

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนโยบายของภาครัฐเน้นส่งเสริมให้ประชาชนเป็นผู้ประกอบการกิจการขนาดกลาง และขนาดย่อมมาตั้งแต่การเกิดวิกฤตเศรษฐกิจปีพ.ศ. 2539 ซึ่งเชื่อว่าการที่เน้นการพัฒนาระบบเศรษฐกิจแบบรากหญ้านั้นจะช่วยให้เศรษฐกิจภายในประเทศมีการฟื้นตัวเร็วกว่าการที่จะรอการขยายตัวของธุรกิจขนาดใหญ่ และประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองได้ โดยจะเห็นได้จากการส่งเสริมโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์(OTOP) ที่ภาครัฐมิได้มีการสนับสนุนการพัฒนาความรู้ทางด้านการตลาด การจัดการ การเงิน และการผลิต แม้ว่าส่วนหนึ่งผู้ประกอบการจะได้รับกรช่วยเหลือจากภาครัฐแต่ไม่เพียงพอสำหรับผู้ที่ต้องการเริ่มต้นกิจการ สิ่งที่สำคัญที่สุดในการดำรงอยู่ซึ่งกิจการนั้นคือความต้องการเงินลงทุนเริ่มแรก และเงินทุนหมุนเวียนตลอดการดำเนินงานของกิจการ ซึ่งผู้ประกอบการที่ไม่มีเงินทุนส่วนตัวมากพอจึงหวังพึ่งพาบริการสินเชื่อของธนาคารทั้งธนาคารของรัฐ และธนาคารพาณิชย์

ข้อกำหนดในการปล่อยสินเชื่อที่ธนาคารแห่งประเทศไทยใช้กำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งที่กำหนดระเบียบและข้อบังคับรัดกุมมากกว่าเดิมส่งผลทำให้การปล่อยสินเชื่อของทุกธนาคารตกอยู่ในสภาวะการฉะงัด และมีแนวโน้มลดลง แม้ว่าข้อกำหนดที่ทางธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้จะมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยลดความเสี่ยงและหลีกเลี่ยงปัญหาหนี้ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่อาจจะเกิดขึ้น โดยการแต่งตั้งทีมกำกับดูแลให้ตรวจสอบการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอก็ตาม แต่ข้อกำหนดหลายประการก็เป็นอุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อ และทำให้ผู้ที่ต้องการกู้เงินเพื่อนำไปลงทุนไม่สามารถขอกู้ได้ตามความต้องการ

ปัญหาการกำกับดูแล และข้อกำหนดในการปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ที่กล่าวมาแล้วส่งผลทำให้การให้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งลดลง แม้ว่าความต้องการเงินทุนของผู้ประกอบการเพื่อนำไปลงทุนจะเพิ่มสูงขึ้นตามกระแสการส่งเสริมจากภาครัฐก็ตาม ซึ่งจากสถิติปีพ.ศ. 2541 – 2546 มูลค่าสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีแนวโน้มลดลงจากปีพ.ศ. 2540 ซึ่งกำหนดให้เป็นปีฐานหลังจากเกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจ มีอัตราการลดลงประมาณร้อยละ 25 ของปีฐาน สามารถดูได้จากอัตราการให้บริการสินเชื่อในประเทศ ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2540 – 2546 เป็นต้นมา ดังแสดงตามตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงมูลค่าสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ภายในประเทศ

ปีพ.ศ.	2540	2541	2542	2543	2544	2545	2546
มูลค่าสินเชื่อ (ล้านบาท)	5,852,838	5,116,972	5,030,512	4,531,914	4,261,905	4,591,908	4,371,702
ดัชนีมูลค่าสินเชื่อโดย ให้ปีพ.ศ.2540 เป็นปี ฐาน	100.00	87.43	85.95	77.43	72.82	78.46	74.69

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

หากพิจารณาแนวโน้มการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดที่มีการดำเนินงานของธุรกิจจำนวนมากอย่างจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นจังหวัดที่ภาครัฐได้เล็งเห็นศักยภาพในการพัฒนาโดยส่งเสริมการโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์(OTOP) และการสร้างสถานประกอบการในท้องถิ่น จะเห็นว่ามูลค่าสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่มีแนวโน้มลดลงเช่นกันในปี พ.ศ. 2541-2546 โดยกำหนดให้ปีพ.ศ. 2540 เป็นปีฐาน จะเห็นได้ว่าลดลงประมาณร้อยละ 24 ดังจะแสดงในตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 แสดงมูลค่าสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่

ปีพ.ศ.	2540	2541	2542	2543	2544	2545	2546
มูลค่าสินเชื่อ (ล้านบาท)	80,151.8	74,475.3	69,148.6	58,417.5	56,162.2	63,385.2	69,601.0
ดัชนีมูลค่าสินเชื่อ โดยให้ปีพ.ศ.2540 เป็นปีฐาน	100	92.92	86.27	72.88	70.07	79.08	86.84

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

แม้ว่าจะมีภาครัฐส่งผลกระทบที่ตามปริมาณการกู้ยืมมีแนวโน้มลดลงส่งผลให้ธนาคารต่างพยายามหากกลยุทธ์เพื่อสร้างทางเลือกให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการได้มากกว่าเดิม ธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคารต่างมุ่งมั่นในการสร้างกลยุทธ์

ในการแข่งขัน เพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ก็เป็นอีกธนาคารหนึ่งที่ต้องค้นหากลยุทธ์เพื่อใช้ในการจูงใจให้ลูกค้าใช้บริการสินเชื่อมากขึ้นเช่นกัน สังเกตได้จากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน การปรับเปลี่ยนระบบการทำงานโดยเน้นบริการที่รวดเร็วด้วยการกำหนดควิสัยทัศน์ที่ว่า ธนาคารแสนสะดวก มุ่งเน้นการชำระเงิน และมีพันธกิจที่ว่า เสนอผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงินที่หลากหลาย เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ด้วยบริการที่รวดเร็วแม่นยำ ในราคาที่แข่งขันได้ มีเครือข่ายครอบคลุมทุกพื้นที่ ยึดหลักการบริการและจัดการที่ดี เพื่อให้พนักงานทุกฝ่ายสามารถสนองความต้องการลูกค้าให้ได้มากที่สุด โดยนโยบายดังกล่าวจะกำหนดให้พนักงานของธนาคารกรุงไทยปฏิบัติเช่นเดียวกันรวมถึงพนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาในสังกัดสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 ที่ต้องมีการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เนื่องจากมูลค่าของสินเชื่อธุรกิจของสำนักงานเขตนี้ลดลง โดยดูได้จากสถิติมูลค่าสินเชื่อของปี พ.ศ. 2546-2547 ลดลงร้อยละ 6 จากปี พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นปีฐาน ดังแสดงในตารางที่ 1.3

ตารางที่ 1.3 แสดงมูลค่าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขต 2 จังหวัดเชียงใหม่

สาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใน สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2	ปี พ.ศ. 2545		ปี พ.ศ. 2546		ปี พ.ศ. 2547	
	มูลค่า สินเชื่อ (ล้านบาท)	ดัชนี มูลค่า สินเชื่อ	มูลค่า สินเชื่อ (ล้านบาท)	ดัชนี มูลค่า สินเชื่อ	มูลค่า สินเชื่อ (ล้านบาท)	ดัชนี มูลค่า สินเชื่อ
ศรีนครพิงค์	263.23	100	224.63	85.34	255.53	97.07
ท่าแพ	714.58	100	703.1	98.39	690.51	96.63
แม่ฮ่องสอน	211.24	100	172.14	81.49	203.59	96.37
แม่สะเรียง	253.11	100	249.33	98.51	223.62	88.34
สันป่าตอง	438.62	100	407.05	92.80	435.69	99.33
จอมทอง	361.98	100	349.89	96.66	340.27	94.00
ขุนยวม	81.35	100	78.59	96.61	74.03	91.00
ถนนช้างคลาน	512.74	100	500.92	97.69	478.99	93.41
หางดง	306.27	100	302.91	98.90	295.28	96.41
สี่แยกสนามบินเชียงใหม่	201.14	100	198.79	98.83	165.98	82.51
รวม	3,344.26	100	3,187.35	95.31	3,163.49	94.59

ที่มา : ธนาคารกรุงไทย (จำกัด) มหาชน

การสร้างกลยุทธ์ ข้อได้เปรียบการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ที่มีทางเลือกให้ผู้กู้มากขึ้น จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงจากอดีต โดยการเลือกใช้ บริการสินเชื่อที่ลูกค้าจะคำนึงถึงความเหมาะสมของประเภทธุรกิจ ขนาดธุรกิจ ความเหมาะสม ของเงินทุน ระยะเวลาในการชำระหนี้ สภาพคล่องของเงินทุนหมุนเวียน และภาระในการชำระ เงินต้นและดอกเบี้ย ซึ่งลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารกรุงไทยสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 ก็เช่นกันที่ คำนึงถึงหลักการเบื้องต้นเสมอ กลยุทธ์หนึ่งที่ธนาคารกรุงไทยใช้คือการสร้างความพอใจสูงสุด และลูกค้าได้การตอบสนองเกินกว่าที่ได้คาดหวังไว้

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นการที่จะสร้างความพอใจให้กับลูกค้า ธนาคารควรทราบถึงปัจจัยที่ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในสำนักงานเขต เชียงใหม่ 2 เพื่อนำมาปรับใช้เป็นกลยุทธ์ในการดึงดูดลูกค้ามาใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มากขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ใน สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2
4. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

สามารถนำข้อมูลและผลการศึกษานำเสนอต่อธนาคารเพื่อนำไปพัฒนาให้สอดคล้องต่อ ความต้องการของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในด้านการให้บริการและเป้าหมาย ของธนาคารนอกจากนี้ธนาคารยังสามารถนำผลการศึกษาไปพัฒนาสินเชื่อในรูปแบบอื่นที่สนอง ความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ

#### 1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 จะศึกษาในช่วงเวลาระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ. 2548 ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิที่ได้มาจากแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากภายในธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) โดยศึกษาจากนโยบาย ระเบียบ และข้อกำหนดต่าง ๆ เนื้อหาที่ทำการศึกษามุ่งเน้นศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของกลุ่มลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

#### 1.5 นิยามศัพท์

**ปัจจัย** หมายถึงสิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งหากมีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งพฤติกรรมที่ตอบสนองก็จะเปลี่ยนไป

**เงินต้น** หมายถึงจำนวนเงินเริ่มแรกที่ผู้ขอกู้ได้รับจากธนาคารเมื่อได้รับอนุมัติให้กู้ยืมได้  
**วงเงินกู้ยืม** หมายถึงจำนวนเงินที่ธนาคารกำหนดอนุมัติให้ผู้ขอกู้สามารถกู้ยืมได้สูงที่สุด  
**ระยะเวลาการชำระคืน** หมายถึง ระยะเวลาที่ผู้ขอกู้มีภาระในการชำระเงินต้นและดอกเบี้ย  
**สินเชื่อ** หมายถึง การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและการ ได้คืนมาทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยตรงตามเวลา

**สินเชื่อธุรกิจ** หมายถึงสินเชื่อที่เป็นแหล่งเงินทุนของลูกค้าเพื่อนำเงินไปลงทุน เพิ่มทุน หรือเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งสามารถแบ่งได้ 2 ประเภทตามระยะเวลา ได้แก่ สินเชื่อหมุนเวียน (กำหนดระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี) และสินเชื่อเพื่อการลงทุน (กำหนดระยะเวลาเกิน 1 ปี)

**สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2** หมายถึงหน่วยงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีหน้าที่ควบคุมสาขาในสังกัดจำนวน 10 สาขาคือ สาขาศรีนครพิงค์ สาขาท่าแพ สาขาแม่ฮ่องสอน สาขาแม่สะเรียง สาขาสันป่าตอง สาขาจอมทอง สาขาขุนยวม สาขาถนนช้างคลาน สาขาหางดง และสาขาสี่แยกสนามบินเชียงใหม่

**อัตราดอกเบี้ย** หมายถึงอัตราร้อยละที่ธนาคารคิดดอกเบี้ยจากผู้มาขอกู้โดยนำอัตราดังกล่าวคูณกับจำนวนเงินต้นคงเหลือเป็นฐานเพื่อหาจำนวนดอกเบี้ยต่องวดที่ต้องชำระ