

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

SMEs คือ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นวิสาหกิจที่มีความเหมาะสม มีความคล่องตัวในการปรับสภาพให้เข้ากับสถานการณ์ทั่วไปของประเทศ อีกทั้งยังเป็นวิสาหกิจที่ใช้เงินทุนในจำนวนที่ต่ำกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่ และยังช่วยรองรับแรงงานจากภาคเกษตรกรรมเมื่อหมดฤดูการผลิต รวมถึงเป็นแหล่งที่สามารถรองรับแรงงานที่เข้ามาใหม่เป็นการป้องกันการอพยพของแรงงานเข้ามาหางานทำในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งช่วยกระจายการกระจุกตัวของโรงงานกิจการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลไปสู่ภูมิภาค ก่อให้เกิดการพัฒนาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนภูมิภาคและของประเทศอย่างยั่งยืน

รัฐบาลได้มีมาตรการออกมามากหลายโครงการด้วยกัน เพื่อช่วยบรรเทาผลกระทบของภาคธุรกิจที่ประสบปัญหา รวมทั้งเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศให้เกิดการหมุนเวียนของการใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ส่วนหนึ่งของนโยบายภาครัฐได้มีการสนับสนุนให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ประสบปัญหานั้นก็คือ ปัญหาการขาดแคลนเงินทุน SMEs มักจะประสบปัญหาการขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน เพื่อมาลงทุนหรือขยายกิจการลงทุนหรือเป็นทุนหมุนเวียน ปัญหาเหล่านี้จึงสะท้อนให้เห็นถึงปริมาณหรือแหล่งเงินทุนสำหรับนักลงทุนเพื่อการขยายการลงทุน โดยมีรัฐบาลเข้ามาช่วยสนับสนุนการปล่อยสินเชื่อให้กับกิจการ โดยแหล่งเงินทุนภายนอกกิจการที่สำคัญ ประกอบด้วย สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ มูลค่าหุ้นกู้ออกใหม่ มูลค่าหุ้นทุนออกใหม่และหนี้ต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาจากปริมาณและความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน พบว่า สินเชื่อธนาคารพาณิชย์สามารถสะท้อนถึงปริมาณแหล่งเงินทุนสำหรับนักลงทุนได้ดี

ธนาคารพาณิชย์มีการปล่อยสินเชื่อเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2550 เป็นต้นมา ซึ่งการปล่อยสินเชื่อมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะในช่วง ปี พ.ศ. 2553 มีการปล่อยสินเชื่อมากถึง 10,901,365 ล้านบาท เมื่อเทียบกับการปล่อยสินเชื่อของปี พ.ศ. 2552 เพิ่มขึ้นถึง 20% ดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แนวโน้มการปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ระหว่าง ปี พ.ศ. 2552 – พ.ย./2553

ปี พ.ศ.	2550	2551	2552	พ.ย./2553
สินเชื่อ	7,015,605	8,211,329	9,070,535	10,901,365
อัตราการเพิ่ม	-	+17.04%	+10.46%	+20.18%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (หน่วย : ล้านบาท)

เมื่อพิจารณาประเภทของสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ พบว่า กว่าร้อยละ 50.0 ของสินเชื่อที่ปล่อยเป็นสินเชื่อเพื่อธุรกิจ โดยนับเป็นจุดเริ่มต้นของผู้ประกอบการรายใหม่ที่สนใจลงทุนทำธุรกิจ เนื่องจากใช้เงินทุนและมีความเสี่ยงน้อย ดังนั้นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงถือเป็นแหล่งสำคัญในการสร้างผู้ประกอบการ อันจะมีส่วนช่วยสร้างรากฐานที่เข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจในระยะยาวได้และเนื่องจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเน้นการจ้างงานในท้องถิ่น จึงนับว่ามีส่วนช่วยผลักดันให้มีการกระจายรายได้มากขึ้นและเป็นแหล่งรองรับการจ้างงานขนาดใหญ่ ซึ่งจากข้อมูลของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมพบว่า ในปี 2550 มีการจ้างงานในกิจการทุกขนาดรวมทั้งสิ้น 11,711,334 คน เป็นการจ้างงานใน SMEs จำนวนกว่า 8,900,567 คน หรือร้อยละ 76.0 ของการจ้างงานรวมทั้งหมด โดยภาคการผลิตเป็นประเภทธุรกิจที่มีการจ้างงานสูงที่สุด รองลงมาคือภาคการบริการ และภาคการค้าและซ่อมบำรุงตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 จำนวนและการจ้างงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2547 – 2550 จำแนกตามประเภทกลุ่มธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	ปี พ.ศ.				รวม
	2547	2548	2549	2550	
จำนวนการจ้างงาน (คน)					
ภาคการค้าและซ่อมบำรุง	2,331,196	2,358,189	2,376,968	2,431,432	9,497,785
ภาคการบริการ	2,593,370	2,639,440	2,857,284	3,007,968	11,098,062
ภาคการผลิต	3,431,553	3,459,096	3,402,699	3,460,967	13,754,315
อื่นๆ	1,374	1,435	175	200	3,184
รวม	8,357,493	8,458,160	8,637,126	8,900,567	34,353,346

ที่มา : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ในปี 2552 ธนาคารไทยพาณิชย์ ประกาศยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจที่เน้นช่วยเหลือลูกค้า SME อย่างเต็มกำลัง ด้วยการเป็นพันธมิตรธุรกิจกับลูกค้า รุกสร้างเครือข่ายในกลุ่มผู้ประกอบการ เพิ่มศักยภาพด้านบริการด้วยแนวคิด “ลูกค้าคือหัวใจ” และมุ่งเป็นผู้นำผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า พร้อมตั้งเป้าการเติบโตสินเชื่อที่ระดับ 5% มุ่งเป็นผู้นำผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ครอบคลุมความต้องการลูกค้า SME รักษาระดับหนี้ NPL ให้อยู่ระดับต่ำกว่า 5%

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ประกาศกำไรสุทธิปี 2553 สูงสุดเป็นประวัติการณ์ (งบการเงินรวมก่อนสอบทาน) โดยใน 3 ไตรมาสแรกสินเชื่อมีการเติบโตเป็นลำดับและเติบโตอย่างมากในไตรมาสที่ 4 ส่งผลให้สินเชื่อทั้งปีขยายตัวถึง 12.6% เทียบกับปีก่อนหน้า นับเป็นการขยายตัวสูงสุดในรอบ 3 ปี คุณภาพสินเชื่อมีการปรับตัวดีขึ้นอย่างเด่นชัด สินเชื่อต่อยคุณภาพลดลงมาอยู่ที่ระดับ 3.25% เทียบกับ 4.41% ณ สิ้นปี 2552 นับเป็นระดับต่ำสุดหลังวิกฤตเศรษฐกิจ ส่งผลให้กำไรสุทธิมีระดับสูงถึง 24,206 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 16.6% จากปี 2552 โดยมาจากการขายตัวทั้งจากรายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ยและรายได้ที่เป็นดอกเบี้ย ในปี 2553 นี้เป็นปีที่ไทยพาณิชย์จะบุกตลาดธุรกิจ SME ให้ก้าวไปอีกขั้น โดยจะเน้นรุกรวมธุรกิจเอสเอ็มอีขนาดย่อม เนื่องจากมองเห็นโอกาสการเติบโตของผู้ประกอบการกลุ่มนี้ ซึ่งมีสัดส่วนมากที่สุดในประเทศ ตั้งเป้าจะก้าวขึ้นสู่อันดับ 3 ภายใน 3

ปีข้างหน้า ด้วยเป้าหมายสินเชื่อรวมของเอสเอ็มอี 300,000 ล้านบาท โดยมียุทธศาสตร์หลัก คือ การเป็นพันธมิตรที่ร่วมเติบโตไปกับลูกค้า ทั้งนี้ ธนาคารจะนำจุดแข็งในด้านบริการทางการเงินที่ครบวงจร ความพร้อมของบุคลากรที่เตรียมไว้สำหรับดูแลลูกค้าเอสเอ็มอีมากกว่า 1,100 คน ช่องทางการเข้าถึงลูกค้าผ่านสำนักงานธุรกิจกว่า 70 แห่งและเครือข่ายสาขาที่มีมากที่สุดกว่า 1,000 แห่ง ทั่วประเทศ มาเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนและเพื่อรองรับยุทธศาสตร์ดังกล่าว

ดังนั้น การศึกษาเพื่อทราบถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม โดยมีปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของธนาคารด้านสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม สามารถเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาดในการขยายฐานลูกค้า ยังสามารถเพิ่มกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย รวมถึงเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้สามารถสร้างบริการที่เหมาะสมต่อความพึงพอใจของลูกค้า

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่ใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารพาณิชย์ไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการที่ใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษานี้ เพื่อให้เป็นข้อมูลแก่ธนาคารไทยพาณิชย์ในการได้ทราบถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อ โดยมีปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของธนาคารด้านสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม สามารถเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาดในการขยายฐานลูกค้า ยังสามารถเพิ่มกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย รวมถึงเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้สามารถสร้างบริการที่เหมาะสมต่อความพึงพอใจของลูกค้า

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยคัดเลือกเฉพาะผู้ประกอบการที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของสำนักงานเขตพื้นที่ท่าแพ ธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม 2553 ถึงวันที่ 30 ธันวาคม 2553 จำนวนทั้งสิ้น 210 ราย

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

สินเชื่อธุรกิจ หมายถึง วงเงินที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ผู้ประกอบการค้า หรือผู้ที่มีรายได้ประจำ โดยมีวัตถุประสงค์นำไปใช้หมุนเวียนในกิจการหรือนำไปใช้ในการซื้อทรัพย์สินถาวร ที่มีใช้มีวัตถุประสงค์ใช้สำหรับกู้เพื่อที่อยู่อาศัย เช่น สินเชื่อกู้ยืมเงิน (Mortgage Loan) สินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี (Over Draft) สินเชื่อค้ำประกัน (Letter Of Guarantee) เป็นต้น

สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก หมายถึง วงเงินที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ผู้ประกอบการการค้า ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลที่มีวงเงินตั้งแต่ 5 แสนบาท – 5 ล้านบาท

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises : SMEs) หมายถึง กิจการของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมใน 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. กิจการการผลิต (Manufacturing) ซึ่งรวมทั้งการผลิตภาคอุตสาหกรรมเหมืองแร่และภาคธุรกิจเกษตร
2. กิจการการค้าส่งและปลีก (Wholesale and Retail)
3. กิจการบริการ (Service) เช่น การท่องเที่ยว การโรงแรม การขนส่ง การซ่อมบำรุง การเก็บรักษา (คลังสินค้า) ฯลฯ