

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ถึงแม้ว่าธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยจะยังไม่ถึงจุดอิ่มตัวในระยะปี พ.ศ. 2546 แต่ท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว การแข่งขันในตลาดบัตรเครดิตจึงต้องมีการปรับตัวเพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้มากขึ้นก็ตาม ภายใต้สถานการณ์ที่เศรษฐกิจไทยยังต้องเผชิญข่าวร้ายจากราคาน้ำมันที่ขยับขึ้นแบบไม่มีจุดสิ้นสุด สถาบันการเงินทั้งที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ทั้งหลายต่างพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสสำหรับผู้ที่ต้องการใช้สินเชื่อส่วนบุคคลมากขึ้น โดยเฉพาะสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ต่างปรับตัวเพื่อขยายฐานลูกค้าและกระตุ้นการใช้ผ่านรูปแบบสินเชื่อที่เป็นผลิตภัณฑ์ที่คิดค้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม อีกทั้งสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ยังจับมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อทำการส่งเสริมการตลาดกระตุ้นให้ลูกค้าเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้เงินให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเข้าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์ การผ่อนสินค้า การซื้อของในซูเปอร์มาร์เก็ต การใช้ในร้านอาหาร และการเติมน้ำมัน จึงเป็นการสร้างกลยุทธ์ที่จับตรงจุดกับความต้องการของลูกค้าและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ซึ่งในปัจจุบันองค์กรธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางการบริหารธุรกิจ โดยคำนึงถึงการแข่งขันเพื่อสามารถสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความรู้มากขึ้นมีความต้องการเรียกร้องมากขึ้น ซึ่งจะได้มาซึ่งบริการที่ดีที่สุด จากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคโลกาภิวัตน์นี้ จะต้องคำนึงถึงความรวดเร็วประหยัดเวลาและทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กรและนำมาซึ่งประสิทธิผล เพื่อช่วงชิงลูกค้า จากสภาพแวดล้อมในการทำธุรกิจซึ่งเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม อันได้แก่ เศรษฐกิจฟื้นตัวอย่างต่อเนื่อง การเปิดเสรีด้านธุรกิจการเงินที่กำลังจะเกิดขึ้น การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบของทางการ การแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น และความต้องการของลูกค้าในผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายขึ้นทั้งหมดจะส่งผลต่อการกำหนดทิศทางทำธุรกิจของสถาบันการเงินในอนาคต

ธุรกิจสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non Bank) เป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการแข่งขันทางการตลาดอย่างรุนแรงและต่อเนื่อง ทั้งการให้บริการทางการเงินที่รวดเร็วและครบวงจรเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป มีการบริการทางการเงินที่หลากหลายครบถ้วน ตรงต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม อันในการสร้างความผูกพันและความพึงพอใจให้เกิดขึ้นได้ในระยะยาวซึ่งในปัจจุบัน สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดนครปฐมมีดังนี้

1. บริษัท จีอี แคปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด (First choice)
2. บมจ.อออนธนสินทรัพย์ (ประเทศไทย)
3. บริษัท แคปิตอล โอ เค จำกัด
4. บริษัท อีชีบาย จำกัด (มหาชน)
5. บริษัท เจนเนอร์ล คาร์ด เซอร์วิส จำกัด

การให้สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน ถือเป็นธุรกิจหลักของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งรายได้ส่วนใหญ่มาจากดอกเบี้ยจากการอนุมัติสินเชื่อ ดังนั้นสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จึงพยายามช่วงชิงลูกค้ามาใช้บริการด้านสินเชื่อ โดยการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้สามารถเข้าถึงลูกค้าเป้าหมายให้มากที่สุด โดยแนวโน้มของการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลยังมีอยู่อย่างต่อเนื่องเห็นได้จากฐานลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งขยายจากกลุ่มบริษัท หรือธุรกิจขนาดใหญ่ลงไปถึงลูกค้าขนาดกลางและขนาดเล็ก ส่งผลให้ตลาดรวมธุรกิจบริการทางการเงินขยายตัวกว้างขึ้นครอบคลุมธุรกิจทั้งหมดโดยเน้นความสะดวก รวดเร็ว และความคล่องตัวในการให้บริการ ลูกค้าจะมีความพึงพอใจและเลือกใช้บริการในวงกว้างขึ้น ที่สำคัญยังเป็นการให้กู้เงินเหมือนปกติ เพียงแต่มีความคล่องตัวและปลอดภัยในการให้บริการมากกว่าการกู้เงินนอกระบบ หรือการให้สินเชื่อจากสถาบันการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์ คุณจงรัก พรหมพุทธิไธ ผู้จัดการบริษัทอีชีบาย (จำกัด) มหาชน และคุณพรนิษา สวาทอง Senior Supervisor บริษัท อออนธนสินทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) (จากการสัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ.2549) ได้ให้ความเห็นที่ตรงกันว่า ปัจจุบันผู้ที่ใช้สินเชื่อกับบริษัททั้งสองส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในวัยทำงาน อายุระหว่าง 25-45 ปี และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,000-20,000 บาทต่อเดือน จากการสังเกตข้อมูลของลูกค้าที่ใช้บริการกับบริษัท พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานระหว่าง 5-10 ปี อายุงานของลูกค้าซึ่งในช่วงดังกล่าว จึงเป็นกลุ่มที่มีรายได้อยู่ในระดับปานกลาง ไม่ต่ำหรือสูงมาก ระดับการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพถึงปริญญาตรี เป็นลูกจ้าง-พนักงานบริษัทเอกชน ในส่วนพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกับบริษัทมักใช้วงเงินเพื่อชำระสินค้า เป็นอันดับแรก รองลงมาจะเป็นการเบิกเงินสดล่วงหน้า และเพื่อเงินกู้จะน้อยมาก ทั้งนี้เป็นเพราะการจะอนุมัติวงเงินกู้ บริษัทจะพิจารณาจากฐานะการเงินของลูกค้าย้อนหลังไป 3 เดือน พิจารณารายได้และประวัติการชำระหนี้กับบริษัท ส่วนลูกค้าที่ใช้บริการจะมีระยะเวลาชำระเงินกู้กับบริษัท 6, 9, 12, 18 เดือน ขึ้นอยู่กับความสามารถในการอธิบายในส่วนของลูกค้า

จังหวัดนครปฐม ถือเป็นจังหวัดหนึ่งที่อยู่ติดกับกรุงเทพมหานคร ประชากรมีรายได้เฉลี่ยต่อหัว 126,510 บาท คิดเป็นอันดับที่ 13 ของประเทศ และเป็นอันดับที่ 11 ของภาคกลาง (สำนักงานสถิติจังหวัดนครปฐม, 2548) ธนาคารพาณิชย์มีสาขาารวมกันถึง 69 แห่ง และมีเงินให้สินเชื่อรวม

26,402 ล้านบาท (พาณิชย์จังหวัดนครปฐม, 2548) อำเภอเมืองนครปฐมมีประชากรทั้งสิ้น 264,772 คน มีสถานที่ประกอบอุตสาหกรรมทั้งสิ้น 2,486 แห่ง มีจำนวนคนงานทั้งสิ้น 119,336 คน และมีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 80,457 ครัวเรือน (สำนักงานสถิติจังหวัดนครปฐม, 2548) จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐมมีสภาพเศรษฐกิจที่ดีและเป็นเป้าหมายในการขยายส่วนตลาด โดยเฉพาะการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลซึ่งมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงทุกด้าน

ดังนั้นผู้ศึกษา ซึ่งมีความต้องการศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจสินเชื่อส่วนบุคคล ของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมืองนครปฐม เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงกลยุทธ์และนโยบาย เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายและจะเป็นประโยชน์ในการนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน สำหรับองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องศึกษาในเรื่องนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ได้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
2. ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรและนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดต่อไป

1.4 นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

สินเชื่อส่วนบุคคล หมายถึง การให้สินเชื่อชนิดไม่มีหลักประกัน ทั้งระยะสั้น และระยะยาว สำหรับการศึกษาครั้งนี้แบบอิสระในครั้งนี้ หมายถึง การชำระค่าสินค้า การเบิกเงินสดล่วงหน้า และเงินกู้เท่านั้น

สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกรให้สินเชื่อ แก่บุคคลทั่วไปได้แก่

1. บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด (First choice)
2. บมจ.ออีคอนธนสินทรัพย์ (ประเทศไทย)
3. บริษัท แคปปิตอล โอ เค จำกัด
4. บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน)
5. บริษัท เจนเนอร์ล การ์ด เซอร์วิส จำกัด

การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการคัดเลือกแนวทางปฏิบัติ จากทางเลือกต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved