

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand: SME BANK) เป็นสถาบันการเงินของรัฐ มีวัตถุประสงค์จัดตั้งขึ้นเพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือและสนับสนุนการจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย หรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อันเป็นรากฐานของระบบเศรษฐกิจ โดยการให้สินเชื่อค้ำประกัน ร่วมทุน ให้คำปรึกษาแนะนำหรือให้บริการที่จำเป็นอื่นตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ โดยการมุ่งเน้นเป็นธนาคารผู้นำเพื่อพัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ SMEs ด้วยบริการที่มีคุณภาพ และผลักดันระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้เข้มแข็ง เจริญก้าวหน้าและยั่งยืนต่อไป ซึ่งถือว่าเป็นอีกหนึ่งกลไกที่จะช่วยขับเคลื่อนนโยบายต่างๆ ของรัฐบาลให้เป็นไปวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ภายใต้หน้าที่และบทบาทของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs จึงได้กำหนดให้ธุรกิจท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในธุรกิจต้องช่วยสนับสนุนด้านเงินทุน จึงกำหนดขึ้นเป็นสินเชื่อยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นการรองรับนโยบายของรัฐบาลในการวางยุทธศาสตร์การขยายตัวทางเศรษฐกิจ โดยธุรกิจท่องเที่ยวเป็นธุรกิจหนึ่งที่เป็นยุทธศาสตร์เป้าหมายสำคัญ (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2547) นอกจากนี้ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ยังได้ร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตรต่างๆ กำหนดให้ธุรกิจท่องเที่ยวอยู่ในสินเชื่อพิเศษภายใต้โครงการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวอีกด้วย

ภาคธุรกิจท่องเที่ยวจะสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างยั่งยืนและมั่นคงจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่องทั้งจากภาคเอกชนและภาครัฐบาลเป็นสำคัญ โดยเฉพาะในด้านแหล่งเงินทุน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวให้เติบโต มั่นคง และมีศักยภาพ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนจึงมีความพยายามในการจัดหาแหล่งเงินทุน และให้การสนับสนุนเงินทุนให้กับผู้ประกอบการ SMEs เป็นสำคัญ ดังเห็นได้จากการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินของเอกชนและของรัฐบาลนับตั้งแต่ ปี 2546 – 2550 มีการปล่อยสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการ SMEs ในทุกๆ ภาคธุรกิจเพิ่มขึ้นตามลำดับ หากพิจารณาจากเงินให้สินเชื่อเฉพาะสถาบันการเงินของรัฐ ได้แก่ ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคาร

เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พบว่า มีการปล่อยสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการ SMEs เพิ่มมากขึ้นในทุกปีเช่นกัน หากพิจารณาเฉพาะธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พบว่าปี 2547 มีเงินให้สินเชื่อกว่า 33,487 ล้านบาท คิดเป็นอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 22.33 จากปีก่อน และเพิ่มขึ้นเป็น 38,121 ล้านบาทในปี 2548 คิดเป็นอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 13.83 จากปีก่อน ส่วนในปี 2549 มีเงินให้สินเชื่อลดลงจากปีที่ผ่านมาเป็น 23,734 ล้านบาท คิดเป็นอัตราลดลงร้อยละ 37.74 จากปีก่อน และในปี 2550 มีวงเงินปล่อยสินเชื่อลดลงจากปี 2549 ในอัตราร้อยละ 12.16 (ตาราง 1.1)

ตาราง 1.1 เงินให้สินเชื่อของสถาบันการเงินต่างๆ ณ เดือนธันวาคมตั้งแต่ปี 2546 – 2550

สถาบันการเงิน	เงินให้สินเชื่อ (ล้านบาท)				
	2546	2547	2548	2549	2550
ธนาคารพาณิชย์ ^{1/}	4,701,475	5,081,346	5,488,434	5,706,748	5,999,331
ธนาคารของรัฐ	1,163,868	1,189,613	1,404,745	1,552,503	1,730,113
• ธนาคารออมสิน	285,963	343,891	394,330	460,975	523,874
• ธนาคารอาคารสงเคราะห์	347,950	411,212	489,411	560,200	624,779
• ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	318,912	356,680	418,626	426,076	520,518
• ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย	42,589	48,551	59,801	59,270	60,942
• ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	27,373	33,487	38,121	23,734	20,847
อัตราการเพิ่ม (+) (-) (ร้อยละ)		(22.33)	(13.83)	(-37.74)	(-12.16)

หมายเหตุ : 1/ ธนาคารทหารไทย ควบรวมกิจการกับธนาคารดีบีเอส ไทยทุน และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ตั้งแต่เดือนกันยายน 2547, รวมธนาคาร โซชิเยตี้ เชนราล สาขากรุงเทพฯ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2548 บง.ไทยเพิ่มทรัพย์ ควบรวมกับ บง.ทิสโก้ และยกระดับเป็น ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2548 บง.รัตนทุน ควบรวมกับ บง.เกียรตินาคิน และยกระดับเป็น ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2548

ตาราง 1.1 เงินให้สินเชื่อของสถาบันการเงินต่างๆ ณ เดือนธันวาคมตั้งแต่ปี 2546 – 2550 (ต่อ)

สถาบันการเงิน	เงินให้สินเชื่อ (ล้านบาท)				
	2546	2547	2548	2549	2550
บริษัทเงินทุน	236,657	281,129	162,058	58,972	33,492
บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	1,254	1,080	953	1,042	554
บริษัทประกันชีวิต	42,060	44,893	50,149	55,562	61,054
รวม	6,004,233	6,602,269	7,101,883	7,352,579	7,845,391

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

หากพิจารณาการให้สินเชื่อตามประเภทธุรกิจนั้น ทางธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้ธุรกิจท่องเที่ยวจัดอยู่ในกลุ่มธุรกิจบริการ พบว่าปี 2546 – 2549 มียอดอนุมัติสินเชื่อในกลุ่มธุรกิจบริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังเห็นได้ในปี 2546 มียอดอนุมัติร้อยละ 35.99 ของยอดอนุมัติสินเชื่อทั้งหมด เพิ่มขึ้นเป็นอัตราร้อยละ 36.94 , 41.42 และ 42.60 ของยอดอนุมัติสินเชื่อทั้งหมด ตามลำดับ (ตาราง 1.2)

ตาราง 1.2 ยอดอนุมัติสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2546 - 2550

ปี	จำนวนลูกค้า (ราย)	เงินให้สินเชื่อ บริการ (ล้านบาท)	เงินให้สินเชื่อ ทั้งหมด (ล้านบาท)	สัดส่วนสินเชื่อ บริการต่อสินเชื่อ ทั้งหมด (ร้อยละ)
2546	6,197	9,854	27,373	35.99
2547	12,322	12,369	33,487	36.94
2548	13,433	15,790	38,121	41.42
2549	8,163	10,111	23,734	42.60
2550	5,715	7,088	20,847	34.00

ที่มา: ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2551

เมื่อพิจารณาเฉพาะธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ มีสาขาที่ให้บริการจำนวน 2 สาขาได้แก่ สาขาเชียงใหม่และสาขาสันกำแพง อันมีส่วนสำคัญช่วยในการกระจายสินเชื่อต่างๆไปยังผู้ประกอบการ SMEs ในส่วนภูมิภาคได้อย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาจำนวนลูกค้าและผลการอนุมัติสินเชื่อยอด ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2550

ในจังหวัดเชียงใหม่มีผู้ประกอบการ SMEs ทั้งสิ้นจำนวน 667 ราย สำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่เป็นลูกค้าของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่ เฉพาะสินเชื่อบริการทางการเงินทั้งหมด 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.44 ของลูกค้าธนาคารทั้งหมด สำหรับผลการดำเนินงานการอนุมัติสินเชื่อให้ผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปี 2548 มียอดอนุมัติสินเชื่อเงิน 615.19 ล้านบาท ลดลงเหลือ 385.15 ล้านบาทในปี 2549 (ลดลงคิดเป็นร้อยละ 37.39) และคงเหลือยอดอนุมัติในปี 2550 เท่ากับ 183.14 ล้านบาท ลดลงคิดเป็นร้อยละ 52.45 จากปีที่ผ่านมา ทั้งนี้เนื่องจากในแต่ละปีปริมาณหนี้ด้อยคุณภาพ (NPLs) มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น (ตาราง 1.3)

ตาราง 1.3 จำนวนลูกค้าและผลอนุมัติสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2548 - 2550

รายการ	จำนวน
จำนวนลูกค้าทั้งหมด ข้อมูล ณ ธันวาคม 2550 (ราย)	667
จำนวนลูกค้าเฉพาะกลุ่มสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว (ราย)	123
ยอดอนุมัติสินเชื่อ ณ เดือนธันวาคม 2548 (ล้านบาท)	615.19
ยอดอนุมัติสินเชื่อ ณ เดือนธันวาคม 2549 (ล้านบาท)	385.15
ยอดอนุมัติสินเชื่อ ณ เดือนธันวาคม 2550 (ล้านบาท)	183.14

ที่มา: ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2551

ดังนั้นการศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ จึงมีความสำคัญและจำเป็นอยู่เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสะท้อนถึงพฤติกรรม ปัจจัยต่างๆ และความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวกับทางธนาคาร ตลอดจนการสะท้อนถึงสาเหตุและปัญหา เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้กับทางธนาคารในการช่วยเหลือสนับสนุนและสามารถเข้าถึงแหล่งทุนได้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ SMEs กลุ่มสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังได้รับทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ อันนำไปสู่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในการปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ SMEs รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้สามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นได้อย่างยั่งยืนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อบริการท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อบริการท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ทำการศึกษาลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อบริการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ (ประกอบด้วย สาขาเชียงใหม่และสาขาสันกำแพง) ถึงความต้องการใช้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการสินเชื่อบริการท่องเที่ยว

1.4 นิยามศัพท์

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ และสาขาสันกำแพง

ธุรกิจท่องเที่ยว หมายถึง ธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์, ธุรกิจนำเที่ยว, ธุรกิจร้านอาหาร, ธุรกิจจำหน่ายของที่ระลึก, ธุรกิจบริการในโรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ และธุรกิจจำหน่ายแพ็คเกจท่องเที่ยวและตั๋วเครื่องบินเท่านั้น

ลูกค้าสินเชื่อบริการท่องเที่ยว หมายถึง ลูกค้าของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อบริการท่องเที่ยว

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษานี้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้มากยิ่งขึ้นต่อไป