

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

รัฐบาลมีนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises : SMEs) โดยถือเป็นยุทธศาสตร์สำคัญเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาว เนื่องจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นับได้ว่ามีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวม ทั้งในด้านการจ้างงาน การสร้างมูลค่าเพิ่มและรายได้จากการส่งออก การช่วยประหยัดเงินตราต่างประเทศโดยการผลิตสินค้าเพื่อทดแทนการนำเข้า หรือการก่อให้เกิดการเชื่อมโยงกับกิจการขนาดใหญ่หรือกิจการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ในรูปการรับช่วงการผลิตหรือเป็นแหล่งรับซื้อวัตถุดิบทางการเกษตร โดยมีจำนวนผู้ประกอบการมากกว่า 90% ของอุตสาหกรรมทั้งหมดในประเทศไทย (บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม, 2545: 1) แต่ด้วยขนาดธุรกิจที่เล็กจึงทำให้มีข้อจำกัดเรื่องการลงทุนด้วยตนเอง และการได้รับพิจารณาสินเชื่อจากสถาบันการเงิน ด้วยเหตุนี้รัฐบาลจึงให้ความสำคัญต่อการช่วยเหลือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยจัดให้มีหน่วยงานเพื่อช่วยเหลือทางการเงินขึ้นมารองรับ อันเป็นที่มาของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ซึ่งรัฐบาลได้มอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนและพัฒนาผู้ประกอบการไทยให้เข้มแข็งและมีขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจ สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่เป็นสถาบันการเงินอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยมุ่งเน้นผลประโยชน์แห่งชาติเป็นสำคัญ ทั้งนี้ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เกิดจากการเปลี่ยนสถานะมาจากบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมย่อม ตามพระราชบัญญัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ.2545 โดยมีวัตถุประสงค์ตามที่ระบุในมาตรา 11 ของพระราชบัญญัติคือ “ให้ธนาคารมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนาส่งเสริม ช่วยเหลือ และสนับสนุนจัดตั้งการดำเนินงาน การขยาย หรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยให้สินเชื่อ ค้ำประกัน ร่วมลงทุน ให้คำปรึกษาแนะนำ หรือให้บริการที่จำเป็นอื่น ตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้” (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2549: ออนไลน์)

ธนาคารให้การสนับสนุนสินเชื่อแก่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ตามที่ประกาศในกฎกระทรวง และกิจการที่เป็นเกษตรอุตสาหกรรม หรือเกษตรกรรมที่มีขนาดใหญ่และใช้เทคโนโลยีและการจัดการที่ทันสมัยที่มีขนาดการลงทุนในสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 200 ล้านบาท หรือกิจการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการกำหนด ดังนี้ (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2547: 1-4)

1. ลักษณะกิจการการผลิต (Production) วิสาหกิจขนาดย่อม การจ้างงานไม่เกิน 50 คน สินทรัพย์ถาวร (ไม่รวมที่ดิน) ไม่เกิน 50 ล้านบาท วิสาหกิจขนาดกลาง จ้างงาน 51-200 คน สินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดิน เกินกว่า 50 ล้าน แต่ไม่เกิน 200 ล้าน
2. การบริการ (Service) วิสาหกิจขนาดย่อมการจ้างงาน ไม่เกิน 50 คน สินทรัพย์ถาวร ไม่รวมที่ดิน ไม่เกิน 50 ล้าน วิสาหกิจขนาดกลาง การจ้างงาน 51-200 คน สินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินเกินกว่า 50 ล้าน แต่ไม่เกิน 200 ล้าน
3. การค้าส่ง วิสาหกิจขนาดย่อม การจ้างงานไม่เกิน 25 คน สินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 50 ล้านบาท วิสาหกิจขนาดกลาง การจ้างงาน 26-50 คน สินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินเกินกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท
4. การค้าปลีก วิสาหกิจขนาดย่อม การจ้างงานไม่เกิน 15 คน สินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดิน ไม่เกิน 30 ล้านบาท วิสาหกิจขนาดกลาง การจ้างงาน 16-30 คน สินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินเกินกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 60 ล้านบาท

นโยบายของธนาคารไม่ได้มุ่งเน้นที่การแสวงหากำไรสูงสุด เช่นธนาคารพาณิชย์ทั่วไป แต่เน้นผลประโยชน์สูงสุดของชาติและสังคมเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามปฏิเสธไม่ได้ว่ารายได้หลักของธนาคารคือรายได้ด้านดอกเบี้ยรับ ที่เกิดจากการให้บริการด้านสินเชื่อ โดยแหล่งเงินทุนที่ธนาคารนำมาให้สินเชื่อนั้นก็ระดมทุนมาจากการกู้ยืมตลาดการเงินทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งธนาคารมีพันธะต้องจ่ายคืน ดังนั้นการพิจารณาให้สินเชื่อจึงต้องกระทำด้วยความระมัดระวังรอบคอบ เนื่องจากผลเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้สินเชื่อจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานและความมั่นคงของธนาคาร ขณะเดียวกันธนาคารก็มีเป้าหมายในการขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มขึ้นไม่ต่างจากธนาคารทั่วไป แต่ก็มีข้อจำกัดอยู่หลายด้าน เช่น ด้านลูกค้าหรือผู้ประกอบการที่มีศักยภาพมีอยู่ก่อนข้างจำกัด ด้านการชะลอตัวลงของภาวะเศรษฐกิจ ด้านปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) เป็นต้น โดยคู่แข่งกันที่มีอยู่ในระบบมีจำนวนมาก ต่างก็พยายามปรับตัวเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน กอปรกับในอนาคตอันใกล้จะมีการเปิดเสรีทางการเงิน ทำให้การแข่งขันในภาคธุรกิจการเงินทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ซึ่งธุรกิจประเภทนี้มีหัวใจสำคัญอยู่ที่การบริการ ดังนั้นทุกธนาคารจึงสรรหากลยุทธ์ต่างๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจ ความประทับใจให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนารูปแบบ

การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ด้านการบริการของบุคลากร ด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ส่งผลให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ จากการแข่งขันที่รุนแรงดังกล่าว ทำให้ลูกค้ามีโอกาสที่จะเลือกใช้บริการกับธนาคารหรือสถาบันการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการ ได้มากที่สุด

ธนาคาร ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจนและมีมุมมองที่กว้างไกล โดยกำหนดวิสัยทัศน์ “เป็นธนาคารเพื่อสร้างสังคมผู้ประกอบการไทย” มีการวางยุทธศาสตร์เพื่อสนับสนุนให้เกิดผู้ประกอบการใหม่ที่มีอัตราการอยู่รอดสูง ส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการไทย ให้เติบโตแบบยั่งยืนมีขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ตลาดโลก โดยเน้นสร้างความแตกต่างด้านการบริการ เช่นบริการให้คำปรึกษาแนะนำ กระบวนการบ่มเพาะธุรกิจ การเป็นที่ปรึกษา การสนับสนุนเงินทุน และการเชื่อมโยงบริการจากหน่วยงานพันธมิตรทั้งภาครัฐและเอกชนไปสู่ผู้ประกอบการ และได้ปรับกลยุทธ์การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง อาทิ การปรับโครงสร้างการอำนวยความสะดวกแบ่งออกเป็น 10 กลุ่มธุรกิจ ได้แก่ กลุ่มธุรกิจอาหาร, กลุ่มธุรกิจยานยนต์และชิ้นส่วน, กลุ่มธุรกิจแฟชั่น, กลุ่มธุรกิจท่องเที่ยว, กลุ่มธุรกิจบรรจุกัญชาและขนสง, กลุ่มธุรกิจบริการ, กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต, กลุ่มธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง, กลุ่มธุรกิจไฮเทคโนโลยีและพลังงาน และกลุ่มธุรกิจแฟรนไชส์และโอท็อป โดยมุ่งหวังเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ซึ่งกลุ่มธุรกิจทั้ง 10 กลุ่ม ดังกล่าว มีอำนาจในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้ภายในวงเงินไม่เกิน 15.0 ล้านบาท ถ้าหากเป็นการขอวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 15.0 ล้านบาท ขึ้นไป จะเป็นอำนาจการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของคณะกรรมการธนาคารที่ได้รับการแต่งตั้ง (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2547ก: 43-46)

สำหรับผู้ประกอบการที่อยู่ในส่วนภูมิภาค ธนาคารได้จัดตั้งศูนย์ธุรกิจหรือสาขาเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ และรองรับการเชื่อมโยงประสานงานครอบคลุมทุกจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 99 ศูนย์ธุรกิจ โดยศูนย์ธุรกิจปราจีนบุรี เป็นศูนย์ธุรกิจลำดับที่ 20 เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2545 ตั้งอยู่เลขที่ 47 ถนนปราจีนตคาม ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี นับตั้งแต่วันที่เริ่มเปิดดำเนินการ จนถึงปัจจุบัน ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2549 มีลูกค้าที่ได้รับอนุมัติและใช้บริการสินเชื่อไปแล้วทั้งสิ้นจำนวน 133 ราย ปริมาณสินเชื่อรวม 324.82 ล้านบาท (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2549: 1-4) ซึ่งสภาวะการแข่งขันจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดปราจีนบุรี มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 27 สาขา และยังมีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพิ่มขึ้นปริมาณเงินฝากมียอดคงค้าง ณ วันที่ 31 ธ.ค.2548 จำนวน 12.789 พันล้านบาท เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณเงินฝากสิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2549 จำนวน 13.661 พันล้านบาท พบว่ามีปริมาณเงินฝากเพิ่มขึ้นในอัตรา 6.82% ปริมาณเงินให้

สินเชื่อ สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธ.ค.2548 มีจำนวน 8.162 พันล้านบาท เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณเงินให้สินเชื่อ สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธ.ค.2549 จำนวน 8.577 พันล้านบาท พบว่ามีปริมาณเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้นในอัตรา 5.08% อัตราส่วนสินเชื่อ ต่อเงินฝากในปี 2548 และปี 2549 คิดเป็นร้อยละ 63.82 และ 62.78 ของเงินฝาก ตามลำดับ (ข้อมูลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารแห่งประเทศไทย : ออนไลน์) ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2549 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจปราจีนบุรี อนุมัติวงเงินสินเชื่อให้กับลูกค้า ไปจำนวนรวมทั้งสิ้น 324.82 ล้านบาท หากเปรียบเทียบกับปริมาณเงินให้สินเชื่อของจังหวัดปราจีนบุรี สิ้นสุดในปี 2549 พบว่ามีส่วนแบ่งตลาดเพียงแค่ 2.38% เท่านั้น เมื่อพิจารณาสภาพการแข่งขัน พบว่า มีแนวโน้มรุนแรงเพิ่มขึ้น เนื่องจากสถาบันการเงินทุกแห่งต่างก็สรรหากลยุทธ์วิธีเพื่อช่วงชิงลูกค้าและครองส่วนแบ่งตลาดสูงสุด

จากที่กล่าวมาข้างต้น ประกอบกับปัจจุบันสภาวะการแข่งขันของธนาคารหรือสถาบันการเงินค่อนข้างสูง ผู้ศึกษาจึงสนใจ ทำการศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ และปัญหาที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า กับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจปราจีนบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขและวางแผนทางการตลาด ให้สอดคล้องกับสภาวะปัจจุบันต่อไป รวมถึงขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของธนาคาร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้ากับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยศูนย์ธุรกิจปราจีนบุรี

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้ากับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจปราจีนบุรี
2. นำข้อมูลที่ได้รับมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผน กำหนด และปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าธนาคาร เพื่อขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มขึ้น

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อกของลูกค้ากับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจปราจีนบุรี ประกอบไปด้วยผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ให้บริการ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises : SMEs) หมายถึง กิจการผลิตสินค้า กิจการให้บริการ กิจการค้าส่ง กิจการค้าปลีก หรือกิจการอื่นที่มีจำนวนการจ้างงาน มูลค่าสินทรัพย์ถาวร หรือทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว ตามจำนวนหรือเงื่อนไขอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการกำหนด (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2545: 1)

บริการสินเชื่อ หมายถึง บริการให้กู้ยืมเงินประเภทต่างๆ ทั้งระยะสั้น และระยะยาว โดยมีวงเงินให้กู้ยืมตั้งแต่ 50,000 บาท และสูงสุดต่อรายไม่เกิน 100 ล้านบาท มีผลิตภัณฑ์หรือรูปแบบของการให้บริการสินเชื่อ เช่น สินเชื่อโครงการแปลงสินทรัพย์เป็นทุน สินเชื่อโครงการผู้เช่าที่ราชพัสดุ สินเชื่อธุรกิจแฟรนไชส์ สินเชื่อ OTOP สินเชื่อโครงการเพื่อแท็กซี่ไทย สินเชื่อโครงการแก้ไขปัญหานี้สินภาคประชาชนสินเชื่อโครงการช่วยเหลือผู้ส่งออก สินเชื่อโครงการครัวไทยสู่ครัวโลก สินเชื่อโครงการ Food Safety สินเชื่อโครงการสนับสนุนธุรกิจนวัตกรรม สินเชื่อแฟคตอริง สินเชื่อลิสซิ่งและเช่าซื้อ การค้าประกัน และบริการร่วมลงทุน (Venture Capital) เป็นต้น ทั้งนี้ยกเว้นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล สินเชื่อเพื่อการเกษตรกรรม สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อเพื่อการพัฒนาที่ดิน หรืออสังหาริมทรัพย์ ซึ่งธนาคารไม่มีนโยบายให้การสนับสนุน

ศูนย์ธุรกิจปราจีนบุรี หมายถึง สาขาของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) หรือ Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand (SME Bank) ตั้งอยู่เลขที่ 47 ถนนปราจีนตคาม ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมายถึง เป็นสถาบันการเงินของรัฐภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลังและกระทรวงอุตสาหกรรม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือ และสนับสนุนการจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย หรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการให้สินเชื่อค้าประกัน ร่วมลงทุน ให้คำปรึกษาแนะนำหรือให้บริการที่จำเป็นอื่นตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติ