

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันโลกอยู่ในยุคการแข่งขันทางเศรษฐกิจที่รุนแรง การค้าและการลงทุนระหว่างประเทศได้เข้ามาเป็นตัวแปรสำคัญต่อการอยู่รอดทางเศรษฐกิจในแต่ละประเทศ แม้แต่ในประเทศไทย ธุรกิจธนาคารถือเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญอันดับต้น ๆ ของประเทศ หลายแห่งต้องเพิ่มทุน ซึ่งทำโดยการร่วมทุนกับพันธมิตรทางธุรกิจในประเทศต่าง ๆ และล่าสุดธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารที่มีขนาดใหญ่อันดับหนึ่งในห้าของประเทศเมื่อพิจารณาจากสินทรัพย์รวมของธนาคาร ได้ประกาศร่วมทุนกับบริษัท จีอีเอ็มเอ็น ธนาคารขนาดใหญ่ในสหรัฐอเมริกา ภายใต้สถานการณ์การเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของราคาน้ำมันดิบ ตั้งแต่ไตรมาสแรกของปี 2548 จนเป็นเหตุให้เกิดอัตราเงินเฟ้อไปทั่วโลก และในไตรมาสแรกของปี 2549 รัฐบาลประเทศต่างๆ ต้องเร่งสกัดกั้นด้วยการปรับเพิ่มอัตราดอกเบี้ย ที่มีผลโดยตรงต่อการให้สินเชื่อของภาคธนาคารพาณิชย์และกระทบต่อไปถึงรายได้จากดอกเบี้ยของธนาคารพาณิชย์ อันเนื่องมาจากการให้กู้ยืมเงิน ซึ่งถือเป็นรายได้ที่มีความสำคัญที่สุดของภาคธนาคาร เนื่องจากธุรกิจหลักของภาคธนาคารพาณิชย์คือ การรับฝากเงิน การให้สินเชื่อ และบริการประเภทต่างๆ เช่น บริการด้านการบริหารเงินสด การบริหารความเสี่ยง วณิชธนกิจ และบริการเกี่ยวกับธุรกิจหลักทรัพย์ เป็นต้น โดยธนาคารพาณิชย์จะได้รับผลตอบแทนในรูปรายได้ดอกเบี้ยและรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย เช่น ค่าธรรมเนียมการให้บริการต่างๆ จากข้อมูลธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่าสัดส่วนของรายได้ในรูปดอกเบี้ยถือว่ามีปริมาณมากที่สุด จนถึงได้ว่ารายได้ดอกเบี้ยเป็นรายได้หลักของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน

จากปัจจัยทางเศรษฐกิจภายในประเทศ ภาวะราคาน้ำมันที่ยังทรงตัวในระดับที่สูง ความไม่แน่นอนทางการเมือง ภัยธรรมชาติ และการแพร่ระบาดของไข้หวัดนก ส่งผลให้ภาวะการแข่งขันในธุรกิจธนาคารของประเทศเริ่มทวีความรุนแรงมากขึ้น และหลายธนาคารมุ่งเน้นที่จะมีการบริการที่หลากหลาย รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด รวมถึงพยายามที่จะเพิ่มส่วนแบ่งตลาดของตนเพื่อขยายฐานรายได้และควบคุมต้นทุน เพื่อเพิ่มผลประกอบการทางด้านกำไรของธนาคาร โดยเฉพาะการให้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จากข้อมูลสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม พบว่า หน่วยการผลิตในภาคอุตสาหกรรม ประกอบด้วย SMEs มากกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมของทั้งประเทศ ซึ่งมีความยืดหยุ่นในการผลิตสูง

มีความคล่องตัวในการทำงานและการผลิตมากกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ การใช้เงินทุนน้อย เป็นการให้โอกาสแก่ผู้ประกอบการรายใหม่ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน และเห็นช่องทางที่จะดำเนินธุรกิจของตนเอง

จังหวัดสมุทรสาครมีพื้นที่ทั้งสิ้นประมาณ 545,216 ไร่ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 3 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอกระทุ่มแบน และอำเภอบ้านแพ้ว มีประชากรตามทะเบียนราษฎรโดยรวม 531,182 คน ภาคธุรกิจโรงงานอุตสาหกรรมมีจำนวนมากถึง 4,139 โรงงาน ประกอบด้วยอำเภอเมือง 2,258 โรงงาน อำเภอกระทุ่มแบน 1,785 โรงงาน และอำเภอบ้านแพ้ว 96 โรงงาน (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสมุทรสาคร, 2551 : ออนไลน์) มีโครงสร้างทางเศรษฐกิจที่ดี ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พบว่าสภาพเศรษฐกิจของจังหวัดขยายตัวอย่างรวดเร็ว และรายได้เฉลี่ยต่อหัวในปัจจุบันมากกว่า 400,000 บาทต่อปี สูงเป็นอันดับสามของประเทศรองจากกรุงเทพมหานครและระยอง โดยเป็นจังหวัดที่มีการหมุนเวียนทางการเงินในอัตราที่สูง โดยเฉพาะมีจำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวนมาก

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้า SMEs และปรับปรุงบริการของสาขาต่างๆ จำนวน 7 สาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ SMEs ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ SMEs ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาใน จังหวัดสมุทรสาคร

2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงการให้บริการสินเชื่อ SMEs ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาใน จังหวัดสมุทรสาครให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าต่อไป

นิยามศัพท์

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัจจัยสิ่งแวดล้อม (Environmental factors) ปัจจัยภายในองค์กร (Organizational factors) ปัจจัยระหว่างบุคคล (Interpersonal factors) และปัจจัยเฉพาะบุคคล (Individual factors)

บริการสินเชื่อ หมายถึง การให้บริการเงินกู้ การให้อาวัว เงินเบิกล่วงหน้า หนังสือค้ำประกัน สินเชื่อทางการค้า สินเชื่อขายลดและรับรองตัวเงิน สินเชื่อการรับค้ำประกัน สัญญาแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สัญญาซื้อขายเงินตราล่วงหน้า สัญญาแลกเปลี่ยน อนุพันธ์ทางการเงินและสินเชื่อในรูปแบบอื่น ๆ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2550 : ออนไลน์)

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมายถึง กิจการ 3 ประเภท ได้แก่ กิจการผลิต กิจการค้าส่งและการค้าปลีก รวมทั้งการนำเข้าและส่งออก และ กิจการบริการ ซึ่งจำแนกตามจำนวนคนงานและสินทรัพย์ถาวร ตามตารางที่ 1

ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร

ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ สาขาสมุทรสาคร สาขาอโยธยาราชภัฏบรรจบ สาขาอโยธยาราชภัฏนิคม สาขาอโยธยาราชภัฏนคร สาขาอโยธยาราชภัฏนคร สาขาอโยธยาราชภัฏนคร สาขาอโยธยาราชภัฏนคร สาขาอโยธยาราชภัฏนคร