

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จังหวัดสมุทรสาครเป็นจังหวัดปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการเจริญเติบโตและการขยายตัวของกรุงเทพมหานคร ประกอบกับจังหวัดมีโครงสร้างพื้นฐานและปัจจัยการผลิตที่เหมาะสมต่อการลงทุนในภาคอุตสาหกรรม จึงมีผู้สนใจลงทุนตั้งโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาครเป็นจำนวนมาก ในปัจจุบันจังหวัดสมุทรสาครมีโรงงานอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดจำนวน 4,139 โรงงาน เงินลงทุน 340,791 ล้านบาท ลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม 373,211 คน (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร, 2549: ออนไลน์) โรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง และอำเภอกระทุ่มแบน ประกอบกิจการประเภทอุตสาหกรรมอาหารและแปรรูปอาหาร 363 โรง อุตสาหกรรมพลาสติก 442 โรง อุตสาหกรรมสิ่งทอ 390 โรง อุตสาหกรรมโลหะ 283 โรง และผลิตภัณฑ์โลหะ 379 โรง การลงทุนในภาคอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เนื่องจากยังคงมีการลงทุนอย่างต่อเนื่อง(สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร, 2549: ออนไลน์) จังหวัดสมุทรสาครแบ่งการเขตการปกครองออกเป็น 3 อำเภอ คือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร (มี 18 ตำบล 115 หมู่บ้าน) อำเภอกระทุ่มแบน (มี 8 ตำบล 76 หมู่บ้าน) อำเภอบ้านแพ้ว (มี 12 ตำบล 97 หมู่บ้าน) (สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง, 2550: ออนไลน์) จำนวนประชากรรวม 469,934 คน (จังหวัดสมุทรสาคร, 2550: ออนไลน์) มีทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก จังหวัดสมุทรสาครมีมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวม ปี 2549 เท่ากับ 280,999 ล้านบาท โดยเป็นสาขานอกภาคเกษตรสูงถึง 270,641 ล้านบาท ซึ่งประกอบด้วยภาคอุตสาหกรรมถึง 230,014 ล้านบาท หรือร้อยละ 83.64 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมทั้งหมด ส่วนสาขาเกษตรกรรม มีมูลค่า 10,358 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.69 ในจำนวนนี้เป็นการประมงมีมูลค่าสูงถึง 9,283 ล้านบาท หรือร้อยละ 89.62 ของสาขาเกษตรกรรมทั้งหมด นอกจากนั้นเป็นสาขาการผลิตอื่น ๆ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าภาคอุตสาหกรรมเป็นโครงสร้างทางเศรษฐกิจหลักของจังหวัดสมุทรสาคร ประชากรของจังหวัดมีรายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปีสูงอยู่ในอันดับ 2 ของประเทศ ข้อมูลเมื่อปี 2549 รายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปีเท่ากับ 539,346 บาท เนื่องจากมูลค่าการผลิตจากภาคอุตสาหกรรมได้ทำรายได้ให้จังหวัดเป็นจำนวนมาก และยังคงมีการ

ขยายตัวในอัตราสูงและต่อเนื่อง รวมทั้งมูลค่าการผลิตจากภาคเกษตรกรรม โดยเฉพาะภาคประมง และการแปรรูปสินค้าเกษตรอย่างง่าย (การแปรรูปวัตถุดิบเป็นอาหารทะเลแช่แข็ง และอาหารทะเลสำเร็จรูป) จึงส่งผลให้รายได้เฉลี่ยต่อคนของจังหวัดอยู่ในอันดับสูงตามไปด้วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2550: ออนไลน์)

ด้วยอัตราการเติบโตและมูลค่าการลงทุนที่สูงดังกล่าว ทำให้สถาบันการเงินธนาคารได้มุ่งเน้นที่จะขยายการให้บริการและต้องการถือครองสัดส่วนลูกค้าให้ได้มากที่สุดเพื่อตอบสนองนโยบายและเป้าหมายของตนเอง สำหรับธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เป็นธนาคารแห่งแรก ๆ ที่ได้จัดตั้งสาขาอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรสาครมานานกว่า 30 ปี พร้อมกับขยายสาขาครอบคลุมทุกอำเภอกว่า 8 สาขา สัดส่วนการถือครองตลาดกว่า 20% (สำนักธุรกิจธนเศรษฐกิจ 1ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน), 2549: 1) ซึ่งจังหวัดสมุทรสาครมีกระแสการหมุนเวียนทางการเงินอัตราค่อนข้างสูง ปริมาณเงินสะพัดที่หมุนเวียนผ่านระบบธนาคาร ทั้งเงินรับและเงินจ่ายผ่านผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย (คลังจังหวัดสมุทรสาคร) มีจำนวน 174,193 ล้านบาทเศษ (จังหวัดสมุทรสาคร, 2549: ออนไลน์) มีการแข่งขันของหลายสถาบันการเงินที่ต้องการช่วงชิงลูกค้ารายใหม่ และรายเก่าของสถาบันการเงินแห่งอื่น (Refinance) ประกอบกับกลุ่มลูกค้ามีความรู้และความต้องการที่มากขึ้น จึงต้องการรับรู้ข้อเสนอที่ดีที่สุดจากทุกธนาคารเพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ธนาคารจะต้องปรับปรุงการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าเพื่อรักษาลูกค้าเก่า และยังสามารถดึงดูดให้ลูกค้ารายใหม่มาใช้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเสริมสร้างศักยภาพทางด้านสินเชื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ตลอดจนนำไปใช้ในแนวทางการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเชิงรุกเพื่อการแข่งขันต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านผลผลิตภาพ

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลดำเนินธุรกิจการค้า และมีวงเงินสินเชื่อกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่ 1 ล้านบาท ขึ้นไปจนถึง 250 ล้านบาท

สินเชื่อธุรกิจ หมายถึง บริการเงินกู้ยืมประเภทต่าง ๆ ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ได้จัดให้มีวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า โดยประเภทสินเชื่อกำหนดตามวัตถุประสงค์การกู้เงินเพื่อใช้ในการดำเนินงานทางธุรกิจ และมีกำหนดเวลาการชำระเงินคืนตามเงื่อนไขของประเภทเงินกู้ยืมนั้น ๆ เป็นสำคัญ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร หมายถึง หน่วยงานสาขาของธนาคารที่ให้บริการด้านสินเชื่อ โดยครอบคลุมในจังหวัดสมุทรสาครจำนวน 8 สาขา ได้แก่ สาขาสมุทรสาคร สาขากระทุ่มแบน สาขาอ้อมน้อย สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สาขาท่าฉลอม สาขาบ้านแพ้ว สาขาหลักสาม สาขาซอยถนนเอกชัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด