

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศเกษตรกรรม แต่ด้วยกระแสการพัฒนาภาคอุตสาหกรรมทั้งระดับภูมิภาคและระดับโลก ทำให้ไทยต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการพัฒนาตามไปด้วย เห็นได้จากการก่อตั้งเขตอุตสาหกรรมขึ้นในทุกภาคของประเทศเพื่อรองรับนักลงทุนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ การพัฒนาเป็นเขตอุตสาหกรรมก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงหลายประการในท้องถิ่น ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงลักษณะการใช้ที่ดินจากพื้นที่ทำการเกษตรมาเป็นโรงงาน การพัฒนาระบบสาธารณูปโภค การอพยพย้ายถิ่นของประชากรต่างถิ่นเข้ามาทำงาน การเปลี่ยนแปลงสภาพสังคมชนบทเป็นสังคมเมือง เกิดการจ้างงานและการกระจายรายได้

นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จัดตั้งขึ้นเมื่อปีพ.ศ.2526 เพื่อสนองนโยบายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2520-2524) ซึ่งกำหนดให้มีการกระจายการพัฒนาอุตสาหกรรมไปสู่ภูมิภาค และเพื่อพัฒนาเมืองหลัก เมืองรองของภาคต่าง ๆ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) จึงได้มีโครงการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือขึ้นที่จังหวัดลำพูน เนื่องจากมีความเหมาะสมหลายประการ เช่น มีความพร้อมด้านสาธารณูปโภค แรงงาน วัตถุประสงค์ทางการเกษตร ระบบสื่อสาร และการคมนาคม จึงได้มีการพัฒนาพื้นที่ริมถนนทางหลวงหมายเลข 11 ช่วงกิโลเมตรที่ 69-70 (ลำปาง-เชียงใหม่) ตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีเนื้อที่ประมาณ 1,788 ไร่ ซึ่งแบ่งการใช้พื้นที่ออกเป็นเขตอุตสาหกรรม จำนวน 1,135 ไร่ แยกเป็น เขตอุตสาหกรรมทั่วไป 351 ไร่ เขตอุตสาหกรรมส่งออก 802 ไร่ นอกนั้นเป็นเขตพาณิชย์กรรม 78 ไร่ เขตพักอาศัย 28 ไร่ และเป็นพื้นที่สาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก 529 ไร่ โดยเริ่มก่อสร้างและพัฒนาพื้นที่เมื่อเดือนเมษายน พ.ศ. 2526 และสร้างเสร็จในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2528 โดยใช้เงินทุนทั้งสิ้นประมาณ 438 ล้านบาท (ตาราง 1.1)

ตาราง 1.1 การใช้ประโยชน์การใช้ที่ดินในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

การใช้ประโยชน์ที่ดิน	เนื้อที่ (ไร่)	ร้อยละของพื้นที่
1. เขตอุตสาหกรรมทั่วไป	351	19.63
2. เขตอุตสาหกรรมส่งออก	802	44.85
3. เขตพาณิชย์	78	4.38
4. เขตที่พักอาศัย	28	1.67
5. พื้นที่สาธารณูปโภคและ สิ่งอำนวยความสะดวก	529	29.47
รวม	1,788	100.00

ที่มา: การนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดลำพูน

เมื่อเริ่มดำเนินการปรากฏว่าได้รับความสนใจจากนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศเข้ามาลงทุน ทำให้สามารถที่จะจัดตั้งและรวมตัวกันเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมการผลิตที่สำคัญ ซึ่งส่งผลให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจในเขตภูมิภาคและของประเทศโดยรวม จากสถิติเดือน มิ.ย. 2545 สามารถจำแนกประเภทอุตสาหกรรมและจำนวนพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน พบว่ามีจำนวนโรงงานทั้งสิ้น 63 โรงงาน ประกอบด้วยกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ 9 ประเภท เป็นอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ 21 โรงงาน อุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์ 13 โรงงาน อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม 10 โรงงาน อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ 6 โรงงาน อุตสาหกรรมเครื่องหนัง 3 โรงงาน อุตสาหกรรมเกษตร 2 โรงงาน อุตสาหกรรมแปรรูปไม้ 2 โรงงาน อุตสาหกรรมการก่อสร้าง 1 โรงงาน และอุตสาหกรรมอื่น ๆ 5 โรงงาน ในจำนวนโรงงานทั้งหมดมีจำนวนพนักงานถึง 41,179 คน (ตาราง 1.2)

ตาราง 1.2 จำนวนโรงงานและพนักงานในโรงงานประเภทต่าง ๆ ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ
จังหวัดลำพูน

ลำดับ ที่	ประเภทอุตสาหกรรม	จำนวนโรงงาน		จำนวนพนักงานรวม (คน)	ร้อยละ
		โรงงาน	ร้อยละ		
1	อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์	21	33.87	26,235	63.71
2	อุตสาหกรรมกระดาษ	2	3.23	147	0.36
3	อุตสาหกรรมอาหารและ เครื่องดื่ม	10	16.13	885	2.15
4	อุตสาหกรรมก่อสร้าง	1	1.61	137	0.33
5	อุตสาหกรรมชิ้นส่วนและ อุปกรณ์	13	20.97	10,344	25.12
6	อุตสาหกรรมแปรรูปไม้	2	3.23	541	1.31
7	อุตสาหกรรมอัญมณีและ เครื่องประดับ	6	9.68	2400	5.83
8	อุตสาหกรรมเครื่องหนัง	3	3.23	190	0.46
9	อุตสาหกรรมอื่นๆ	5	8.06	300	0.73
	รวม	63	100.00	41,179	100.00

ที่มา: นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

เนื่องจากนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจัดเป็นเขตเศรษฐกิจสำคัญ เป็นที่ตั้งของศูนย์การค้า
ย่านพาณิชย์ หอพัก สถานบันเทิงจำนวนมาก รวมถึงอยู่ไม่ไกลจากตัวเมืองลำพูนและเชียงใหม่
อีกทั้งเป็นเส้นทางผ่านในการเดินทางโดยทางหลวงหมายเลข 11 จึงมีธนาคารพาณิชย์ 6 แห่ง
ซึ่งได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน ธนาคารกรุงไทย สาขาย่อยนิคม
อุตสาหกรรมลำพูน ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน ธนาคารกรุงเทพ สาขา
ย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน และธนาคาร
ทหารไทย สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน เปิดให้บริการเพื่อรองรับการดำเนินธุรกรรมการเงิน
ของโรงงานและบริษัทต่าง ๆ ตลอดจนตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการรายย่อย
ในลักษณะการให้บริการเงินฝาก บริการสินเชื่อ บริการชำระค่าสาธารณูปโภค ตลอดจนการโอน
เงินเดือนผ่านบัญชีธนาคาร แสดงให้เห็นถึงปริมาณความต้องการใช้บริการการเงินของพนักงานใน
นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จึงทำให้มีธนาคารหลายแห่งเข้าไปให้บริการอย่างครอบคลุมปัจจุบัน
มีจำนวนจำนวนแห่งตั้งกระจายอยู่ในบริเวณต่าง ๆ ของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ (ตาราง 1.3)

ตาราง 1.3 รายชื่อและสถานที่ตั้งธนาคารพาณิชย์ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ชื่อธนาคารพาณิชย์	สถานที่ตั้ง
ธนาคารกสิกรไทย สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน	1/83-84 หมู่ 4 ต.บ้านกลาง อ.เมือง จ.ลำพูน
ธนาคารกรุงไทย สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน	1/62-63 หมู่ 4 ถ.สันป่าฝ้าย-กิ่งอำเภอบ้านธิ ต.บ้านกลาง อ.เมือง จ.ลำพูน
ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน	107/8-9 ถนนนิคมอุตสาหกรรมลำพูน ต.บ้านกลาง อ.เมือง จ.ลำพูน
ธนาคารกรุงเทพ สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน	60 หมู่ 4 ต.บ้านกลาง อ.เมือง จ.ลำพูน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน	228 หมู่ 12 ถ.สายลำพูน-บ้านธิ-สันกำแพง ต.บ้านกลาง อ.เมือง จ.ลำพูน
ธนาคารทหารไทย สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน	178/3 หมู่ 4 ต.บ้านกลาง อ.เมือง จ.ลำพูน

ที่มา: จากการสำรวจ ปี 2550

การให้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือที่รับรู้กันกว้างขวางก็คือ การบริการโอนเงินเดือนจากบริษัทให้แก่ลูกจ้างของบริษัทซึ่งเป็นการลดภาระการให้บริการของบริษัททำให้พนักงานได้รับความสะดวกในการรับเงินเดือนของตนเองได้จากเครื่องถอนเงินอัตโนมัติที่ทุกธนาคารติดตั้งไว้ให้บริการอย่างทั่วถึง อย่างไรก็ตามการให้บริการของธนาคารนอกจากบริการฝากถอนเงินแล้วก็ยังมีบริการอื่น ๆ จึงน่าสนใจว่าพนักงานในโรงงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูนมีการใช้บริการใดกับธนาคารพาณิชย์ และปัจจัยใดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ให้สอดคล้องกับความต้องการหรือความพึงพอใจของพนักงานในโรงงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือในการให้บริการกับธนาคารพาณิชย์

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ในช่วงเดือนมีนาคม – พฤษภาคม 2551

1.4 นิยามศัพท์ทั่วไป

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อพนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายและปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

พนักงานฝ่ายบังคับบัญชา หมายถึง หัวหน้าผู้ควบคุมงานฝ่ายผลิต โดยมีความรู้ทางด้านวิชาชีพในการปฏิบัติงาน เช่น พนักงานบัญชี พนักงานฝ่ายวิศวกร ผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น

พนักงานฝ่ายปฏิบัติ หมายถึง ลูกจ้างรายวันรวมถึงบรรจุเข้าทำงานและยังไม่ได้บรรจุเข้าทำงาน โดยใช้ความรู้ความสามารถระดับขั้นพื้นฐาน เช่น พนักงานฝ่ายผลิต พนักงานฝ่ายบรรจุ เป็นต้น

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษานี้จะทำให้ทราบพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ และจะเป็นประโยชน์สำหรับธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ได้นำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์สำหรับการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้