแบบการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปด้วย ธนาคารพาณิชย์ก็เป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลง ไปจากเดิมเช่นเดียวกัน ส่วนหนึ่งพิจารณาได้จาก มีการให้บริการทางการเงินที่ครบวงจร เพื่อให้ ธนาคารสามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไป โดยมีบริการทางการเงินที่ หลากหลาย ครบถ้วน ตรงต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งมีการกระจายการให้สินเชื่อไปในภาคเศรษฐกิจที่สำคัญ ได้แก่ ภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม การค้าและการบริการ การอุปโภคบริโภค เป็นต้น เพื่อให้ สอดคล้องกับการพัฒนา และการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งสินเชื่อธุรกิจที่ให้แก่ ผู้ประกอบการ ก็เป็นสินเชื่อประเภทหนึ่งสร้างรายได้จากดอกเบี้ยรับให้กับธนาคารพาณิชย์เป็น จำนวนมาก ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง จึงพยายามแข่งขันลูกค้าให้มาใช้บริการกับธนาคารของ ตน โดยการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้สามารถเข้าถึงลูกค้าเป้าหมายให้มากที่สุด แต่อย่างไรก็ ตามคุณภาพของสินเชื่อ ก็เป็นสิ่งที่ทุกธนาคารให้ความสำคัญควบคู่ไปกับความเจริญเติบโตทาง ธุรกิจและการทำกำไร ดังนั้น การกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจจึงต้องใช้ความรู้ ความชำนาญ และ แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สินเชื่อ มีความมั่นคง และ ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับความเสี่ยง

จังหวัดราชบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันตก ซึ่งอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานครมากนัก โดยระยะห่างจากกรุงเทพฯ โดยทางรถยนต์ประมาณ 100 กิโลเมตร ในปี 2546 มีจำนวนประชากร ทั้งสิ้น 833,734 คน เพิ่มขึ้น 0.42% และในปี 2545 พบว่า มีมูลค่ารวมของผลิตภัณฑ์จังหวัด (GPP) ตามราคาประจำปี 76 พันล้านบาท รายได้เฉลี่ยต่อหัว จำนวน 93,218 บาท คิดเป็นอันดับ 1 ใน 6 จังหวัด ของภาคตะวันตก และคิดเป็นอันดับที่ 14 ของประเทศ (สำนักงานสถิติจังหวัดราชบุรี, 2547: 3-63) นอกจากนี้ ยังมีธนาคารพาณิชย์ จำนวน 8 แห่ง โดยมีสาขารวมทั้งหมด จำนวน 56 สาขา (ไม่รวมธนาคารออมสิน 7 สาขา, ธนาคารอาคารสงเคราะห์ 1 สาขา และธนาคารเพื่อการเกษตร และ สหกรณ์การเกษตร 7 สาขา) และมีเงินให้สินเชื่อ ณ.วันที่ 30 กันยายน 2547 รวม

จำนวน 22,501 ล้านบาท แบ่งเป็นเงินกู้เบิกเกินบัญชี(O/D) 6,174 ล้านบาท, เงินกู้ Term Loan 12,792 ล้านบาท ตัวเงินและอื่นๆ 3,534 ล้านบาท ซึ่งมากเป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับ 6 จังหวัด ของภาคตะวันตก และคิดเป็นอันดับ 17 ของประเทศ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2547: ออนไลน์) จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า จังหวัดราชบุรีเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพทางธุรกิจ มีระบบเศรษฐกิจขนาดใหญ่ ซึ่งปัจจุบัน ณ เดือนธันวาคม 2547 มีจำนวนผู้ประกอบการที่จดทะเบียนการค้านิติบุคคล และกิจการยังคงอยู่ ทั้งหมด จำนวน 2,344 ราย โดยจำนวนกว่า 30% เป็นผู้ประกอบการนิติบุคคล ที่อยู่ในอำเภอเมืองราชบุรี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2547: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์) ทูทนาการจึงให้ความสำคัญ และพยายามแข่งขันกันรุนแรงในทุกด้านเพื่อขยายส่วนแบ่งการตลาด โดยเฉพาะการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการดำเนินธุรกิจ

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของผู้ที่ศึกษา บุคคลทั่วไป หรือองค์กรต่างๆ ที่สนใจในเรื่องนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อการบริหารจัดการองค์กร และนำมาเป็นแนวทางในการวางแผน และ กำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดต่อไป

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการ กับธนาคารพาณิชย์ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

สินเชื่อบริการ หมายถึง สินเชื่อที่ใช้ในธุรกิจการผลิต ธุรกิจบริการ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจการพาณิชย์ ธุรกิจเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ธุรกิจเหมืองแร่และขุดหิน

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ ที่ให้บริการเงินฝากและสินเชื่อ ซึ่งการวัดขนาดของธนาคารพาณิชย์วัดจากขนาดของสินทรัพย์ของธนาคารนั้นๆ ซึ่งกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ จะมีขนาดของสินทรัพย์รวมตั้งแต่ ร้อยละ 10 ขึ้นไป ของสินทรัพย์รวมธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ ซึ่งปัจจุบันประกอบด้วย 5 ธนาคาร คือ บมจ.ธนาคารกรุงเทพ, บมจ.ธนาคารกรุงไทย, บมจ.ธนาคารกสิกรไทย, บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ และ บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยเรียงลำดับขนาดของสินทรัพย์จากมากไปน้อย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2547: ออนไลน์) โดยเจาะจงเฉพาะที่มีสาขที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เท่านั้น

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบการค้าที่จดทะเบียน ประเภทนิติบุคคล กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ประกอบด้วยนิติบุคคลประเภท บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล โดยเจาะจงเฉพาะที่กิจการยังคงอยู่ ณ เดือนธันวาคม 2547 และมีที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี