

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่ต้นปี พ.ศ. 2540 สถานะเศรษฐกิจไทยเริ่มมีแนวโน้มให้เห็นอย่างชัดเจนมากขึ้นว่ากำลังประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจที่จะมีความรุนแรงขึ้นตามลำดับ จนกระทั่งมีการปรับระบบอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเป็นระบบ ลอยตัวภายใต้การจัดการ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ.2540 เป็นผลให้เกิดวิกฤตเศรษฐกิจอย่างรุนแรง อย่างไม่เคยปรากฏในประวัติศาสตร์เศรษฐกิจไทยมาก่อน ธุรกิจเป็นจำนวนมาก ทั้งธุรกิจการเงิน และธุรกิจอื่น ๆ ต้องปิดกิจการลงและคนจำนวนมากต้องออกจากงาน ในขณะที่ค่าครองชีพถีบตัวสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอยู่แล้วได้รับความเดือดร้อนมากยิ่งขึ้น ธุรกิจอุตสาหกรรมที่สำคัญหลายประเภทต้องประสบกับภาวะถดถอยจนยากที่จะฟื้นตัวขึ้น รวมถึงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises = SMEs) จำนวนมากพลอยประสบปัญหาไปด้วย จากปัญหาดังกล่าวทำให้ บุคคลหลายฝ่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และสถาบันการศึกษาต่างเสนอแนวทางแก้ไขปัญหามากมายเพื่อนำไปฟื้นฟูเศรษฐกิจไทย ซึ่งการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นแนวทางหนึ่งที่รัฐบาลต้องเร่งกระทำให้เป็นการด่วน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งและเป็นกลไกผลักดันให้เศรษฐกิจไทยเติบโตอย่างมั่นคงต่อไปในอนาคต

ปัจจุบันได้มีการกำหนดเป็นแนวทางอย่างกว้าง ๆ ว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จะประกอบด้วยธุรกิจ 3 กลุ่มใหญ่ คือ กลุ่มอุตสาหกรรม (การผลิต) กลุ่มการค้า (ค้าปลีกและค้าส่ง) และกลุ่มบริการ เฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรมอย่างเดียว เรียกว่า อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Industries : SMIs) แต่ถ้ารวมกลุ่มการค้าและบริการเข้าด้วย แล้วให้เรียกเป็นทางการว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises : SMEs )

การจัดแบ่งว่าธุรกิจใดเป็นกิจการขนาดกลางหรือขนาดย่อมนั้น มีหลักเกณฑ์การจัดแบ่งตามจำนวนคนงานและมูลค่าสินทรัพย์ถาวรเป็นสำคัญ กล่าวคือ กิจการประเภทการผลิตและประเภทการให้บริการทั้งกิจการขนาดย่อมและขนาดกลาง มีการจ้างคนงานไม่เกิน 200 คนเหมือนกัน แต่ทางด้านมูลค่าสินทรัพย์ถาวรจะมีความแตกต่างกันคือ กิจการขนาดย่อมมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรได้ไม่เกิน 50 ล้านบาท ในขณะที่กิจการขนาดกลางมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรได้เกิน 50 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท ส่วนกิจการประเภทการค้าส่งทั้งขนาดย่อมและขนาดกลางมีการ

จ้างงานได้ไม่เกิน 50 คนเหมือนกัน แต่กิจการขนาดย่อมจะมีสินทรัพย์ถาวรได้ไม่เกิน 50 ล้านบาท ในขณะที่กิจการขนาดกลางจะมีสินทรัพย์ถาวรมูลค่าได้เกิน 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท สำหรับกิจการประเภทค้าปลีกทั้งขนาดย่อมและขนาดกลางมีการจ้างคนงานได้ไม่เกิน 30 คนเหมือนกัน แต่กิจการการค้าปลีกขนาดย่อมจะมีสินทรัพย์ถาวรมูลค่าไม่เกิน 30 ล้านบาท ในขณะที่กิจการการค้าปลีกขนาดกลางมีสินทรัพย์ถาวรมูลค่าเกิน 30 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 60 ล้านบาท ดังแสดงในตาราง 1.1

ตาราง 1.1 แสดงประเภทธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามจำนวนคนงานและสินทรัพย์ถาวร

| ประเภทธุรกิจ         | การจ้างงาน(คน) | มูลค่าสินทรัพย์ถาวร(ล้านบาท) |                        |
|----------------------|----------------|------------------------------|------------------------|
|                      |                | วิสาหกิจขนาดย่อม             | วิสาหกิจขนาดกลาง       |
| 1.กิจการการผลิต      | ไม่เกิน 200    | ไม่เกิน 50                   | เกิน 50 แต่ไม่เกิน 200 |
| 2.กิจการการให้บริการ | ไม่เกิน 200    | ไม่เกิน 50                   | เกิน 50 แต่ไม่เกิน 200 |
| 3.กิจการการค้า       |                |                              |                        |
| (1) การค้าส่ง        | ไม่เกิน 50     | ไม่เกิน 50                   | เกิน 50 แต่ไม่เกิน 100 |
| (2) การค้าปลีก       | ไม่เกิน 30     | ไม่เกิน 30                   | เกิน 30 แต่ไม่เกิน 60  |

ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2544)

จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่ากิจการ SMEs ของไทยมีมากกว่า 850,000 ราย โดยเป็นกิจการในภาคการผลิตประมาณร้อยละ 19 ภาคการบริการประมาณร้อยละ 26 และภาคการค้าประมาณร้อยละ 33 ซึ่งแยกเป็นกิจการค้าส่งร้อยละ 3 และกิจการค้าปลีกร้อยละ 30 ที่เหลือเป็นกิจการอื่น ๆ เช่น สถาบันการศึกษา สถาบันการเงินและธุรกิจประกันภัย เป็นต้น

สำหรับโครงสร้างอุตสาหกรรมใน 3 จังหวัดภาคเหนือ คือ เชียงใหม่ เชียงราย และ ลำพูน นั้น พบว่ามีโรงงานอุตสาหกรรมทั้งหมด 5,010 โรง เป็นโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นจำนวนถึง 5,003 โรง หรือคิดเป็นร้อยละ 99.86 ดังแสดงในตาราง 1.2

ตาราง 1.2 แสดงจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมใน 3 จังหวัดภาคเหนือ

หน่วย: จำนวนโรงงาน

| ขนาดโรงงาน                   | จังหวัดเชียงใหม่ | จังหวัดเชียงราย | จังหวัดลำพูน | รวม    |
|------------------------------|------------------|-----------------|--------------|--------|
| ใหญ่                         | 3                | 1               | 3            | 7      |
| กลาง                         | 77               | 65              | 74           | 216    |
| ย่อม                         | 2,300            | 1,730           | 757          | 4,787  |
| รวม                          | 2,380            | 1,796           | 834          | 5,010  |
| SMEs                         | 2,377            | 1,795           | 831          | 5,003  |
| อัตราส่วนร้อยละ (%) ของ SMEs | 99.86%           | 99.94%          | 99.64%       | 99.86% |

ที่มา: วสันต์ ศิริพล และคณะ (2543)

ในส่วนของเงินลงทุนและจำนวนการใช้แรงงานของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมนั้น ปรากฏว่ามีการใช้เงินลงทุนเป็นจำนวนมากถึง 64,588.39 ล้านบาท และมีจำนวนการใช้แรงงานถึง 57,949 คน ดังรายละเอียดแสดงในตาราง 1.3 และตาราง 1.4 ตามลำดับ

ตาราง 1.3 แสดงจำนวนเงินลงทุนของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมใน 3 จังหวัดภาคเหนือ

หน่วย: ล้านบาท

| ขนาดโรงงาน                   | จังหวัดเชียงใหม่ | จังหวัดเชียงราย | จังหวัดลำพูน | รวม       |
|------------------------------|------------------|-----------------|--------------|-----------|
| ใหญ่                         | 1,137.70         | 256.00          | 1,856.29     | 3,249.99  |
| กลาง                         | 2,413.71         | 1,449.92        | 2,174.56     | 6,038.19  |
| เล็ก                         | 14,055.59        | 2,414.50        | 42,080.11    | 58,550.20 |
| รวม                          | 17,603.00        | 4,119.97        | 46,710.96    | 68,433.93 |
| SMEs                         | 16,469.30        | 3,864.42        | 44,254.67    | 64,588.39 |
| อัตราส่วนร้อยละ (%) ของ SMEs | 93.56%           | 93.79%          | 94.74%       | 94.38%    |

ที่มา: วสันต์ ศิริพล และคณะ (2543)

ตาราง 1.4 แสดงจำนวนการใช้แรงงานของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมใน 3 จังหวัดภาคเหนือ

หน่วย: จำนวนคน

| ขนาดโรงงาน                   | จังหวัดเชียงใหม่ | จังหวัดเชียงราย | จังหวัดลำพูน | รวม    |
|------------------------------|------------------|-----------------|--------------|--------|
| ใหญ่                         | 4,350            | 14              | 981          | 5,345  |
| กลาง                         | 3,012            | 2,976           | 6,452        | 12,440 |
| เล็ก                         | 31,487           | 7,854           | 6,168        | 45,509 |
| รวม                          | 38,849           | 10,844          | 13,601       | 63,294 |
| SMEs                         | 34,499           | 10,830          | 12,620       | 57,949 |
| อัตราส่วนร้อยละ (%) ของ SMEs | 88.80%           | 99.87%          | 92.79%       | 91.55% |

ที่มา: วสันต์ ศิริพุด และคณะ (2543)

จากสถิติจำนวนโรงงาน จำนวนเงินลงทุน และจำนวนการใช้แรงงาน ตามที่กล่าวแล้วข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีบทบาทและความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจไทยเป็นอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตภูมิภาค จึงจำเป็นที่รัฐบาลจะต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ในการพัฒนาอย่างจริงจัง เพื่อให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยมีศักยภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการสนับสนุนในเรื่องของเงินทุนหรือเงินให้กู้เพื่อพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้เติบโตขึ้นไปเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ต่อไปในอนาคต ธนาคารพาณิชย์ รวมทั้งธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) นับเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจไทยในฐานะที่เป็นแหล่งเงินทุนที่ให้การสนับสนุนความต้องการเงินลงทุนของภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ จึงเป็นสถาบันการเงินหลักที่รัฐบาลได้กำหนดให้ทำตามนโยบายของรัฐ โดยได้มีการเปลี่ยนแปลงบทบาทและกำหนดนโยบายการปล่อยสินเชื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อให้การส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและย่อมให้ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง

แต่เท่าที่ผ่านมา การกำหนดนโยบายการปล่อยสินเชื่อให้แก่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งคาดหวังว่าจะเป็นกลไกในการช่วยกระตุ้นและแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจพื้นฐานของประเทศได้นั้น แม้ว่าจะได้รับการกระตุ้นและส่งเสริมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง แต่นับแต่เริ่มต้นจนถึงปี พ.ศ. 2544 ยอดการปล่อยสินเชื่อตามโครงการก็ยังไม่ปรากฏความคืบหน้า

ชัดเจนพอจึงถือได้ว่าไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร โดยมีข้อยกการปล่อยกู้ให้กับผู้ประกอบการต่ำกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

ดังนั้นการศึกษาวาธนาคารพาณิชย์ได้กำหนดนโยบายในการอำนวยการสินเชื่อให้แก่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นอย่างไร สอดคล้องกับเป้าหมายและมาตรการของรัฐบาลหรือไม่ รวมถึงเหตุผลสำคัญในการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ ดังนั้นการศึกษารั้งนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาถึงปัญหาความต้องการและปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออุปสงค์ด้านสินเชื่อของลูกค้านักซึ่งเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร กรุงไทย จำกัด(มหาชน)ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งคาดว่าจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนและพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อแก่ลูกค้านักเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของธนาคาร และจะเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาและปรับปรุงนโยบายด้านการให้บริการสินเชื่อของระบบธนาคารพาณิชย์ในการจะสนองโครงการสนับสนุนสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารให้สัมฤทธิ์ผลด้วยดีต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

## 1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับ

1.3.1 ทำให้ทราบถึง ความต้องการของผู้ประกอบการ รวมทั้งปัญหาและแนวทางแก้ไข เพื่อให้เป็นแนวทางในการให้สินเชื่อของธนาคารให้ตรงกับความต้องการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1.3.2 ผลการศึกษาจะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการวางแผนงานและ พัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อ การลดข้อจำกัด และอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้นโยบายส่งเสริมสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสัมฤทธิ์ผล

#### 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ ทำการศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน 11 สาขา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ สาขาศรีนครพิงค์ สาขาท่าแพ สาขาสันป่าข่อย สาขาเชียงใหม่ สาขานนทบุรี สาขานนทบุรีสาขาคลาน สาขาพระสิงห์ สาขาข่วงสิงห์ สาขาสี่แยกสนามบินเชียงใหม่ สาขาย่อยตลาดหนองหอย สาขาย่อยถนนห้วยแก้ว ตั้งแต่ พ.ศ.2540 ถึง กรกฎาคม 2546 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวนทั้งสิ้น 520 ตัวอย่าง

#### 1.5 นิยามศัพท์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ได้แก่

##### 1.5.1 ปัจจัยทางการตลาด คือ ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ คือ

ผลิตภัณฑ์ ได้แก่ มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ การให้บริการมีความหลากหลาย และตรงกับความต้องการของลูกค้า มีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง มีการนำเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัยมาใช้ และมีระยะในการชำระคืนยาวนาน

ราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารคิดจากผู้ประกอบการ คือ อัตราดอกเบี้ยต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่ต่ำ การคิดค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ ไม่มีการคิดค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ และไม่มีการคิดค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด

สถานที่ให้บริการ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีจำนวนสาขาที่ให้บริการมาก อาคารสถานที่ของสาขานาคาร ตกแต่งทันสมัย สะอาดและกว้างขวาง

การส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีการโฆษณาทางวิทยุ โทรทัศน์ และสิ่งพิมพ์สม่ำเสมอ มีการให้ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน สม่ำเสมอ ทันสมัย มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาอยู่เสมอ

บุคลากร ประกอบด้วย พนักงานสาขา และพนักงานฝ่ายความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัทในเรื่องดังต่อไปนี้ การกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ทั้งในด้านเวลา สถานที่ การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างสุภาพเรียบร้อย มีการอธิบายที่ถูกต้องและเข้าใจง่าย การแต่งกายเหมาะสม บุคลิกดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ เชื่อสัจย์และไว้วางใจได้ มีทักษะและประสิทธิผลในการทำงาน และการเดินทางไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าสม่ำเสมอ

กระบวนการของการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่รวดเร็ว มีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร และความยืดหยุ่นของการให้บริการ

1.5.2 ปัจจัยด้านอื่น ๆ ได้แก่ ความมีชื่อเสียงทางด้านความมั่นคงของธนาคาร นโยบายของธนาคารมีความชัดเจน และการเป็นธนาคารที่เป็นของคนไทย

1.5.3 สินเชื่อธุรกิจ ได้แก่ เบิกเงินเกินบัญชี เงินกู้ ตั๋วสัญญาใช้เงิน หนังสือค้ำประกัน รับรองตัว หนังสือรับรองเครดิต และด้านธุรกิจต่างประเทศ

1.5.4 ผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ได้แก่ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน 11 สาขา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ สาขาศรีนครพิงค์ สาขาท่าแพ สาขาสันป่าข่อย สาขาเชียงใหม่ สาขาถนนสุเทพ สาขาถนนช้างคลาน สาขาพระสิงห์ สาขาช่วงสิงห์ สาขาสี่แยกสนามบินเชียงใหม่ สาขาซอยตลาดหนองหอย สาขาซอยถนนห้วยแก้ว ตั้งแต่ พ.ศ. 2540 ถึง กรกฎาคม 2546