

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำธุรกิจซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม อันได้แก่การที่เศรษฐกิจฟื้นตัวอย่างต่อเนื่อง การเปิดเสรีด้านธุรกิจการเงิน การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบของทางการการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นและความต้องการของลูกค้าในผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายขึ้นทั้งหมดจะส่งผลต่อการกำหนดทิศทางการทำธุรกิจของธนาคารในอนาคต (วิจิต สุรพงษ์ชัย, 2547) โดยธุรกิจธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการแข่งขันทางการตลาดอย่างรุนแรงและต่อเนื่อง ทั้งธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารร่วมทุนจากต่างชาติ ส่วนหนึ่งพิจารณาได้จากนโยบายของทางการที่ต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ควมรวมกิจการกันเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ การให้บริการทางการเงินที่ครบวงจร เพื่อให้ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไป โดยมีการบริการทางการเงินที่หลากหลาย ครบถ้วน ตรงต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มอันจะเป็นการสร้างความผูกพันซึ่งจะเป็นประโยชน์ให้เกิดขึ้นในระยะยาว ปัจจุบันสถาบันการเงินในประเทศไทยมีดังนี้ (Bank of Thailand, 2007 : Online)

- 1.ธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทหารไทย เป็นต้น
- 2.บริษัทเงินทุน ได้แก่ บริษัทเงินทุน ฟินันซ่า จำกัด (มหาชน) บริษัทเงินทุน แอ็ดวานซ์ จำกัด(มหาชน) บริษัทเงินทุน อเมริกันเอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นต้น
- 3.สำนักงานผู้แทนธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ได้แก่ สำนักงานผู้แทน American Express Bank Ltd. สำนักงานผู้แทน Bank of Baroda สำนักงานผู้แทน Credit Suisse เป็นต้น
- 4.บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน ได้แก่ บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด บริษัทบริหารสินทรัพย์ พญาไท จำกัด บริษัทบริหารสินทรัพย์ เพทาย จำกัด เป็นต้น
- 5.บริษัทผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ได้แก่ บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด บริษัท จีอี แคปปิตอล(ประเทศไทย) จำกัด บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด(มหาชน) บริษัท อเมริกันเอ็กซ์เพรส(ไทย) จำกัด บริษัท อีซี บาย จำกัด(มหาชน) จำกัด เป็นต้น
- 6.บริษัทผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล เช่น บริษัท ไทยพาณิชย์ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด(มหาชน) บริษัท เมืองไทยลิสซิ่ง จำกัด เป็นต้น

7.บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ เช่น บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ลินน์ ฟิลลิปส์ มอร์ทเกจจำกัด บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ สหวิริยา จำกัด และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ เอเชีย จำกัด

8.สถาบันการเงินพิเศษของรัฐบาล เช่น ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เป็นต้น

ทั้งนี้ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นสถาบันการเงินพิเศษของรัฐบาลที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ.2545 (ที่มา:รายงานประจำปี 2547 ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย) และอยู่ในการกำกับดูแลของกระทรวงการคลังโดยธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจัดเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ทำให้บริการธุรกรรมทางการเงิน เช่นเดียวกับกับธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินต่าง ๆ เพียงแต่มีข้อแตกต่างคือ ธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ที่จะไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย และไม่ขัดต่อหลักการของศาสนาอิสลาม จึงทำให้ธนาคาร ไม่มีภาระเรื่องต้นทุนดอกเบี้ยเงินฝาก ทำให้เป็นแหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนต่ำและช่วยส่งเสริมการลงทุน ทั้งนี้ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยได้ช่วยกระตุ้นแหล่งเงินออมของชาวไทยมุสลิมที่กระจัดกระจายอยู่นอกระบบที่ฝากไว้กับธนาคารอิสลามในต่างประเทศให้ไหลกลับเข้ามาในประเทศไทย ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่ประเทศไทย มิใช่แต่เฉพาะแก่ชาวไทยมุสลิมเท่านั้น

เนื่องจากรูปแบบของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็น “ธนาคารเพื่อการค้าและการลงทุน” ซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนต่ำ ทำให้มีผู้สนใจใช้บริการเพิ่มขึ้น จากรายงานประจำปี 2548 ข้อมูลงบการเงินเปรียบเทียบระหว่างปี 2547 และ 2548 พบว่าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมีรายได้จากเงินให้สินเชื่อ การให้เช่าซื้อและสัญญาเช่าทางการเงินเพิ่มขึ้นจาก 20.690 ล้านบาทในปี 2547 เป็น 107.978 ล้านบาท ในปี 2548 และมีจำนวนเงินฝากเพิ่มขึ้นจาก 15.292 ล้านบาทในปี 2547 เป็น 40.300 ล้านบาท ในปี 2548 (ที่มา : ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2548) จากรายงานจำนวนลูกค้าสำนักงานใหญ่และสาขาทั่วประเทศเมื่อเริ่มเปิดดำเนินการ ในปลายปี2546- 30 เมษายน 2549 พบว่าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่นั้น มีปริมาณลูกค้ามากกว่าสาขาแต่ละแห่งทั่วประเทศ และมีกลุ่มลูกค้าส่วนมากเป็นชาวไทยมุสลิม แต่ภายหลังสัดส่วนลูกค้าชาวไทยศาสนาอื่นมีการปรับเพิ่มขึ้น จนถึงปัจจุบันมีจำนวนใกล้เคียงกับจำนวนลูกค้าชาวไทยมุสลิม (ที่มา: ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2549) จากข้อมูลดังกล่าวธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจึงเห็นถึงความเป็นไปได้ของการขยายส่วนแบ่งการตลาด โดยเฉพาะการให้ทางเลือกด้านบริการทางการเงินระบบอิสลามแก่กลุ่มลูกค้าชาวไทยศาสนาอื่นเพิ่มขึ้น

ดังนั้นจากเหตุการณ์ดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ เพื่อใช้เป็นแนวทางการวางแผน ปรับปรุงนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยและปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่
2. ทำให้ทราบข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรและนำมาเป็นแนวทางการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดต่อไป

#### นิยามศัพท์

การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการตัดสินใจที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย การตระหนักถึงปัญหา การค้นหาข้อมูลข่าวสารการประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

ปัจจัย หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและการกระจายสินค้า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านเหตุการณ์กายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการและปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางจิตวิทยา

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย หมายถึง ธนาคารที่ดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย 2545 และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง โดยจัดเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย และไม่ขัดต่อหลักการของศาสนาอิสลาม