

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นสังคมเกษตรกรรม ด้วยความเหมาะสมทางภูมิศาสตร์ ทำให้ประเทศไทยมีกำลังการผลิตสินค้าเกษตรหลากหลาย ถือเป็นจุดแข็งทางเศรษฐกิจของไทยในการแข่งขันในระดับสากล แนวโน้มราคาสินค้าเกษตรนับวันจะเพิ่มสูงขึ้น โดยพบว่าดัชนีราคาสินค้าเกษตรไตรมาสที่ 2 ปี 2553 เพิ่มขึ้นร้อยละ 21.5 ขยายตัวจากไตรมาสก่อนที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 20.7 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2553) ส่งผลให้รายได้ของเกษตรกรเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ปัจจุบันภาครัฐมีนโยบายส่งเสริมการลงทุนให้แก่ภาคอุตสาหกรรมต่างๆ รวมทั้งการส่งเสริมการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร โดยการเพิ่มสิทธิประโยชน์ทางภาษีพิเศษเพื่อส่งเสริม สนับสนุน และเสริมสร้างพัฒนาอุตสาหกรรมเกษตรไทยอย่างครบวงจร เพื่อผลักดันสินค้าที่ผลิตและแปรรูปจากอุตสาหกรรมเกษตรให้มีการพัฒนาระบบคุณภาพและมาตรฐานการผลิตเพื่อแข่งขันในตลาดโลก (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, 2553) ทำให้เกิดผู้ประกอบการทางด้านอุตสาหกรรมเกษตรขึ้นมาเป็นจำนวนมากขึ้น ซึ่งการลงทุนดังกล่าวอาจอาศัยการกู้ยืมจากสถาบันทางการเงินต่างๆ เพื่อนำมาเป็นเงินลงทุนหรือลงทุนเพิ่มเพื่อการขยายกิจการ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นวิสาหกิจกลางและขนาดย่อม ซึ่งจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญกับการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร โดยมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาลำปางจังหวัดเชียงใหม่ 4 ปี (2554-2557) ในยุทธศาสตร์ที่ 1 จะมุ่งการสร้าง ความมั่งคั่งอย่างยั่งยืนตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง โดยมีกลยุทธ์ในการสร้างโอกาสทางการตลาด และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าเกษตร (สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, 2552) ซึ่งเป็นโอกาสของสถาบันการเงินต่างๆที่จะเข้ามาให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรที่มีความต้องการการสนับสนุน

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดย ณ วันที่ 30 กันยายน 2552 ธนาคารมีทุนจดทะเบียน 30,486 ล้านบาท มีสินทรัพย์ 1,242,008 ล้านบาท เงินฝาก 938,190 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อ 883,049 ล้านบาท ธนาคารมีการพัฒนาองค์กรและผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ภายใต้คำขวัญที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ” โดยได้แบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็นกลุ่มเพื่อตอบสนองความต้องการด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ครบทุกความต้องการ (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2553) ด้วยสถานะเศรษฐกิจไทยปัจจุบัน อยู่ในสภาวะการถดถอยกำลังฟื้นตัว ส่งผลให้การแข่งขันในธุรกิจกลุ่มธนาคาร

พาณิชย์และสถาบันทางการเงินที่มีความรุนแรง เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด ฝ่ายวิจัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้สรุปว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคาร ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ลูกค้าใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยในกลุ่มลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรมการเกษตร จะมีการขยายตัวของอุตสาหกรรมประเภทนี้ในระดับสูง ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จึงส่งเสริมการให้กู้ยืมแก่กลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าว โดยจัดให้อยู่ในกลุ่มธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม (Micro Business : MC) ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจที่มียอดขายไม่เกิน 10 ล้านบาทต่อปี มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3 ล้านบาท โดยการให้สินเชื่อแบบเป็นชุด (Package) Micro Loan ที่ง่ายต่อการให้บริการ คຸ້ມคຸ້ມรวดเร็ว และทันเหตุการณ์ จากข้อมูลการตั้งวงเงิน Micro Loan สำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมการเกษตร รายสาขาประจำปี 2552 ณ วันที่ 24 มิถุนายน 2553 พบว่าการเพิ่มขึ้นของยอดเงินกู้และจำนวนลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้นมาโดยลำดับ มีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อปีร้อยละ 18.29 แสดงให้เห็นได้ว่าคุณภาพของการให้บริการและตัวผลิตภัณฑ์ มีความน่าสนใจต่อการตอบสนองจากลูกค้า

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาคุณภาพของการให้บริการสินเชื่อเชิงพาณิชย์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำหรับลูกค้าในกลุ่มอุตสาหกรรมการเกษตร ซึ่งใช้บริการสินเชื่อแบบ Micro Loan โดยวิเคราะห์ถึงระดับคุณภาพการให้บริการทางด้านสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตร และปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการรับบริการของลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางด้านสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างยั่งยืนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรสำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรสำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ และใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรแก่ลูกค้า

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรสำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่
2. เพื่อทราบถึงปัญหาการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรสำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการ

ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรสำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

1.4 นิยามศัพท์

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจ ให้บริการ ซึ่งการให้คุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการจะก่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยการบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขันได้ทางหนึ่ง

อุตสาหกรรมเกษตร (Agro – Industry) หมายถึง การดำเนินกิจการที่เปลี่ยนแปลงสภาพหรือแปรรูปวัตถุดิบทางการเกษตรให้เป็นผลิตภัณฑ์ ด้วยมือ เครื่องจักร หรือเคมีภัณฑ์ ตลอดจนการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกอบชิ้นส่วนของผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้น

MICRO LOAN หมายถึง สินเชื่อที่จัดให้กับกลุ่มธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อมที่มี ยอดขายไม่เกิน 10 ล้านบาทต่อปี และขอวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3 ล้านบาท