

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมเกษตรมีความสำคัญต่อประเทศไทยอย่างยิ่ง ด้วยเป็นประเทศเกษตรกรรมที่พึ่งฐานทรัพยากรธรรมชาติเป็นหลัก ทั้งผู้ประกอบการมีศักยภาพในการพัฒนาให้มีความได้เปรียบในเชิงแข่งขันได้ในระดับสากล โดยแนวโน้มการผลิตสาขาอุตสาหกรรมเกษตรยังมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและกระบวนการผลิตให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดโดยนำวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมเข้ามามีบทบาทในการปรับตัวสู่อุตสาหกรรมฐานความรู้มากขึ้นและมีกระบวนการผลิตที่เพิ่มมูลค่าของผลผลิตด้วยวิธีการแปรรูปเป็นสินค้าอุตสาหกรรมเกษตรต่างๆให้เพียงพอต่อความต้องการทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ภาคเหนือของไทยมีภูมิประเทศและภูมิอากาศเหมาะแก่การปลูกพืชผลทางการเกษตรหลากหลายชนิด จึงส่งผลให้ภาคเหนือเป็นแหล่งแปรรูปสินค้าเกษตรที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศ โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่ดำเนินกิจการขนาดกลางและเล็กกระจายอยู่ทั่วภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ เป็นจังหวัดที่มีอัตราการเจริญเติบโตของธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรอยู่ในอันดับ 2 ของประเทศไทย เป็นเมืองศูนย์กลางการค้าเงินธุรกิจต่างๆ ของกลุ่มจังหวัดในภาคเหนือตอนบน มีจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมเกษตรที่จดทะเบียนกับสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ยอดรวมสะสมถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2553 เป็นโรงงานในสาขาอุตสาหกรรมเกษตรและแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรซึ่งมีการลงทุนมากที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 361 โรงงาน เงินลงทุน 10,986 ล้านบาท จ้างแรงงาน 10,191 คน โดยอันดับหนึ่งคือ โรงสีข้าว รองลงมาคือ กิจการอบพืชผลทางการเกษตร อาทิ ลำไย พริกสด ข้าวโพด เป็นต้น และอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารจากผลผลิตทางการเกษตร เช่น ผักผลไม้บรรจุกระป๋อง และเนื้อสัตว์ เป็นต้น (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2553) พื้นที่การเพาะปลูกพืชผลหลักเพิ่มขึ้น เช่น ข้าว ถั่วเหลือง ลำไย เป็นต้น รายได้ของเกษตรกรในภาคเหนือในเดือน พฤษภาคม 2553 เพิ่มขึ้นจากระยะเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 4.4 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2553)

จังหวัดเชียงใหม่มีธนาคารพาณิชย์ทั้งสิ้น 23 ธนาคาร และมีสาขารวมกัน 195 แห่ง (ชมรมธนาคารพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่, 2553) โดยในสิ้นปี 2552 จำนวนเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 112,782 ล้านบาท จำนวนเงินให้กู้ยืมของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนทั้งสิ้น 92,460 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 82 ของ

เงินฝาก (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2553) ธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีการดำเนินกิจการอย่างกว้างขวางในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสร้างรายได้แก่เกษตรกรและผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี ถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีความน่าสนใจในการเข้ามาประกอบกิจการของผู้ประกอบการต่างๆ โดยมีธนาคารพาณิชย์เป็นแหล่งที่มาสำคัญของเงินทุนเพื่อการพัฒนาทุกส่วนของระบบเศรษฐกิจของทั้งทางภาครัฐและเอกชน ตลอดจนระดมเงินออมที่อยู่ทั้งในระบบและนอกระบบให้เข้าสู่ระบบการเงินให้มากขึ้นและมีการจัดสรรควบคุมเงินออมเหล่านั้นอย่างมีระบบเพื่อไปลงทุนในทุกสาขาอุตสาหกรรม ปัจจุบันการแข่งขันในด้านการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์เพิ่มสูงขึ้นซึ่งมุ่งเน้นการสร้างสรรค์รูปแบบของสินเชื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง และกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้สามารถเข้าถึงลูกค้าเป้าหมายในรูปแบบต่างๆ

ธนาคารพาณิชย์ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการประสบปัญหาต่างๆของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเกษตรที่ทำให้ไม่สามารถยกระดับมาตรฐานการเป็นอยู่และความสามารถในการแข่งขันด้านการค้าในเวทีระดับโลกได้เต็มที่ แท้ที่จริงลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเกษตรเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพ ซึ่งธนาคารพาณิชย์ควรมุ่งเน้นการขยายสินเชื่อไปยังลูกค้ากลุ่มดังกล่าว (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2552) ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์จึงออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อในการสนับสนุนด้านการเงินเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต และการตลาดในการขยายธุรกิจ ทำให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเกษตรให้มีรายได้จากการจำหน่ายผลผลิตเพิ่มมากขึ้น

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เดิมเป็นสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อ บริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด (มหาชน) มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ เลขที่ 900 อาคารต้นสนทาวเวอร์ ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ จากกระทรวงการคลังเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2547 (บมจ.ธนาคารธนชาติ, 2553) มีภาพลักษณ์ที่ชัดเจนว่าเป็นธนาคารของคนรุ่นใหม่ มีการให้บริการทางการเงินที่ครบวงจรและทันสมัย และมีการเพิ่มทุนจากธนาคารต่างชาติ (ประเทศแคนาดา) อีกทั้งมีการควบรวมกิจการกับธนาคารนครหลวงไทยที่เป็นธนาคารเก่าแก่ของประเทศไทยเพื่อขยายฐานลูกค้าและการเข้าถึงลูกค้าด้วยจำนวนสาขาที่เพิ่มมากขึ้น เป็นการช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ที่มีการแข่งขันกันสูงมากในปัจจุบัน ได้เป็นอย่างดี เน้นการสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาธุรกิจด้านอุตสาหกรรมเกษตรได้อีกทางหนึ่ง

ธนาคารธนชาติได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและศักยภาพของธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในปัจจุบัน โดยการให้นโยบายด้านสินเชื่อจากส่วนกลาง โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมธุรกิจอุตสาหกรรม ซึ่งทางสำนักงานธุรกิจภาคเหนือ(เชียงใหม่)ได้การดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าว

โดยมุ่งความสนใจไปยัง กลุ่มธุรกิจ โรงสีข้าว อุตสาหกรรมอบพืชผลทางการเกษตร และ อุตสาหกรรมแปรรูปอาหารจากผลผลิตทางการเกษตร ซึ่งกลุ่มธุรกิจดังกล่าวนี้มีมูลค่าการลงทุนที่สูง และมีผู้ประกอบการจำนวนมากที่ดำเนินธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่

จากเหตุผลที่กล่าวมาผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจต่อธนาคารชนชาติในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าภาคอุตสาหกรรมเกษตรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารชนชาติในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของผู้ประกอบการธุรกิจด้านอุตสาหกรรมเกษตรต่อธนาคารชนชาติในจังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจด้านอุตสาหกรรมเกษตร

1.4 นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจเพื่อผู้ประกอบการด้านธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร ของธนาคารชนชาติ ประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ธนาคาร หมายถึง สาขาของธนาคารชนชาติในเขตจังหวัดเชียงใหม่ที่ให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

สินเชื่อธุรกิจ หมายถึง ประเภทของสินเชื่อที่ธนาคารชนชาติมีไว้สำหรับผู้ประกอบการในธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร ซึ่งประกอบไปด้วย

วงเงินกู้ยืมระยะสั้น หมายถึง วงเงินสินเชื่อระยะสั้นเพื่อเป็นทุนหมุนเวียนให้แก่กิจการในการบริหารลูกหนี้การค้า บริหารสินค้าคงคลัง หรือ การดำเนินธุรกิจในรูปแบบต่างๆ ผู้กู้สามารถ

เบิกถอนเงินกู้หรือชำระคืนได้ตามต้องการ โดยมีเงินฝากประจำหรือตัว B/E ค้ำประกันเต็มจำนวน ซึ่งมีกำหนดระยะเวลาการชำระคืนไม่เกิน 1 ปี หรือทวงถาม

วงเงินสินเชื่อระยะยาว หมายถึง วงเงินสินเชื่อเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ เพื่อการลงทุนในการพัฒนาสาธารณูปโภค การก่อสร้าง การลงทุนในเครื่องจักรและอุปกรณ์รวมทั้งการขยายกิจการและการเข้าซื้อกิจการ โดยมีระยะเวลาวงเงินตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป อาศัยเงินฝากประจำหรือตัว B/E ค้ำประกันเต็มจำนวน หรือหลักทรัพย์ใดๆตามเงื่อนไขของธนาคาร โดยธนาคารร่วมมือกับผู้ประกอบการอย่างใกล้ชิด กำหนดโครงสร้างทางการเงินและเงื่อนไข ให้เหมาะสมกับกระแสเงินสด (Cash Flow) เพื่อประโยชน์สูงสุดในการบริหารทางการเงิน

สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SMEs) หมายถึง สินเชื่อเพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจ ใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ และ Refinance จากสถาบันการเงินอื่นด้วยวงเงินและเงื่อนไขที่พิเศษสุดสำหรับธุรกิจ SMEs เปิดให้บริการสินเชื่อธุรกิจ อัตราดอกเบี้ยต่ำพิเศษ สำหรับกลุ่มธุรกิจที่มีแนวโน้มดี เช่น กลุ่มธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท และกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมโรงงานแปรรูปต่างๆรวมถึงผลผลิตการเกษตร

สินเชื่อเพื่อการส่งออกหรือนำเข้า หมายถึง วงเงินสินเชื่อระยะสั้น เพื่อเพิ่มสภาพคล่องในการสั่งซื้อวัตถุดิบเพื่อผลิตสินค้าเพื่อส่งออก โดยผู้ส่งออกเพียงแสดงเอกสารการซื้อขาย เช่น สัญญาซื้อขาย (Sale Contract), ใบเสนอราคา (Proforma Invoice), Letter of Credit เป็นต้น หรือในกรณีที่ลูกค้าขาดสภาพคล่องไม่สามารถชำระเงินตามตัวเรียกเก็บได้ และมีความจำเป็นต้องนำสินค้าออกขายก่อน แล้วจึงนำเงินค่าสินค้ามาชำระในภายหลัง ธนาคารอำนวยความสะดวกแก่ผู้นำเข้าโดยการให้เครดิตทรัพย์สินสูงสุดถึง 180 วัน

ผู้ประกอบการด้านธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรที่จดทะเบียนการค้าทั้งในภาคการผลิตและภาคการค้าซึ่งมีสำนักงานตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

ธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร หมายถึง ธุรกิจของกิจการจดทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการค้าของอุตสาหกรรมเกษตร ได้แก่ ผลผลิตทางการเกษตร การแปรรูป และการจัดจำหน่ายสินค้าเกษตรและผลิตภัณฑ์เกษตรแปรรูปอย่างเป็นอุตสาหกรรม

ตัว B/E หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารพาณิชย์ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้ดำเนินการออกได้เป็นการทั่วไป ตัวแลกเงินเป็นตราสารหนี้ประเภทหนึ่งซึ่งธนาคารออกให้แก่ลูกค้า โดยที่ธนาคารผู้ออกตัวแลกเงินมีฐานะเป็นลูกหนี้ และลูกค้าผู้ซื้อตัวแลกเงินมีฐานะเป็นเจ้าหนี้ โดยธนาคารธนาคารจะจ่ายผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย พร้อมไถ่ถอนเงินต้นให้แก่ผู้ซื้อตัวแลกเงินเมื่อครบกำหนด