

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันมีการแข่งขันอย่างมาก ในธุรกิจสถาบันการเงิน ได้มีการนำกลยุทธ์ และวิธีการให้บริการต่างๆมาตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์ในการเป็นผู้นำทางธุรกิจ รักษาฐานลูกค้าเดิมไว้ และขยายฐานลูกค้าใหม่ หรือ เพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด โดยเฉพาะ ตลาด SME ในประเทศไทย ที่มีการแข่งขันแย่งกันอย่างรุนแรง เนื่องจากมีมูลค่าตลาดรวมกว่า 3.26 ล้าน ล้านบาท คิดเป็น 38.75 % ของ GDP ในประเทศ (ที่มา: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ข้อมูล ณ กรกฎาคม 2550)

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารชั้นนำที่มุ่งมั่นพัฒนาสู่การเป็นสถาบันการเงินที่แข็งแกร่ง สามารถให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย ด้วยคุณภาพมาตรฐานโลก โดยมีการผสมผสานเทคโนโลยี และทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บรรลุผลที่ดี และเป็นธรรมต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้นพนักงาน และประเทศไทย การปรับเปลี่ยนองค์การตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การริเริ่มเจเนียร์ริ่ง การปรับโครงสร้างองค์กรให้มีโครงสร้างในแนวราบที่กระชับ คล่องตัวในการบริหารจัดการ ธนาคารมีปณิธานแน่วแน่ในการให้บริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและครบวงจร โดยได้ปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน บุคลากร และเทคโนโลยี เพื่อรองรับแผนแม่บททางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย การเปิดการค้าเสรีทางการเงิน และการแข่งขันที่จะทวีความรุนแรงขึ้น

สินเชื่อ Medium SME ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) บริการให้กู้ยืมเงิน เฉพาะกลุ่มธุรกิจ มีทั้งระยะสั้น ระยะยาว และการค้ำประกัน เพื่อตอบรับกับความแตกต่างในแต่ละภาคธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทยให้ความสำคัญกับลูกค้ากลุ่มธุรกิจ SMEs มาตลอด โดยเมื่อปลายปี 2548 ธนาคารมีการจัดตั้งสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ เพื่อให้มีการกำหนดรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้า SMEs ในแต่ละกลุ่มชัดเจนขึ้น ซึ่งธนาคารได้แบ่งกลุ่มลูกค้า SMEs เป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่ม Medium SMEs เป็นลูกค้าธุรกิจขนาดกลางมียอดขายระหว่าง 50-400 ล้านบาทต่อปี และมีวงเงินสินเชื่อ เกิน 12 ล้านบาท กลุ่ม Small SMEs กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กมียอดขายระหว่าง 10-50 ล้านบาทต่อปี และมีวงเงินสินเชื่อ ตั้งแต่ 3 - 12 ล้านบาท และกลุ่ม Micro

SMEs เป็นกลุ่มธุรกิจขนาดย่อมที่มียอดขายไม่เกิน 10 ล้านบาทต่อปี และมีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3 ล้านบาท (ที่มา: บมจ.ธนาคารกสิกรไทย รายงานประจำปี, 2550: 32)

ทั้งนี้ธนาคารตั้งเป้าเพิ่มส่วนแบ่งตลาดในกลุ่มลูกค้า SMEs เป็น 30% ภายใน 3 ปี (พ.ศ. 2549 – 2551) ซึ่งจะทำให้ธนาคารมีส่วนแบ่งตลาดเป็นอันดับ 1 ในกลุ่มลูกค้าดังกล่าว ปัจจุบันกลุ่มธุรกิจ SMEs เป็นกลุ่มลูกค้ากลุ่มใหญ่ของธนาคาร ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2550 มียอดสินเชื่อรวมประมาณ 304,061 ล้านบาท (ที่มา: บมจ. ธนาคารกสิกรไทย รายงานประจำปี, 2550:36)

ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises : SMEs) เป็นกลุ่มธุรกิจที่เป็น ฐานธุรกิจสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศไทย ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วประเทศ คิดเป็น 38.75 % ของ GDP ในประเทศ (3.26 ล้านล้านบาท) อัตราเติบโตของ SMEs อยู่ที่ 3.3-3.8% ต่อปี <http://cms.sme.go.th> (ที่มา: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ข้อมูล ณ กรกฎาคม 2550)

จังหวัดสมุทรสาคร เป็นจังหวัดปริมณฑลที่รับผลกระทบโดยตรงจากการเจริญเติบโตและการขยายตัวของกรุงเทพมหานคร ประกอบกับจังหวัดมีโครงสร้างพื้นฐานและปัจจัยการผลิตที่เหมาะสมต่อการลงทุนในภาคอุตสาหกรรม ปี พ.ศ. 2550 จังหวัดสมุทรสาคร มีโรงงานอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด จำนวน 4,356 โรงงาน เงินลงทุน 314,240 ล้านบาท มีลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม 274,042 คน โรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองและอำเภอกระทุ่มแบน ประกอบกิจการประเภทอุตสาหกรรมอาหาร และแปรรูปอาหาร อุตสาหกรรมพลาสติก อุตสาหกรรมสิ่งทอ และอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์โลหะ เป็นต้น (ที่มา: สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร) จังหวัดสมุทรสาครมีรายได้เฉลี่ยประชากรต่อหัว เมื่อปี 2549 สูงเป็นอันดับสองของประเทศ โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อหัว 539,346 บาท (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสมุทรสาคร ข้อมูลปรับปรุงเมื่อ 8 พ.ค 2551) จากสถิติดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงศักยภาพ การเจริญเติบโตทางธุรกิจ ในจังหวัดสมุทรสาครเป็นอย่างดี โดยเฉพาะภาคธุรกิจ SMEs ที่มีผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้ธนาคารพาณิชย์ตระหนักและได้เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว จึงขยายสาขาเพิ่มในจังหวัดสมุทรสาคร ปัจจุบันธนาคารกสิกรไทย มีสาขาในจังหวัดสมุทรสาครทั้งสิ้น 6 สาขา คือ สาขาสมุทรสาคร สาขาย่อยสมุทรสาคร สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร สาขาบ้านแพ้วหลักสาม สาขาย่อยกระทุ่มแบน และ สาขาย่อยเอกชัยโพธิ์แจ้ นอกจากนี้ยังมีธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ จำนวน 16 ธนาคารเปิดให้บริการในจังหวัดสมุทรสาคร รวมทั้งสิ้น 67 สาขา กระแสการหมุนเวียนทางการเงิน จึงมีอัตราค่อนข้างสูง ปริมาณเงินสะพัดที่หมุนเวียนผ่านระบบธนาคาร ทั้งเงินรับและเงินจ่ายผ่านผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย มีจำนวน 127,069 ล้านบาท

(ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย รายงานเงินรับฝากและเงินให้สินเชื่อ เมื่อ 8 ส.ค. 51) แสดงให้เห็นถึงการแข่งขันอย่างรุนแรงในระบบธนาคารพาณิชย์

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจทำการศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง ในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นกลุ่มธุรกิจที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของจังหวัด และเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารกสิกรไทย ที่ให้ความสำคัญกับลูกค้ากลุ่มธุรกิจ SMEs มาโดยตลอด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านสินเชื่อ Medium SME ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

สินเชื่อ Medium SME หมายถึง สินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่บริการให้ผู้ยืมเงินเฉพาะกลุ่มธุรกิจ มีทั้งระยะสั้น ระยะยาว และ การค้ำประกัน เพื่อตอบรับกับความแตกต่างในแต่ละภาคธุรกิจ ซึ่งกลุ่ม Medium SMEs เป็นลูกค้าธุรกิจขนาดกลางที่มียอดขายระหว่าง 50-400 ล้านบาทต่อปี หรือ มีวงเงินสินเชื่อรวมเกิน 12 ล้านบาท ขึ้นไป (ที่มา: บมจ. ธนาคารกสิกรไทย รายงานประจำปี 2550: 32)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved