

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์มีวิวัฒนาการมาโดยตลอด ซึ่งในระยะแรกธนาคารพาณิชย์ดำเนินธุรกิจการเงินโดยมีหน้าที่แลกเปลี่ยนเงินและโอนเงิน ต่อมาวิวัฒนาการที่แตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ ขึ้นกับสภาพแวดล้อมของเศรษฐกิจและสังคมในพื้นที่ โดยธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาและการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ถือเป็นแหล่งระดมเงินออมและให้กู้ยืมที่ใหญ่ที่สุดที่ต้องต่อสาธารณะชน ระบบเศรษฐกิจ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และพนักงานของธนาคาร การรับฝากเงินจึงถือเป็นหน้าที่พื้นฐานที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์ ในการระดมแหล่งเงินทุน ซึ่งเงินฝากทั่วไปของธนาคารพาณิชย์มี 3 ประเภท ได้แก่ เงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน ซึ่งเป็นบัญชีเงินฝากที่ถอนด้วยการใช้เช็คโดยมักไม่รับดอกเบี้ยเป็นผลตอบแทน เงินฝากประเภทออมทรัพย์ ซึ่งเป็นการรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามอีกลักษณะหนึ่งที่ธนาคารออกสมุดคู่ฝากเป็นหลักฐานให้แก่ลูกค้าและจ่ายดอกเบี้ยเป็นผลตอบแทน และเงินฝากประเภทฝากประจำ ซึ่งเป็นการรับฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อครบกำหนดเวลาตามที่ตกลงกันได้ แต่ผู้ใช้บริการสามารถถอนเงินก่อนวันครบกำหนดในข้อตกลงได้โดยธนาคารไม่จ่ายดอกเบี้ยให้ นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ยังอาจคิดค้นบริการเงินฝากประเภทอื่นให้บริการอีก ได้แก่ เงินฝากสินทรัพย์ เงินฝากเพื่อการเคหะหรือเงินสะสมทุน เป็นต้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2553 อ้างถึงในนิพนธ์ มากมณี, 2555, หน้า 24-25)

ในประเทศที่กำลังพัฒนาอย่างประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ก็ถือว่าเป็นสถาบันที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการรับฝากเงินจากประชาชนเพื่อนำเงินไปปล่อยกู้ให้ในระบบเศรษฐกิจทำให้เกิดการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ธนาคารพาณิชย์จะทวีบทบาทที่สำคัญมากขึ้นเมื่อมีการรวมตัวประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) อย่างเป็นทางการในสิ้นปี 2558 นี้ และการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ก็ยิ่งมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นทั้งจากธนาคารพาณิชย์ไทยด้วยกันเอง รวม 16 สถาบัน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556) และธนาคารพาณิชย์ต่างชาติ โดยสังเกตได้จากตารางแผนการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดในรูปแบบต่างๆ มากขึ้นเช่นเดียวกับการประกอบธุรกิจประเภทต่างๆ ซึ่งธนาคารต่างๆ ต้องคิดค้นหากกลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และคุ้มค่าในสายตาของผู้ใช้บริการอยู่ตลอดเวลา

ตารางที่ 1.1 แสดงรายชื่อสาขาธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยปัจจุบัน

ธนาคารพาณิชย์	ภูมิภาค					รวม
	กรุงเทพมหานคร	ภาคกลาง	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคเหนือ	ภาคใต้	
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	343	377	127	108	139	1,094
กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	267	296	171	153	135	1,022
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	263	298	143	148	123	975
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	299	270	85	94	84	832
ธนชาต จำกัด (มหาชน)	261	210	58	65	83	677
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	190	200	66	54	74	584
ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	166	138	48	57	50	459
ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)	78	44	9	9	17	157
ยูโอบี จำกัด (มหาชน)	89	41	9	7	8	154
เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	17	23	14	11	7	72
ทีสโก้ จำกัด (มหาชน)	18	15	6	3	5	47
แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)	28	8	2	3	3	44
สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)	21	5	0	1	0	27
สินเอเซีย จำกัด (มหาชน)	8	3	4	1	3	19
ไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)	9	7	0	0	0	16
เมกะ สากลพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	2	2	0	0	0	4
สาขาธนาคารต่างประเทศ	18	0	0	0	0	18
รวม	2,077	1,937	742	714	731	6,201

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2556)

ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) (2557) เป็นสถาบันธนาคารพาณิชย์อีกแห่งที่มีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่อง โดยเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2545 และเข้าซื้อหุ้นของธนาคารนครหลวงไทย

ในปี 2553 ทำให้ธนาคารสามารถเพิ่มเครือข่ายสาขาทั่วประเทศมากขึ้นและกลายเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศที่มีบริษัททุนขนาด จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 51 และได้รับการสนับสนุนจากพันธมิตรและผู้ถือหุ้นรายสำคัญคือ สโกเทียแบงก์ ซึ่งถือหุ้นอยู่ร้อยละ 49 และด้วยความร่วมมือกับ สโกเทียแบงก์ ธนาคารได้ขยายธุรกิจให้บริการทางการเงินสู่ตลาดในประเทศโดยผ่านเครือข่ายสาขาธนาคารที่มีอยู่และสู่ตลาดต่างประเทศโดยผ่านเครือข่ายของ สโกเทียแบงก์ด้วย ทั้งนี้ เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2557 ธนาคารมีสินทรัพย์รวมกว่า 1,012,132.20 ล้านบาท (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2557)

ธนาคารมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 900 อาคารต้นสนทาวเวอร์ ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร และเมื่อสิ้นปี 2557 ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ 691 แห่ง ในกรุงเทพมหานครมี 269 แห่งและในเขตราชเทวีมี 10 แห่ง ได้แก่ สำนักเพชรบุรี สาขาเซ็นจูรี เดอะมูฟวี่ พลาซ่า สาขานนเพชรบุรีตัดใหม่ สาขานนเพชรบุรี ซอย 20 สาขาประตูน้ํา สาขาแพลทินั่มประตูน้ํา สาขาไบฮอคประตูน้ํา สาขาเจริญผล สาขานุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ และสาขาโรงพยาบาลพญาไท 1 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2557) จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญและมีความสนใจในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการเงินฝากของธนาคารขนาด จำกัด (มหาชน) กล่าวคือ ผู้วิจัยเลือกศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างในปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการเงินฝากของธนาคารขนาด จำกัด (มหาชน) และศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการเงินฝากของธนาคารขนาด จำกัด (มหาชน) โดยเลือกพื้นที่ศึกษาเป็นสำนักงานสาขาในเขตราชเทวีของธนาคาร ซึ่งผู้วิจัยปฏิบัติงานประจำอยู่ที่เอื้อประโยชน์ต่อการศึกษาโดยเฉพาะในเรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าของธนาคารเพื่อไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการของธนาคารแต่ประการใด ซึ่งผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาที่ได้ในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารในการนำไปประยุกต์ใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเชิงกลยุทธ์ของธนาคารต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารขนาด จำกัด (มหาชน) ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของส่วนประสมทางการตลาดบริการเงินฝากของธนาคารขนาด จำกัด (มหาชน) จำแนกตามพฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารขนาด จำกัด (มหาชน) ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

1.3 สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
2. ส่วนประสมทางการตลาดบริการเงินฝากของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) มีผลต่อพฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตทางการศึกษาในด้านต่างๆ ไว้ ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป โดยไม่สามารถกำหนดจำนวนประชากรที่แน่นอนได้และใช้ศึกษา 400 ตัวอย่าง

1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

เป็นการศึกษาเฉพาะสำนักงานสาขาบริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตราชเทวี รวม 10 แห่ง เท่านั้น

1.4.3 ขอบเขตด้านเวลา

ทำการศึกษาระหว่างเดือนธันวาคม 2557 – มีนาคม 2558 รวมประมาณ 4 เดือน โดยกำหนดเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในเดือนกุมภาพันธ์ 2558

1.4.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และส่วนประสมทางการตลาดบริการเงินฝากของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย พฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

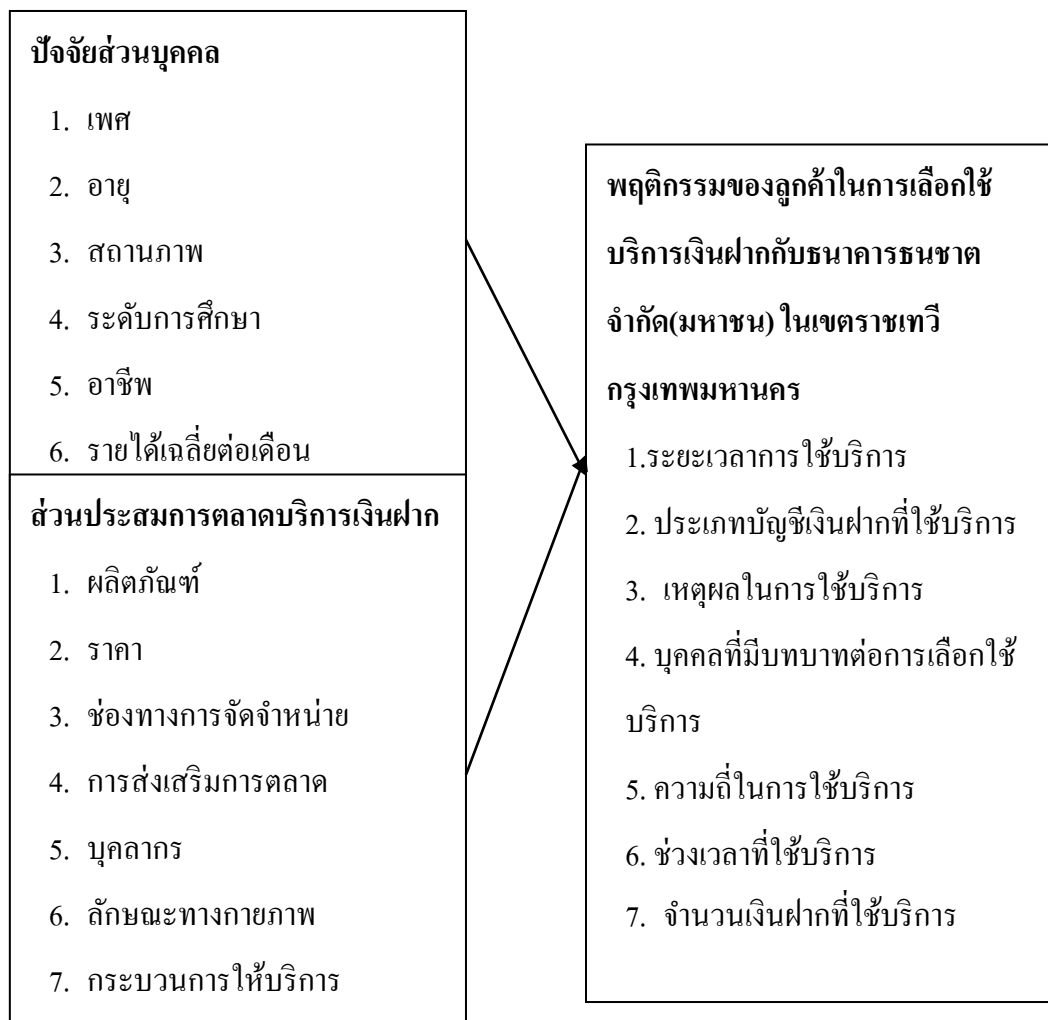
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของลูกค้าที่มีต่อบริการเงินฝากของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เพื่อประยุกต์ใช้เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการและการทำการตลาด ซึ่งมีความสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าของธนาคารฯ

2. เพื่อได้ผลการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพื้นฐานที่สำคัญต่างๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารฯ ในการนำมาอ้างอิงเพื่อการดำเนินการในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และยังเป็นประโยชน์ทางการศึกษาต่อยอดในอนาคต

1.6 กรอบแนวความคิด

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวความคิดที่ได้แนวทางมาจากการทบทวนวรรณกรรมเพื่อใช้ศึกษาความสัมพันธ์ของกลุ่มปัจจัยพื้นฐานด้านปัจจัยส่วนบุคคลและส่วนประสมการตลาดบริการเงินฝากกับพฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1.1 แสดงกรอบแนวความคิด

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

บริการเงินฝาก หมายถึง บริการพื้นฐานประเภทหนึ่งของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตราชเทวี ซึ่งประกอบด้วยบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน และบัญชีเงินฝากประจำ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะของลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝาก ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตราชเทวี ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่ควบคุมได้ที่ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตราชเทวี ใช้ร่วมกันตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าทำการค้นหา ไข และประเมินผลบริการเงินฝากของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตราชเทวี ซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลาการใช้บริการ ประเภทบัญชีเงินฝากที่ใช้บริการ เหตุผลในการใช้บริการ บุคคลที่มีบทบาทต่อการเลือกใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และจำนวนเงินฝากที่ใช้บริการ