

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงที่ผ่านมามาตราการพาณิชย์เป็นสถาบันทางการเงินที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ทั้งในระดับของประเทศและในระดับของท้องถิ่น บทบาทที่เด่นชัดคือ ในส่วนของการระดมเงินฝาก และการให้สินเชื่อในท้องถิ่นที่สาขาของธนาคารพาณิชย์นั้นๆ ตั้งอยู่ โดยเฉพาะสินเชื่อที่ธนาคารพาณิชย์ให้กู้แก่ธุรกิจต่างๆ ในท้องถิ่นจะมีส่วนส่งเสริมอย่างมากในการพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและกระจายความเจริญ ตลอดจนกระจายรายได้ของประชากรของท้องถิ่นนั้นๆ และประชาชนส่วนใหญ่จะมีความคุ้นเคยในการใช้บริการ เข้าใจและยอมรับในหลักเกณฑ์ระเบียบวิธีการของธนาคารพาณิชย์อย่างกว้างขวาง ประกอบกับธนาคารมีสาขาจำนวนมาก และมีบริการที่หลากหลายครบวงจร สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการได้มาก และตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี

จากสถานการณ์ในโลกปัจจุบันนี้ธุรกิจมีการขยายตัวอย่างมาก นักธุรกิจมีความจำเป็นต้องติดต่อกับสถาบันการเงินมากขึ้น สถาบันทางการเงินที่นักธุรกิจติดต่อกันมากที่สุดในปัจจุบันก็ยังคงเป็นธนาคารพาณิชย์เพราะในอดีตมีกฎหมาย รองรับและคุ้มครองไม่ให้สถาบันการเงินอื่นหรือสถาบันใดๆ ประกอบธุรกิจแข่งกับธนาคารพาณิชย์ได้ ความสัมพันธ์หรือการติดต่อระหว่างนักธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ในอดีตนั้นจึงเป็นสิ่งที่เลือกไม่ได้ จะเลือกได้ก็เพียงจำกัดในแวดวงของธนาคารพาณิชย์เท่านั้น กล่าวคือธนาคารพาณิชย์ใดให้บริการเป็นที่ถูกใจ พอใจมากกว่า ก็จะติดต่อกับธนาคารพาณิชย์นั้น การแข่งขันการให้บริการก็จะแข่งขันกันเฉพาะในกลุ่มธนาคารพาณิชย์เท่านั้น

ต่อมาจากการที่ประเทศไทยซึ่งเป็นสมาชิกขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization - WTO) ได้ร่วมเจรจาข้อตกลงทั่วไปว่าด้วยพิกัดศุลกากรและการค้าหลายฝ่าย (The General Agreement on Tariffs and Trade - GATT ) และได้ลงนามรับรองผลการเจรจาการค้าหลายฝ่ายรอบอุรุกวัย ส่งผลให้ประเทศไทยต้องปฏิบัติตามข้อตกลงต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการค้าเสรี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของการค้า การบริการด้านการเงินธนาคารจะต้องมีการเปิดเสรี ซึ่งจะส่งผลให้ตลาดการเงินของไทยได้รับความกระทบกระเทือนจากการที่จะต้องเผชิญกับการแข่งขันจากสถาบันการเงินต่างประเทศที่มีความได้เปรียบในเรื่องทุน เทคโนโลยี และความชำนาญ อย่างไรก็ตามเพื่อบรรลุถึงการที่ประเทศไทยมีนโยบายที่จะเป็นศูนย์กลางทางการ

เงินของภูมิภาค ดังนั้นรัฐบาลโดยธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีนโยบายที่จะส่งเสริมให้สถาบันการเงินภายในประเทศมีการปรับตัวเพื่อพัฒนาศักยภาพในด้านต่างๆอย่างเร่งด่วน ให้สถาบันการเงินมีการแข่งขันกันอย่างเสรีมากขึ้น เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่สถาบันการเงินในประเทศและนำไปสู่ นโยบายการเปิดเสรีทางการเงินของประเทศในอนาคตอันใกล้นี้ รัฐบาลจึงได้มีการกำหนดแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน (พ.ศ.2538-2543) เพื่อให้สถาบันการเงินต่างๆ ได้ถือเป็นแนวทางและกำหนดเป็นแผนงานในการปฏิบัติและดำเนินธุรกรรมด้านการเงินต่อไป ส่วนหนึ่งของแผนได้เน้นหนักด้านการสนับสนุนนโยบายการกระจายความเจริญไปสู่ส่วนภูมิภาคและชนบท<sup>1</sup>

นโยบายที่สำคัญประการหนึ่งคือการอนุญาตให้บริษัทเงินทุน และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ สามารถประกอบกิจกรรมทางการเงินได้เพิ่มมากขึ้นและสะดวกมากขึ้น และให้สามารถเปิดสำนักงานอำนวยการสินเชื่อเพื่อให้บริการด้านสินเชื่อแก่ภาคธุรกิจหรือประชาชนในภูมิภาค ในปี 2537 จำนวนรวมทั้งสิ้น 160 สำนักงาน ใน 23 จังหวัด นอกจากนี้ยังสนับสนุนให้มีการเปิดสำนักงานอำนวยการสินเชื่อในต่างจังหวัดอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะในพื้นที่ที่ยังไม่มีบริการของสถาบันการเงินเอกชน เพื่อกระจายการให้บริการทางการเงินไปให้ทั่วถึงทุกจังหวัด และยังสามารถได้อุญาตให้ยกระดับสำนักงานอำนวยการสินเชื่อที่มีคุณสมบัติตามที่ทางการกำหนด ขึ้นเป็นสาขาเต็มรูปแบบ ซึ่งส่วนใหญ่บริษัทเงินทุนฯ เลือกที่จะเปิดสำนักงานในจังหวัดที่มีศักยภาพสูง และเป็นหัวเมืองหลักในเขต ภูมิภาคต่างๆ อาทิเช่นจังหวัดภูเก็ต สงขลา สุราษฎร์ธานี ชลบุรี นครราชสีมา อุดรธานี ขอนแก่น พิษณุโลก และเชียงใหม่ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการแข่งขันจากสถาบันการเงินของต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้เปิดสำนักงานในส่วนภูมิภาค ในรูปของสำนักงานวิเทศธนกิจ ( PIBF : Provincial International Banking facilities ) อีกจำนวนหนึ่งด้วย

สาเหตุที่เลือกที่จะศึกษาจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากเชียงใหม่มีความเจริญทางเศรษฐกิจ เป็นศูนย์กลางของภาคเหนือและเป็นจังหวัดที่ใหญ่เป็นที่สองรองจากกรุงเทพมหานคร ประกอบกับจังหวัดเชียงใหม่มีบริษัทเงินทุน และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ให้ความสนใจที่จะเปิดสำนักงานอำนวยการสินเชื่อเป็นจำนวนมาก กระทรวงการคลังได้อุญาตให้มีการเปิดสำนักงานอำนวยการสินเชื่อของบริษัทเงินทุน รวมทั้งสิ้น 24 สำนักงาน มีการเปิดดำเนินงานจริงจำนวน 23 สำนักงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

<sup>1</sup> รายละเอียดการดำเนินนโยบายทางการเงิน ในช่วงปี 2536 – 2540 ในภาคผนวก ก.

1. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	เกียรตินาคิน จำกัด(มหาชน)	ยังคงเปิดดำเนินการ
2. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	ชนชาติ จำกัด (มหาชน)	ยังคงเปิดดำเนินการ
3. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	จีเอฟ จำกัด (มหาชน)	
4. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	เจ้าพระยา จำกัด	
5. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	ซิติ์ คอร์ป (ประเทศไทย) จำกัด	
6. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	ซิทก้า จำกัด (มหาชน)	
7. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	ไทยเม็กซ์ จำกัด (มหาชน)	
8. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	ทิสโก้ จำกัด (มหาชน)	
9. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	คาเช่ย์ทรัสต์ จำกัด	
10. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	ชนพล จำกัด (มหาชน)	
11. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	ชนสยาม จำกัด (มหาชน)	
12. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	บางกอกอินเวสमेंท์ จำกัด (มหาชน)	
13. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	นครหลวงเครดิต จำกัด (มหาชน)	
14. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	นวมกิง จำกัด (มหาชน)	
15. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	มหาสมุทร จำกัด (มหาชน)	
16. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	เอส.ซี.เอฟ จำกัด (มหาชน)	
17. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	ร่วมเสริมกิจ จำกัด (มหาชน)	
18. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	วอลล์สตรีท จำกัด (มหาชน)	
19. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)	
20. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	เอกสิน จำกัด (มหาชน)	
21. บริษัทเงินทุน	เอกรณกิจ จำกัด (มหาชน)	
22. บริษัทเงินทุน	ยูไนเต็ด จำกัด (มหาชน)	
23. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	เอ็ม ซี ซี จำกัด (มหาชน)	
24. บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	นิธิภัทร จำกัด (มหาชน)	ได้รับอนุมัติแต่ไม่ เปิดดำเนินงาน

จากภาวะเศรษฐกิจของประเทศที่ประสบภาวะวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจและการเงินอย่างรุนแรง เศรษฐกิจซบเซา มีหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในระดับสูง ในช่วงปี 2540 ส่งผลให้เกิดปัญหาขาดความเชื่อมั่นต่อระบบสถาบันการเงิน ทางการได้เข้าดำเนินการแก้ไขและมีผลทำให้ต้องมีการสั่งปิดกิจการถาวรของบริษัทเงินทุนและบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ โดยคำสั่งของธนาคารแห่ง

ประเทศไทยรวม 56 แห่ง และมีคำสั่งจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้ทำการควบรวมเป็นธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ซึ่งเกิดจากการรวมตัวกันของ บริษัทเงินทุนและบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ จำนวนรวมทั้งสิ้น 7 บริษัท ส่งผลให้มีการปิดดำเนินการของสำนักงานอำนวยการสินเชื่อจำนวนมากดังกล่าว<sup>2</sup>

อย่างไรก็ตามเนื่องจากในอดีตที่ผ่านมา ภาวลักษณะของบริษัทเงินทุนในสายตาของผู้ประกอบธุรกิจ มักจะเคยชินกับภาพในด้านของการปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ โดยจะคิดดอกเบี้ยในอัตราที่สูง และเป็นอัตราดอกเบี้ยตายตัว (flat rate) ซึ่งต่างกับวิธีการคิดดอกเบี้ยของธนาคารพาณิชย์ซึ่งจะคิดดอกเบี้ยในอัตราลอยตัว (effective rate) ในสภาพการแข่งขันที่มีสูงนั้นจึงเป็นที่น่าสนใจว่าสำนักงานอำนวยการสินเชื่อแต่ละแห่งจะมีการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์อย่างไร และสามารถเข้ามามีบทบาทในการอำนวยการสินเชื่อแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ได้หรือไม่เพียงไร สอดคล้องกับเป้าหมายและผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของธนาคารพาณิชย์หรือไม่ อีกทั้งบทบาทในด้านที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ลงทุนและเจ้าของกิจการต่างๆ ประกอบกับการเปิดสำนักงานอำนวยการสินเชื่อในต่างจังหวัดนั้นยังเป็นสิ่งใหม่ที่ประชาชนไม่คุ้นเคยเนื่องจากทางภาครัฐได้งดการให้ใบอนุญาตเพิ่มเติมในการเปิดสาขาของบริษัทเงินทุนมาเป็นเวลาหลายปีแล้ว จากข้อมูลดังกล่าวจึงทำให้ผู้ศึกษาเกิดความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงทัศนคติของผู้ประกอบธุรกิจที่มีต่อสำนักงานอำนวยการสินเชื่อของบริษัทเงินทุน และเหตุผลสำคัญที่มีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานอำนวยการสินเชื่อ รวมทั้งเหตุผลในการเลือกใช้บริการกับสถาบันทางการเงินอื่นๆ เนื่องจากกลุ่มผู้ประกอบธุรกิจเป็นกลุ่มที่น่าสนใจในการประเมินผลการให้บริการของสถาบันทางการเงินเนื่องจากบริการส่วนใหญ่มักจะเป็นการอำนวยความสะดวกสำหรับการทำธุรกิจเป็นหลัก

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบธุรกิจ ต่อการให้บริการของสำนักงานอำนวยการสินเชื่อในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการทางการเงินของผู้ประกอบธุรกิจจากสำนักงานอำนวยการสินเชื่อของบริษัทเงินทุน

<sup>2</sup> รายละเอียดมาตรการทางการเงินที่สำคัญในช่วงปี 2536 – กรกฎาคม 2541 ดูภาคผนวก ข.

### 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบทัศนคติของผู้ประกอบธุรกิจ ในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อการให้บริการของสำนักงานอำนวยการสินเชื่อ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนทางการตลาด และสร้างภาพพจน์ขององค์กร

2. ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และทราบถึงสาเหตุและปัจจัยหลักที่มีผลต่อการตัดสินใจ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถใช้ในการวางแผนงาน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ การลดข้อจำกัด และอุปสรรคต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อให้สามารถสนองตอบความต้องการต่าง ๆ เหล่านั้นได้

### 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ทำการศึกษาจากผู้ประกอบธุรกิจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาเฉพาะสำนักงานอำนวยการสินเชื่อในจังหวัดเชียงใหม่ที่เปิดดำเนินการอยู่ในปี 2542 และศึกษาข้อมูลของธนาคารพาณิชย์ในภาพรวมของจังหวัดเชียงใหม่ สำหรับสถาบันการเงินอื่น ๆ ที่มีใช้สำนักงานอำนวยการสินเชื่อ และธนาคารพาณิชย์ เช่น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) ธนาคารออมสิน เอกชนที่ปล่อยกู้ยืม (private money lenders) บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (IFCT) บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขยายย่อม (บสย.) เป็นต้น จะไม่นำมาศึกษา

### 1.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยการสร้างแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ผู้ประกอบธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่โดยการสุ่มตัวอย่าง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมค้นคว้าจากเอกสาร รายงานวิจัยและข้อมูลสถิติต่างๆที่เกี่ยวข้อง ที่มีผู้เก็บรวบรวมไว้เรียบร้อยแล้ว เช่น วารสารทางการเงินการธนาคาร เอกสารเผยแพร่ของสมาคมต่างๆ เอกสารของสภาหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ วารสารของสมาคมบริษัทเงินทุน ข้อมูลบางส่วนสามารถศึกษาจากเอกสารของธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาภาคเหนือ

## 1.6 นิยามศัพท์

**1. ธนาคารพาณิชย์** หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล และธนาคารพาณิชย์ของมหาชน เป็นสถานที่ประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ และใช้ประโยชน์ของเงินในทางใดทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น

- (1) ให้กู้ยืมเงิน
- (2) ซื้อ ขาย หรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด
- (3) ทำธุรกิจอื่นอันเกี่ยวกับประเพณีปฏิบัติของธนาคาร

ในด้านการจัดขนาดของธนาคาร จะแบ่งตามสินทรัพย์ของธนาคาร โดยใช้หลักเกณฑ์ที่ใช้ในปัจจุบันแบ่งออกได้ดังต่อไปนี้ ธนาคารขนาดเล็ก จะมีขนาดสินทรัพย์ต่ำกว่า 100,000 ล้านบาท ส่วนธนาคารขนาดกลาง จะมีขนาดสินทรัพย์ตั้งแต่ 100,000 ถึง 200,000 ล้านบาท และธนาคารขนาดใหญ่ จะมีขนาดของสินทรัพย์ตั้งแต่ 200,000 ล้านบาทขึ้นไป

**2. บริษัทเงินทุน** หมายถึง บริษัทที่ทำธุรกิจการจดหามาซึ่งเงินทุนและใช้เงินทุนนั้นในการประกอบกิจการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ให้กู้ยืมเงิน ทั้งในระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว การซื้อ ขาย หรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด เป็นต้น ส่วนการจัดหาเงินทุนจะเป็นในรูปของการออกตั๋วสัญญาใช้เงิน ซึ่งในที่นี้จะรวมถึง บริษัทเงินทุน และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ โดยในลำดับต่อไป บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์จะแยกกิจการออกเป็น บริษัทเงินทุน และบริษัทหลักทรัพย์ เพื่อแยกการประกอบธุรกิจให้ชัดเจน และโดยนโยบายการกระจายความเจริญออกสู่ภูมิภาค ตามแผนพัฒนาระบบการเงิน (พ.ศ.2538 – 2543)ของรัฐบาลนั้นได้มีการอนุญาตให้บริษัทเงินทุน และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ มาเปิดสำนักงานอำนวยการขึ้นเพื่อให้บริการแก่ผู้ประกอบการและประชาชนในเขตภูมิภาค โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ยังไม่มีบริการของสถาบันการเงินของเอกชน เพื่อกระจายการบริการทางการเงินให้ทั่วถึง

**3. สำนักงานอำนวยการ** หมายถึง สำนักงานของบริษัทเงินทุน หรือ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ (กรณีที่ยังไม่ได้แยกธุรกิจเงินทุน และธุรกิจหลักทรัพย์ออกจากกัน) ที่เปิดดำเนินการให้บริการด้านสินเชื่อในจังหวัดต่างๆที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลัง ตามแผนพัฒนาระบบการเงิน (พ.ศ.2538 – 2543) และสนับสนุนนโยบายการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคให้ทั่วถึงทุกจังหวัด โดยสำนักงานอำนวยการที่เปิดดำเนินการขึ้น จะสามารถขอยกระดับขึ้นเป็นสาขาเต็มรูปแบบได้เมื่อมีคุณสมบัติตามที่ทางการกำหนด โดยคุณสมบัติที่สำคัญคือ จะต้องขยายธุรกิจด้านสินเชื่อให้ได้ไม่น้อยกว่า 150 ล้านบาท

4. การให้สินเชื่อ หมายถึง การที่สำนักงานอำนวยการสินเชื่อพิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อ เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการให้กับผู้ประกอบการ หรือประชาชนทั่วไป โดยแยกออกเป็น เงินให้กู้ยืมระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว ตามความจำเป็นของการใช้วงเงินของแต่ละกิจการ และแยกการให้สินเชื่อออกไปในแต่ละสาขาเศรษฐกิจที่สำคัญ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University