

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ภาวะเศรษฐกิจไทยในปี 2550 ที่ผ่านมามีอัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจไทย ในอัตราร้อยละ 4.8 อันเป็นผลจากการชะลอตัวของการใช้จ่ายภายในประเทศ เนื่องจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนทางการเมือง อย่างไรก็ตามยังคงได้รับแรงหนุนจากการส่งออกและฐานะการเกินดุลบัญชีเดินสะพัด แต่แนวโน้มในปี 2551 คาดว่าจะขยายตัวจากปีก่อนหน้าเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 4.6-5.2 โดยความเสี่ยงหลัก ได้แก่ ปัญหาราคาน้ำมัน และการชะลอตัวของเศรษฐกิจสหรัฐฯ (บมจ.ธนาคารกสิกรไทย, 2550: 12) การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทย มีอัตราการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวผลักดัน คือ การเจริญเติบโตของธุรกิจ SMEs ซึ่งธุรกิจ SMEs จะมีการขยายตัวได้ในอัตราที่ดีและรวดเร็ว ส่วนหนึ่งเกิดจากการใช้แหล่งเงินทุนจากการกู้ยืมธนาคารพาณิชย์ ซึ่ง บมจ.ธนาคารกสิกรไทย นับเป็น ธนาคารอันดับต้นๆ ที่ให้บริการด้านสินเชื่อแก่ธุรกิจ SMEs โดยมีปรัชญาในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและครบวงจร เพื่อมุ่งตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าในทุกระดับ โดยได้ยกระดับการดำเนินธุรกิจให้มีความโดดเด่นและแตกต่าง เน้นการให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกกลุ่มให้ได้รับบริการทางการเงินที่มีคุณภาพ โดยอาศัยช่องทางที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นสาขาหรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บริการครอบคลุมทุกระดับ และให้ลูกค้าได้รับบริการที่ครบถ้วนด้วยคุณภาพที่สม่ำเสมอ ทุกช่องทาง ทุกเวลา มีความสะดวกและรวดเร็ว คงความหมายของปรัชญา “บริการทุกระดับประทับใจ” (บมจ.ธนาคารกสิกรไทย, 2549: 7) จึงได้จัดแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็นกลุ่ม เพื่อตอบสนองความต้องการนั้นด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ครบทุกความต้องการทางการเงินในแต่ละกลุ่ม

สำหรับกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม (Micro Business : MC) เป็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจที่มียอดขายไม่เกิน 10 ล้านบาทต่อปี และมีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3 ล้านบาท ซึ่งธนาคารมุ่งเน้นการสนับสนุนการเจริญเติบโตทางธุรกิจของลูกค้า โดยการให้สินเชื่อแบบเป็นชุด (Package) Micro Loan ที่ง่ายต่อการใช้บริการ คຸ້ມຄ່າ รวดเร็ว และทันเหตุการณ์ (บมจ.ธนาคารกสิกรไทย, 2549: 16)

จังหวัดนครปฐม แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 อำเภอ คือ อำเภอเมืองนครปฐม อำเภอกำแพงแสน อำเภอพุทธมณฑล อำเภอนครชัยศรี อำเภอดอนตูม อำเภอสามพราน และ อำเภอบางเลน มีจำนวนประชากร ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2550 จำนวน 828,846 คน เป็นเพศชาย 400,597 คน เพศหญิง 428,249 คน ประชากรมีรายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปี เท่ากับ 126,510 บาท ต่อปี เป็นอันดับ 13 ของ

ประเทศ และเป็นอันดับ 6 ของภาคกลาง โดยทั้งจังหวัดมีผลิตภัณฑ์มวลรวม 119,690 ล้านบาท (จังหวัดนครปฐม, 2551: ออนไลน์) มีจำนวนเงินให้กู้ยืมของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดนครปฐมมีจำนวนทั้งสิ้น 61,003 ล้านบาท ยอดคงค้าง ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2551 ปัจจุบัน จังหวัดนครปฐมมีจำนวนธนาคารพาณิชย์จำนวน 16 ธนาคาร และมีสาขารวมกันทั้งสิ้น 100 สาขา ซึ่งแสดงให้เห็นถึงภาวะการแข่งขันที่รุนแรง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2551: ออนไลน์)

เนื่องจากธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันที่รุนแรง ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan และปัญหาของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม เพื่อทราบความต้องการของลูกค้าและ นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ด้านสินเชื่อ และ พัฒนาเครื่องมือส่งเสริมการตลาดที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาสาเหตุของใจที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ ในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ทางด้านสินเชื่อ และพัฒนาเครื่องมือส่งเสริมการตลาดที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ตลอดจนเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการสินเชื่อ Micro Loan ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย และสถาบันการเงินต่างๆ ที่สนใจต่อไป

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan กับธนาคารกสิกรไทย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคคล (People) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และด้านกระบวนการ (Process)

สินเชื่อ Micro Loan หมายถึง สินเชื่อเพื่อการค้า หรือ สินเชื่อธุรกิจ ที่มีวงเงินรวมไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ประกอบไปด้วย สินเชื่อเงินกู้ กู้เบิกเงินเกินบัญชี ตัวสัญญาใช้เงิน หนังสือค้ำประกัน สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ ที่ให้กับลูกค้าในกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม (Micro Business : MC) ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจที่มียอดขายไม่เกิน 10 ล้านบาทต่อปี และมีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3 ล้านบาท

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง บมจ.ธนาคารกสิกรไทยที่มีสาขาอยู่ในจังหวัดนครปฐม ซึ่งมีทั้งหมด 8 สาขา ได้แก่ สาขานครปฐม สาขาย่อยตลาดองค์พระปฐมเจดีย์ สาขาย่อยตลาดปฐมมงคล นครปฐม สาขานนนเพชรเกษม นครปฐม สาขาย่อยถนนเพชรเกษม นครชัยศรี สาขาห้วยพลู สาขาสามพราน และ สาขาอ้อมใหญ่