

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันพบว่า ประเทศในเอเชียต้องเผชิญความเสี่ยงที่สำคัญหลายประการ เช่น ราคา น้ำมัน สถานะการเงินโลกที่อัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับสูง ความไม่สมดุลระหว่างประเทศและปัญหา การระบาดของไข้หวัดนก รัฐบาลต้องดำเนินนโยบายต่าง ๆ เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันต่อความเสี่ยง ส่งเสริมบรรยากาศการลงทุน และพัฒนาสวัสดิการและคุณภาพของประชากร ประการแรก ต้องเร่ง เพิ่มงบประมาณที่เกี่ยวกับการศึกษา การรักษาสุขภาพ และเงินบำนาญให้สูงขึ้น ประการที่สอง ปฏิรูปภาคนาการให้ประชาชนมีช่องทางได้เข้าสู่แหล่งเงินทุนได้มากขึ้น ประการที่สาม ส่งเสริมการ ลงทุนในตลาดหลักทรัพย์และการมีส่วนร่วมของภาคครัวเรือน ประการสุดท้าย เพิ่มความยืดหยุ่น ระบบอัตราแลกเปลี่ยนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากภาพรวมเศรษฐกิจ พบว่าธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญในการ พัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งในระดับท้องถิ่น และระดับประเทศ บทบาทที่เห็นได้ชัดคือการ ระดมเงินฝาก และการให้สินเชื่อในท้องถิ่นที่สาขาของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งตั้งอยู่ โดยเฉพาะ สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์หรือสินเชื่อธุรกิจ ซึ่งมีบทบาทค่อนข้างมากในการพัฒนาท้องถิ่น และ การกระจายรายได้ของประชากรในท้องถิ่น การที่ธนาคารพาณิชย์มีสาขาจำนวนมาก ประกอบกับ มีบริการที่หลากหลาย ทำให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และตอบสนองความ ต้องการได้เป็นอย่างดี ดังนั้นสถาบันการเงินจึงมีความสำคัญ ทั้งในด้านการระดมเงินออมและ การให้สินเชื่อ ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของธนาคารแห่งประเทศไทยให้เป็นไปตามระเบียบและ ข้อบังคับ เพื่อช่วยลดความเสี่ยงและหลีกเลี่ยงปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่อาจเกิดขึ้น โดย แต่งตั้งทีมกำกับดูแลให้ตรวจสอบการดำเนินงานสม่ำเสมอ จากเหตุการณ์วิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 ทั้งภาคการผลิต ธุรกิจ และบริการ ต่างได้รับผลกระทบ ทำให้ธนาคารพาณิชย์เข้มงวดในการให้ สินเชื่อ และทำให้ผู้ที่ต้องการกู้เงินเพื่อนำไปลงทุนไม่สามารถขอกู้ได้ตามต้องการ ต่อมาภาครัฐได้ ส่งเสริมการลงทุนเพื่อให้ผู้ประกอบการนำเงินไปลงทุน ทำให้แนวโน้มการให้สินเชื่อของธนาคาร พาณิชย์ในประเทศเพิ่มสูงขึ้น คุได้จาก เปรอ์เซ็นต์การเติบโตของมูลค่าเงินให้สินเชื่อตั้งแต่ปี 2545 เป็นต้นมา ดังแสดงตามตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงมูลค่าเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ ในปี พ.ศ.2545 – 2549

รายการ	พ.ศ.				
	2545	2546	2547	2548	2549*
มูลค่าสินเชื่อ (ล้านบาท)	4,625,854	4,719,569	5,237,531	5,681,450	5,898,930
% การเติบโตมูลค่าเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ	100	102.02	110.97	108.47	103.82

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2549)

หมายเหตุ : \*เป็นข้อมูลเพียงสิ้นสุด ณ 30 พ.ย.2549

หากพิจารณาแนวโน้มการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดที่มีการดำเนินธุรกิจจำนวนมากอย่างจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นจังหวัดที่ภาครัฐได้สังเกตเห็นศักยภาพในการพัฒนาโดยส่งเสริมโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) และการสร้างสถานประกอบการในท้องถิ่น จะเห็นว่ามูลค่าสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตั้งแต่ปี 2545 เป็นต้นมา ดังแสดงในตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 แสดงมูลค่าสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่

รายการ	พ.ศ.				
	2545	2546	2547	2548	2549*
มูลค่าสินเชื่อ (ล้านบาท)	63,385	69,601	71,180	77,957	83,911
% การเติบโตมูลค่าเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่	100	109.80	102.26	109.52	107.63

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2549)

หมายเหตุ : \*เป็นข้อมูลเพียงสิ้นสุด ณ 30 พ.ย.2549

จะเห็นว่าภาครัฐต่างมุ่งส่งเสริมให้มีการลงทุนเพิ่มขึ้นส่งผลให้ธนาคารต่างพยายามหา กลยุทธ์เพื่อสร้างทางเลือกให้ลูกค้ามากขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการได้มากกว่าเดิม ธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคารต่างมุ่งมั่นในการสร้างกลยุทธ์ในการแข่งขัน เพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน เมื่อพิจารณาปริมาณสินเชื่อภาคเศรษฐกิจของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่จะพบว่า ในปริมาณสินเชื่อรวมเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนตั้งแต่ปี 2545 เป็นต้นมา

ตารางที่ 1.3 แสดงปริมาณสินค้าภาคเศรษฐกิจของธนาคารพาณิชย์แยกตามประเภทธุรกิจ  
ในจังหวัดเชียงใหม่

(หน่วย:ล้านบาท)

ลำดับ	ประเภทธุรกิจ	พ.ศ.				
		2545	2546	2547	2548	2549*
1	เกษตรกรรม	2,795.2	2,678.4	2,665.5	2,812.7	2,765.0
2	เหมืองแร่	192.7	230.6	185.9	242.5	158.3
3	อุตสาหกรรม	7,107.6	8,323.4	8,083.2	8,755.6	9,304.5
4	ก่อสร้าง	7,694.4	8,647.8	7,914.5	7,236.3	6,682.8
5	การพาณิชย์ (ค้าปลีก-ค้าส่ง)	18,600.9	16,809.4	17,439.1	19,309.3	19,884.3
6	ธุรกิจการเงิน	829.8	1,383.3	1,552.2	2,072.3	1,975.6
7	อสังหาริมทรัพย์	4,359.7	7,521.3	8,345.9	7,577.8	8,532.4
8	สาธารณูปโภค	965.7	1,049.2	1,282.8	1,236.7	1,431.7
9	บริการ	8,033.7	7,142.0	5,567.7	6,499.8	9,130.8
10	ส่วนบุคคล	12,806.3	15,815.3	16,389.9	20,700.9	24,045.6
	รวม	63,386.0	69,600.7	71,180.0	77,957.1	83,911.0

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ (2549)

หมายเหตุ : \* เป็นข้อมูลเพียงสิ้นสุดไตรมาสที่ 3 ของปี 2549

ตารางที่ 1.4 แสดงปริมาณสินเชื่อธุรกิจ ของสำนักธุรกิจของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งแยกตามประเภทธุรกิจ ในจังหวัดเชียงใหม่

ลำดับ	ประเภทธุรกิจ	ปริมาณสินเชื่อ (ล้านบาท)		
		สิ้นสุดไตรมาส 1 ปี 2547	สิ้นสุดไตรมาส 1 ปี 2548	สิ้นสุดไตรมาส 2 ปี 2549
1	เกษตรกรรม	59	121	129
2	เหมืองแร่	6	7	7
3	อุตสาหกรรม	135	149	129
4	ก่อสร้าง	65	59	50
5	การพาณิชย์ (ค้าปลีก-ค้าส่ง)	569	876	709
6	ธุรกิจการเงิน	7	8	11
7	อสังหาริมทรัพย์	38	41	61
8	สาธารณูปโภค	8	10	12
9	บริการ	198	239	358
10	ส่วนบุคคล	52	65	47
	รวม	1,137	1,575	1,513
	%การเปลี่ยนแปลงสินเชื่อรวม	-	38.52	-3.93

ที่มา : ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ (2549)

จากตัวเลขปริมาณสินเชื่อธุรกิจของสำนักธุรกิจของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งแยกตามประเภทธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ในช่วงเดือน มกราคม 2548 ถึง มีนาคม 2548 เมื่อพิจารณาเป็นรายไตรมาสจะพบว่า ไตรมาสที่ 1 ของปี 2547 ปริมาณสินเชื่อเพิ่มขึ้น 38.52% เมื่อเทียบกับไตรมาสที่ 1 ของปี 2548 และไตรมาสที่ 2 ของปี 2549 ลดลง 3.93% เมื่อเทียบกับไตรมาสแรก ของปี 2547 ซึ่งสอดคล้องกับการขยายตัวของสินเชื่อหรือการเพิ่มขึ้นของปริมาณสินเชื่อภาคเศรษฐกิจของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้แม้ในบางภาคธุรกิจจะมีปริมาณสินเชื่อมาก ในขณะที่บางภาคธุรกิจจะมีปริมาณสินเชื่อเพียงเล็กน้อย เนื่องมาจากนโยบายของธนาคารพาณิชย์ในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่บางธุรกิจเป็นสำคัญและให้ชะลอการให้สินเชื่อในบางธุรกิจ เช่น ในภาวะเกิดโรคระบาด ภาวะความไม่สงบในด้านการเมือง หรือเกิดภาวะสงคราม

ธนาคารพาณิชย์จำเป็นต้องระมัดระวังการให้สินเชื่ออย่างเข้มงวด แต่อย่างไรก็ตามปริมาณสินเชื่อรวมมีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่เพิ่มขึ้น

จากข้อมูลสินเชื่อของจังหวัดเชียงใหม่ และข้อมูลปริมาณสินเชื่อภาคเศรษฐกิจของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่แสดงให้เห็นว่าเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่มีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน และมีโอกาสที่จะขยายตัวไปอีกในอนาคต จากปริมาณสินเชื่อรวมการให้สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ (ค้ำปลีก-ค้ำส่ง) มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาว่า มีปัจจัยด้านใดบ้างที่ลูกค้าสนใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ โดยเฉพาะจงเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการค้าปลีกและส่ง ในเขตพื้นที่ประกอบการสาขาถนนเมืองสมุทร ซึ่งอยู่ใกล้เคียงกับตลาดสดเมืองใหม่ และเป็นตลาดค้าปลีก-ค้ำส่ง ที่ใหญ่ที่สุดในจังหวัดเชียงใหม่ และในแถบภาคเหนือ เพื่อที่จะสามารถนำมาใช้ให้เกิดผลประโยชน์ต่อการทำงานในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ของผู้ประกอบการค้าปลีกและส่ง ลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ของผู้ประกอบการค้าปลีกและส่ง เพื่อที่จะนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ถึงผู้กู้ที่เลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
- 2) ก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติงาน เมื่อทราบถึงปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพในการบริหารสินเชื่อของธนาคารให้ได้ผลดี เป็นประโยชน์ต่อการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อที่เหมาะสมต่อผู้กู้ต่อไป ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

#### 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ของผู้ประกอบการค้าปลีกและส่ง ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ โดยจะกำหนดขอบเขตการศึกษาไว้เฉพาะผู้ประกอบการค้าปลีกและส่ง ที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักธุรกิจประจำจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1 สาขา คือ สาขาถนนเมืองสมุทร จำนวนทั้งสิ้น 118 ราย โดยการออกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทุกราย

#### 1.5 นิยามศัพท์

**ปัจจัย** หมายถึง สิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่ง หากมีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งพฤติกรรมที่ตอบสนองก็จะเปลี่ยนไป

**สินเชื่อ** หมายถึง การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและการได้คืนมาทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยตรงตามเวลา

**สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์** หมายถึง สินเชื่อที่เป็นแหล่งเงินทุนของลูกค้าเพื่อนำเงินไปลงทุนหรือใช้ในการดำเนินธุรกิจ

**ผู้ประกอบการค้าปลีกและส่ง** หมายถึง ลูกค้าของธนาคารที่ประกอบกิจการค้าปลีกและค้าส่ง

**พื้นที่ความรับผิดชอบ** หมายถึง การให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าในพื้นที่ของสาขาถนนเมืองสมุทร