

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การเกษตรเป็นงานที่สำคัญสำหรับประเทศไทยเพราะเป็นงานที่สร้างเสริมความสมบูรณ์ให้แก่บ้านเมืองโดยรวม ผลผลิตทางการเกษตรเป็นปัจจัยสนับสนุนให้เกิดสินค้า อาหาร ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมที่ใช้ภายในประเทศ และส่งจำหน่ายเป็นสินค้าออก อาจกล่าวได้ว่าการเกษตรมีความสำคัญต่อความเจริญของประเทศ คือ เป็นอาชีพหลักของคนไทย ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีพื้นฐานทางการเกษตรแม้จะมีการพัฒนาเศรษฐกิจหลายๆ ด้าน ประชากรส่วนใหญ่ของประเทศยังคงประกอบอาชีพทางการเกษตร เป็นปัจจัยส่งเสริมธุรกิจต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ธุรกิจแปรรูปสินค้าการเกษตร ธุรกิจนำเข้าและส่งออกสินค้าการเกษตร นอกจากนี้กล่าวได้ว่าผลผลิตทางการเกษตรเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศ ประชากรส่วนใหญ่ของประเทศประกอบอาชีพการเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก ดังนั้นผลผลิตทางการเกษตรที่เกษตรกรผลิตออกจำหน่ายทั้งในประเทศและต่างประเทศจึงเป็นสินค้าเกษตรที่สามารถทำรายได้ให้กับประเทศเป็นอันดับหนึ่ง เป็นปัจจัยสร้างความมั่นคงให้แก่ประเทศ การเกษตรมีความสำคัญในแง่ของการสร้างฐานะทางเศรษฐกิจ ดังนั้นจะเห็นได้จากการที่ประเทศไทยมีผลผลิตทางการเกษตรเพียงพอต่อการบริโภคภายในประเทศ เกษตรกรมีรายได้ มีฐานะดีขึ้น ประชากรกินดีอยู่ดีไม่อดอยาก นอกจากนี้ยังมีผลผลิตเหลือส่งออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศ นำรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมากซึ่งพื้นฐานทำให้ประเทศไทยมีความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจยิ่งขึ้น

ธุรกิจในภาคอุตสาหกรรมการเกษตร (Agro-Industry) เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญกับประเทศไทยอย่างยิ่ง เนื่องจากการประเทศไทยเป็นประเทศเกษตรกรรม รายได้ส่วนใหญ่ของประเทศมาจากภาคอุตสาหกรรมการเกษตร ดังจะเห็นได้จากตัวเลขรายได้จากภาคเกษตรกรรมมีมูลค่าสูงถึง 1,058,882 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2552 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2553 : ออนไลน์) นอกจากนี้ภาคการเกษตรได้สร้างชื่อเสียงให้กับประเทศไทยเป็นอย่างมาก เนื่องจากประเทศไทยมีสินค้าการเกษตรหลายชนิดที่มีการส่งออกเป็นลำดับต้นๆ ของโลก เช่น ข้าว มันสำปะหลัง เป็นต้น

ในปี 2550 เป็นต้นมาธนาคารพาณิชย์หลายแห่งได้ประกาศให้ความสำคัญสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมต่อเนื่องจากปี 2549 เป็นผลจากความต้องการสินเชื่อในการดำเนินธุรกิจของลูกค้าขนาดย่อมที่มีอยู่สูงเนื่องจากในปัจจุบันธุรกิจลูกค้าขนาดย่อมมีสูงถึง 2,240,000 ราย อย่างไรก็ตาม เนื่องจากฐานลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อมที่มีตั้งแต่ขนาดกิจการเล็กไปจนถึงผู้ประกอบการที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่ ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจึงต้องกำหนดลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนภายใต้ปัจจัยทางธุรกิจที่ธนาคารพาณิชย์ต้องคำนึงถึง ได้แก่ โครงสร้าง ต้นทุน ภาวะการแข่งขัน ทิศทางการดำเนินธุรกิจ โดยรวม รวมไปถึงการพิจารณาความเสี่ยง และผลกระทบที่พึงมีต่อผลประกอบการของธนาคาร ส่งผลให้ธนาคารแต่ละแห่งอาจมีนโยบายหรือกลยุทธ์การให้สินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมที่ต่างกัน เพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ ทำให้ธนาคารส่วนใหญ่ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าธุรกิจขนาดย่อมมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อขนาดย่อม ธนาคารที่มีเครือข่ายสาขา ระบบการจัดการบริหาร ความเสี่ยง และความชำนาญของพนักงานที่มากกว่า ย่อมจะมีความได้เปรียบในการรุกตลาดได้ดีกว่า นอกเหนือไปจากความสมบูรณ์ของข้อมูลและระบบบริหารความเสี่ยงที่แตกต่างกัน (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2553 : 2-3)

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จัดเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่มีการปรับกลยุทธ์เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันด้านสินเชื่อกับธนาคารคู่แข่งในตลาดธนาคารพาณิชย์อยู่ตลอดเวลา จากรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิในปี พ.ศ. 2551 ธนาคารและบริษัทในเครือมีรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิจำนวน 42,436 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 5,005 ล้านบาท หรือร้อยละ 13.37 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2550 ทั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากการขยายตัวของเงินสินเชื่อที่ปล่อยให้กับกลุ่มธุรกิจลูกค้าซึ่งมีการปรับตัวเพิ่มขึ้นจากปีก่อนถึง 141,503 ล้านบาท ในทุกกลุ่มธุรกิจลูกค้า นำโดยการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ตามมาด้วยสินเชื่อธุรกิจลูกค้าบริษัท และสินเชื่อธุรกิจลูกค้าบุคคล ตามลำดับ (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2552 : 18-19) จะเห็นได้ว่า ธนาคารมีรายได้ส่วนใหญ่มาจากรายได้จากธุรกิจ สินเชื่อ ดังนั้นธนาคารจึงมีการปรับกระบวนการให้สินเชื่อรูปแบบใหม่ (K-Corporate Credit) ทั้งในลักษณะสินเชื่อระยะสั้น สินเชื่อระยะยาว บริการด้านการค้า ประกัน สินเชื่อพิเศษ และบริการด้านอื่นๆ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดสถาบันการเงินได้โดยการมุ่งเน้น กลุ่มเป้าหมายใหม่ในตลาดการเงินดังเช่น กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจโดยเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจภาคอุตสาหกรรมเกษตร ซึ่งเป็นภาคกำลังหลักของประเทศ ตลอดจนรูปแบบสินเชื่อที่ให้บริการควรมีขั้นตอนการปฏิบัติในการขอสินเชื่อที่ง่าย สะดวกรวดเร็ว มีความยืดหยุ่น และไม่ยุ่งยากซับซ้อน เพื่อให้ตอบรับกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติตัวที่ปกติของผู้กู้ได้อย่างเหมาะสม

จังหวัดเชียงใหม่เป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคการเกษตรจำนวนมาก เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางความเจริญของภาคเหนือ ประกอบกับมีแหล่งคมนาคม

สะดวก ทำให้สามารถจัดส่งสินค้าภาคการเกษตรไปยังพื้นที่จังหวัด และประเทศเพื่อนบ้านใกล้เคียงได้ง่าย ทั้งนี้พื้นที่ถือครองการเกษตรของจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวน 1.685 ล้านไร่ คิดเป็นร้อยละ 13.4 ของพื้นที่จังหวัด พืชเศรษฐกิจสำคัญของจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ลำไย กระเทียมข้าว ส้ม มะม่วง เป็นต้น (สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, 2553: 10)

สำหรับการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจภาคอุตสาหกรรมการเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ของธนาคารกสิกรไทย พบว่า ในปี พ.ศ. 2552 มีธุรกิจภาคอุตสาหกรรมการเกษตร 3 ประเภท ได้แก่ ฟาร์มเลี้ยงสัตว์ โรงงานแปรรูปเกษตร ผักผลไม้ส่งออก ลำไยอบแห้ง อาหารและเครื่องดื่ม ที่ธนาคารกสิกรไทยปล่อยสินเชื่อให้ จำนวนทั้งสิ้น 104 ราย ยอดรวมของสินเชื่อ จำนวนทั้งสิ้น 1,811.15 ล้านบาท แยกเป็นฟาร์มเลี้ยงสัตว์ จำนวน 405.70 ล้านบาท โรงงานแปรรูปเกษตร ผักผลไม้ส่งออก จำนวน 193.06 ล้านบาท ลำไยอบแห้ง จำนวน 1,187.37 ล้านบาท อาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 25.02 ล้านบาท (ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่, 2553)

จะเห็นได้ว่า การให้สินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยให้แก่ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมการเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ นั้นมีจำนวนมาก และมีผู้ประกอบการธุรกิจภาคอุตสาหกรรมการเกษตรให้การยอมรับและเข้ามาใช้บริการขอสินเชื่อจากธนาคารกสิกรไทย ซึ่งประเด็นดังกล่าวจึงทำให้ผู้ศึกษาเกิดความสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อผลการศึกษานี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผน กำหนด และปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดบริการของธนาคาร ในการให้สินเชื่อธุรกิจบริการจัดการด้านการเงิน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตอบสนองความต้องการและการปฏิบัติตัวของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบพฤติกรรมการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

2. ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

3. สามารถนำข้อมูลไปใช้แนวทางในการวางแผน กำหนด และปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดของธนาคารในการให้สินเชื่อธุรกิจ บริการจัดการด้านการเงิน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตอบสนองความต้องการและการปฏิบัติตัวของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

นิยามศัพท์

ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร หมายถึง ลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงใหม่ที่ขอสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย ในวงเงินน้อยกว่า 50 ล้านบาท และประกอบกิจการอุตสาหกรรมเกษตรประเภทฟาร์มเลี้ยงสัตว์ โรงงานแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร เช่น ผักผลไม้ส่งออก ลำไยอบแห้ง อาหารและเครื่องดื่ม

พฤติกรรมการใช้บริการการสินเชื่อธุรกิจ หมายถึง การแสดงออกในการปฏิบัติตนในการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องรูปแบบสินเชื่อธุรกิจที่ขอ วัตถุประสงค์การขอสินเชื่อธุรกิจ บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อธุรกิจ เป็นต้น การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะพฤติกรรมการใช้บริการการขอสินเชื่อธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรที่เป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการขอสินเชื่อธุรกิจ หมายถึง องค์ประกอบทางการตลาด บริการที่เป็นเหตุจูงใจในการตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรที่เป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงใหม่ โดยพิจารณาคำนี้ถึงตัวผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจ อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อธุรกิจ ช่องทางจัดจำหน่ายสินเชื่อธุรกิจ การส่งเสริมการตลาดสินเชื่อธุรกิจ พนักงาน ผู้ให้บริการสินเชื่อธุรกิจ ลักษณะทางกายภาพของธนาคารที่ให้สินเชื่อธุรกิจ และกระบวนการให้บริการสินเชื่อธุรกิจ

สินเชื่อธุรกิจ หมายถึง สินเชื่อที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ให้บริการเป็นทางเลือกแก่ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร ทั้งในลักษณะสินเชื่อระยะสั้น สินเชื่อระยะยาว บริการด้านการค้าประกัน สินเชื่อพิเศษ และบริการด้านอื่นๆ

ธุรกิจขนาดย่อม หมายถึง ประกอบกิจการอุตสาหกรรมเกษตรประเภทฟาร์มเลี้ยงสัตว์ โรงงานแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร ที่เป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงใหม่ใช้บริการขอสินเชื่อกับธนาคาร ในวงเงินน้อยกว่า 50 ล้านบาท

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ของไทยหรือสถาบันการเงินไทยที่เปิดให้บริการสินเชื่อทางธุรกิจแก่ผู้ประกอบการธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่