

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีระบบเศรษฐกิจแบบเปิด กล่าวคือ มีการติดต่อทางเศรษฐกิจกับต่างประเทศโดยแทบจะไม่มีข้อจำกัด เมื่อกระแสโลกาภิวัตน์ขยายตัวขึ้น บทบาทของภาคต่างประเทศ ที่มีต่อเศรษฐกิจไทยก็ทวีความสำคัญขึ้นไปด้วย (ชนิยา ชัยพฤกษ์, 2546) จากรายงานเศรษฐกิจของธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่าด้านการค้าและฐานะการเงินระหว่างประเทศ ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนเมษายนของปี พ.ศ. 2546 มูลค่าการส่งออกของประเทศมีอัตราขยายตัวถึงร้อยละ 19.58 คิดเป็นมูลค่า 1,061,484 ล้านบาท ขณะที่มูลค่าการส่งออกของภาคเหนือมีอัตราการขยายตัวร้อยละ 3.9 คิดเป็นมูลค่า 21,090.20 ล้านบาท (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2546) จึงกล่าวได้ว่าภาวะเศรษฐกิจไทยในปี พ.ศ. 2546 มีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่องและปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้มีการเติบโตทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การใช้ถ่ายด้านการบริโภคและการลงทุนของภาคเอกชนภายในประเทศที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการส่งออกมีการขยายตัวในอัตราสูงทั้งประเทศ ดังนั้นการค้าระหว่างประเทศจึงถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มพูนรายได้และช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกจึงมีการจัดหาสถาบันทางการเงินที่เป็นตัวกลางในการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เพื่อใช้ในการดำเนินการด้านการชำระเงินค่าสินค้าระหว่างธุรกิจของตนกับประเทศคู่ค้าในต่างประเทศและ มีวงเงินสินเชื่อจากธนาคารหรือสถาบันการเงิน เพื่อความคล่องตัวทางการเงินในการดำเนินงานการนำเข้าและส่งออก ดังนั้นธนาคารพาณิชย์จึงเป็นองค์กรสำคัญในการเป็นตัวกลางในการให้บริการด้านการทำธุรกรรมระหว่างประเทศแก่บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกได้อย่างถูกต้องและเป็นสากล

ในช่วงครึ่งแรกของปี พ.ศ. 2546 สินเชื่อของระบบธนาคารพาณิชย์มีการขยายตัวโดยมีแนวโน้มปรับตัวมากกว่าหลายปีที่ผ่านมาเป็นผลมาจากมาตรการสนับสนุนของภาครัฐในการกระตุ้นภาคอสังหาริมทรัพย์และการแสวงหาตลาดใหม่เพื่อการส่งออก โดยสินเชื่อรวมของวิเทศธนกิจกรุงเทพฯ (Bangkok International Banking Facilities: BIBF) ของระบบธนาคารพาณิชย์ ณ สิ้นเดือนกุมภาพันธ์มีปริมาณทั้งสิ้น 4,828.2 พันล้านบาท หรือขยายตัวร้อยละ 7.4 จากระยะเวลาเดียวกันของปี พ.ศ. 2545 ส่วนสินเชื่อไม่รวม BIBF มีปริมาณทั้งสิ้น 4,626.8 พันล้านบาท หรือขยายตัว

ร้อยละ 9.4 และสินเชื่อบวกกลับตัดหนี้สูญและหนี้ที่โอนไปบรรษัทบริหารสินทรัพย์ (Asset Management Corporation : AMC) มีปริมาณทั้งสิ้น 5,541.9 พันล้านบาท หรือขยายตัวร้อยละ 3.6 (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน), 2546 : ออนไลน์)

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์มีการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศมากขึ้น โดยแต่ละแห่งมีการวางกลยุทธ์เพื่อสร้างข้อได้เปรียบและสนองความต้องการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด มีการจัดตั้งหน่วยงานให้บริการด้านการค้าต่างประเทศเพื่อการส่งออก ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของประเทศไทย ได้ทำการเปิดสำนักธุรกิจ (Business Center) เป็นศูนย์บริการสำหรับลูกค้า นักธุรกิจและเจ้าของกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม รวมถึงการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศเพื่อการส่งออก โดยมีการให้บริการ อาทิเช่น สินเชื่อเพื่อการส่งสินค้าออก (Packing Credit) การรับซื้อตั๋วส่งออกล่วงหน้า (Bill Receive under L/C) และตัวเรียกเก็บส่งออกส่งเรียกเก็บธรรมดา (Outward Bill Collection) เป็นต้น (ธนาคารกรุงเทพ BANK OF THE YEAR 2001, 2545)

ในจังหวัดเชียงใหม่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้เปิดสำนักธุรกิจซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการสินเชื่อธุรกิจ รวมถึงสินเชื่อเพื่อการส่งออกอยู่ 2 แห่ง ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง ได้แก่ สำนักธุรกิจสันป่าข่อย และสำนักธุรกิจประตูช้างเผือก จากฐานข้อมูลลูกค้าที่ประกอบธุรกิจเพื่อการส่งออกของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าเกือบทั้งหมดเป็นลูกค้าที่อยู่ในอำเภอเมือง และสามารถทำรายได้ให้กับทางธนาคารอย่างต่อเนื่อง เมื่อเทียบกับลูกค้าประกอบธุรกิจเพื่อการนำเข้าแล้วพบว่าการขอสินเชื่อเพื่อการนำเข้าไม่ต่อเนื่อง เพราะส่วนใหญ่เป็นธุรกิจประเภทหัตถกรรมจึงมีมูลค่าการลงทุนไม่สูงและไม่จำเป็นต้องนำเข้าเครื่องจักรราคาแพง คิดเป็นรายได้จากสินเชื่อเพื่อการนำเข้าเพียงร้อยละ 1 ของรายได้ที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ได้รับจากสินเชื่อเพื่อการส่งออก

จากที่กล่าวมาข้างต้นประกอบกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงของธนาคารพาณิชย์ ผู้ศึกษาจึงทำการศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออกของลูกค้าผู้ประกอบการส่งออกของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออกเพื่อเป็นประโยชน์แก่ธนาคารในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสินเชื่อด้านการส่งออกให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการส่งออกต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออกของลูกค้านาคาการค้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออกของลูกค้านาคาการค้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออกของลูกค้านาคาการค้ากรุงเทพ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ทราบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออกของลูกค้านาคาการค้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เป็นแนวทางสำหรับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในการปรับปรุงการทำงานด้านการให้บริการสินเชื่อด้านการส่งออกให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ และหลักฐานทางกายภาพของการบริการที่ใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออก

บริการสินเชื่อด้านการส่งออก หมายถึง บริการทางการเงินที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จัดให้มีขึ้น เพื่อให้ความสะดวกต่อลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกในการรับชำระค่าสินค้าและดำเนินธุรกรรมทางการค้ากับประเทศคู่ค้าในต่างประเทศ ซึ่งได้แก่ สินเชื่อเพื่อการส่งสินค้าออก (Packing Credit) การรับซื้อตัวส่งออกล่วงหน้า (Bill Receive Under L/C) และตัวเรียกเก็บส่งออกส่งเรียกเก็บธรรมดา (Outward Bill Collection)

ลูกค้านาคาการค้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หมายถึง ลูกค้านาคาการค้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออกที่สำนักธุรกิจสันป่าข่อย และสำนักธุรกิจประตูช้างเผือก

สินเชื่อเพื่อการส่งสินค้าออก (Packing Credit) หมายถึง การให้สินเชื่อระยะสั้นเพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนสำหรับผู้ส่งออกในการเตรียมการผลิตสินค้า โดยใช้ตัว Export L/C เป็นหลักประกัน โดยทั่วไปสถาบันการเงินให้สินเชื่อสูงสุดไม่เกิน 80% ของมูลค่าตัว Export L/C

การรับซื้อตั๋วส่งออกล่วงหน้า (Bill Receive Under L/C) หมายถึง การให้สินเชื่อสำหรับผู้ส่งออกตามคำสั่งของตัว Export L/C สถาบันการเงินจะให้สินเชื่อระยะสั้นโดยจ่ายเงินล่วงหน้าให้ผู้ส่งออกนำไปใช้จ่ายก่อน ผู้ส่งออกจะต้องนำเอกสารใบส่งสินค้า ใบระวางสินค้า I/C และตัวเรียกเก็บเงินต่างประเทศขาออก (B/E) มาแสดงประกอบให้สถาบันการเงิน เมื่อสถาบันการเงินได้รับชำระค่าสินค้าจากผู้ซื้อต่างประเทศแล้ว ก็จะนำสำภาระสินเชื่อที่ให้ผู้ส่งออกในภายหลัง

ตัวเรียกเก็บส่งออกส่งเรียกเก็บธรรมดา (Outward Bill Collection) หมายถึง การเรียกเก็บเงินจากผู้ซื้อต่างประเทศ โดยผู้ส่งออกจะนำตัว Export L/C ที่ครบกำหนดและมีการส่งสินค้าตามคำสั่งใน Export L/C มาให้สถาบันการเงินทำการเรียกเก็บเงินจากผู้ซื้อต่างประเทศ โดยสถาบันการเงินจะได้รับค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ

ตัว Export L/C หมายถึง หนังสือค้ำประกันการจ่ายเงินในการซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินของผู้ซื้อสินค้าจากต่างประเทศ เพื่อสั่งซื้อสินค้าจากผู้ส่งออก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved