

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

SMEs คือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีบทบาทสำคัญมากทั้งในระดับธุรกิจพื้นฐาน และธุรกิจระดับประเทศ มีความคล่องตัวในการปรับสภาพให้เข้าสถานการณ์ทั่วไปของประเทศ อีกทั้งยังเป็นวิสาหกิจที่ใช้เงินทุนในจำนวนต่ำกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่ และยังช่วยสร้างมูลค่าแก่ระบบเศรษฐกิจอย่างมหาศาล ทั้งในแง่ของการสร้างงาน สร้างมูลค่าเพิ่ม และสร้างรายได้ที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ผลิต ผู้กระจายสินค้า และให้บริการนับเป็นผู้ประกอบการที่ทำหน้าที่ทั้งในด้านการสร้างสรรค์ และอำนวยความสะดวกต่อธุรกรรมทางเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดการพัฒนาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนภูมิภาคและของประเทศอย่างยั่งยืน

นโยบายเศรษฐกิจในช่วงที่เหลือของปี 2554 และปี 2555 การฟื้นฟูและเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากอุทกภัย และการดำเนินมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจด้านการคลังอย่างเหมาะสมโดยให้ความสำคัญกับโครงการลงทุน โดยภาครัฐบาลอนุมัติงบประมาณกระตุ้นเศรษฐกิจในช่วงที่ผ่านมาอีกมูลค่า 1.1 แสนล้านบาท คาดว่าจะส่งผลดีต่อธุรกิจ เอสเอ็มอีประมาณ 3.7 หมื่นล้านบาท ธุรกิจที่จะได้รับประโยชน์หลักๆ ได้แก่ ธุรกิจก่อสร้าง วัสดุก่อสร้าง เกษตร ผลิตภัณฑ์เคมีการเกษตร ขนส่ง และภาคการบริการ เป็นต้น ในส่วนวงเงินที่เหลือจะส่งผลดีในทางอ้อม แล้วกลุ่มเอสเอ็มอีดังกล่าวนี้ยังคิดเป็นสัดส่วนสินเชื่อเอสเอ็มอีของธนาคารถึงร้อยละ 36 ของพอร์ตเอสเอ็มอีรวม หรือมูลค่ากว่า 1.4 แสนล้านบาท รวมทั้งธุรกิจโรงพิมพ์ และโฆษณา ที่จะได้รับผลบวกจากคำสั่งทำป้ายหาเสียงเลือกตั้งที่จะเกิดขึ้น โดยในธุรกิจประเภทนี้มีสัดส่วนสินเชื่อเอสเอ็มอีประมาณร้อยละ 1.4 หรือมูลค่า 5.6 พันล้านบาท นโยบายภาครัฐได้มีการสนับสนุนให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ประสบปัญหาการขาดแคลนเงินทุน เพื่อมาลงทุนหรือขยายกิจการลงทุนหรือเป็นทุนหมุนเวียนโดยมีรัฐบาลเข้ามาช่วยสนับสนุนการปล่อยสินเชื่อให้กับกิจการ โดยแหล่งเงินทุนภายนอกกิจการที่สำคัญ ประกอบด้วยสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ มูลค่าหุ้นกู้ออกใหม่มูลค่าหุ้นทุนออกใหม่และหนี้ต่างประเทศ อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากปริมาณและความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน พบว่า สินเชื่อเพื่อธนาคารพาณิชย์สามารถสะท้อนถึงปริมาณแหล่งเงินทุนสำหรับนักลงทุนได้ดี

ธนาคารพาณิชย์มีการปล่อยสินเชื่อเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 เป็นต้นมาซึ่งการปล่อยสินเชื่อสินเชื่อมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะในช่วงปี พ.ศ.2553 และปีพ.ศ.2554 มีการปล่อยสินเชื่อมากถึง 10,901,365 ล้านบาทและ 13,324,659 ล้านบาท เมื่อเทียบกับการปล่อยสินเชื่อของปี พ.ศ. 2553 เพิ่มขึ้น 22.22% ดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แนวโน้มการปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ระหว่างปี พ.ศ.2551-2554

ปี พ.ศ.	2551	2552	2553	2554
สินเชื่อ	8,211,329	9,070,535	10,901,365	13,324,659
อัตราการเพิ่ม	-	+10.46%	+20.18%	+22.22%

ที่มาธนาคารแห่งประเทศไทย(หน่วย : ล้านบาท)

ตาราง 1.2 ธนาคารที่ให้ความสำคัญกับการปล่อยสินเชื่อ SMEs และเป้าหมายปี 2553-2554
(หน่วย: ล้านบาท)

ชื่อธนาคาร	เป้าหมายของปี 2553	จำนวนสินเชื่อที่ ปล่อยได้	เป้าหมายของปี 2554	จำนวนสินเชื่อที่ ปล่อยได้
ธ.กรุงเทพ	325,000	394,000	415,000	426,000
ธ.กสิกรไทย	370,000	412,000	428,000	482,000
ธ.กรุงไทย	210,000	237,000	250,000	256,000
ธ.ไทยพาณิชย์	375,000	395,000	412,000	450,000
ธ.ทหารไทย	76,500	73,200	120,000	167,000
ธ.กรุงศรีอยุธยา	132,000	164,000	159,000	165,000

ที่มา : กรุงเทพธุรกิจ ,2554

เมื่อพิจารณาประเภทของสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์พบว่ากว่าร้อยละ 50.0 ของสินเชื่อที่ปล่อยเป็นสินเชื่อเพื่อธุรกิจ โดยนับเป็นจุดเริ่มต้นของผู้ประกอบการรายใหม่ที่สนใจลงทุนทำธุรกิจ เนื่องจากใช้เงินทุนและมีความเสี่ยงน้อย ดังนั้นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงถือเป็นแหล่งสำคัญในการสร้างผู้ประกอบการ อันจะเป็นส่วนช่วยสร้างรากฐานที่เข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจในระยะยาวได้และเนื่องจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเน้นการจ้างงานในท้องถิ่นจึงนับว่ามีส่วนช่วยผลักดันให้มีการกระจายรายได้มากขึ้นและเป็นแหล่งรองรับการจ้างงานขนาดใหญ่ซึ่งจากข้อมูลของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมพบว่าในปี 2554 มีการจ้างงานทุกขนาดรวมทั้งสิ้น 13.49 ล้านคน เป็นการจ้างงานใน SMEs จำนวนกว่า 10.5 ล้านคนหรือคิดเป็นร้อยละ 77.8 ของการจ้างงานรวมทั้งประเทศ โดยภาคการผลิตเป็นประเภทธุรกิจที่มีการจ้างงานสูงที่สุด รองลงมาคือภาคการบริการและภาคการค้าและซ่อมบำรุงตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1.3

ตารางที่ 1.3 จำนวนและการจ้างงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2551 – 2554 จำแนกตามประเภทกลุ่มธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	ปี พ.ศ.				รวม
	2551	2552	2553	2554	
จำนวนการจ้างงาน(คน)					
ภาคการค้าและซ่อมบำรุง	2,451,453	2,560,638	2,659,076	2,754,619	10,425,786
ภาคการบริการ	3,056,038	3,046,096	3,096,976	3,094,342	12,293,452
ภาคการผลิต	3,560,876	3,438,095	3,673,025	3,690,537	14,362,533
อื่นๆ	250	175	250	275	950
รวม	9,068,617	9,045,004	9,429,327	9,539,773	37,082,718

ที่มา: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

บมจ.ธนาคารกสิกรไทยเปิดเผยว่าปี 2554 สินเชื่อเอสเอ็มอี เติบโตสูงถึงร้อยละ 12 สูงกว่าเป้าหมายที่วางไว้ที่เติบโตแค่ร้อยละ 8-10 เพราะความต้องการสินเชื่อในกลุ่มดังกล่าวเพิ่มสูงขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจที่ขยายตัวได้ดีกว่าที่คาดการณ์ไว้ ประกอบกับการใช้งบประมาณของภาครัฐบาลผลักดันกลไกทางเศรษฐกิจ โดยในช่วงครึ่งปีแรกจะเติบโตไม่ต่ำกว่าร้อยละ 6 แน่นนอนจากเป้าหมายเดิมที่เติบโตเพียงร้อยละ 4.5 เท่านั้น เป็นผลจากการที่ในช่วง 4 เดือนแรกที่ผ่านมารายการมีขอคณุมัติสินเชื่อเอสเอ็มอีไปแล้วกว่า 6 หมื่นล้านบาท และ 2554 ธนาคารกสิกรไทยประกาศเตรียมรุกตลาดกลุ่มผู้ประกอบการเอสเอ็มอีอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี เพื่อให้เป็นธนาคารเป็นอันดับ 1 ในใจผู้ประกอบการในทุกพื้นที่ โดยได้ออกแคมเปญ “ชนะใจ SME” เป็นแคมเปญแรกของปี 2554 มุ่งเป็นผู้นำผลิตภัณฑ์

และบริการทางการเงินที่ตอบ โจทย์ความต้องการของลูกค้า มุ่งเป็นผู้นำผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้า SMEs รักษาระดับ NPL ให้อยู่ในระดับต่ำกว่า 4%

บมจ.ธนาคารกสิกรไทยประกาศผลการปล่อยสินเชื่อเอสเอ็มอีในระบบปีนี้เติบโตได้ตามคาดการณ์ที่ร้อยละ 12 และส่งผลให้ส่วนแบ่งการตลาด (มาร์เก็ตแชร์) ปีนี้เพิ่มสูงกว่าร้อยละ 30 และครองอันดับ 1 ในธุรกิจเอสเอ็มอี 4 ปี ช้อน ส่วนด้านหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้(NPL) ในกลุ่มเอสเอ็มอีมีสัญญาณลดลง ซึ่งธนาคารตั้งเป้าหมายเอ็นพีแอลทั้งปีไม่เกินร้อยละ 3.7 ในปี 2554 นี่เป็นปีธนาคารกสิกรไทยจะรุกตลาดกลุ่มผู้ประกอบการเอสเอ็มอีอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี และจะบุกตลาด ธุรกิจ SMEs ให้ก้าวไปอีกขั้น โดยจะเน้นรุกกลุ่มธุรกิจเอสเอ็มอีขนาดย่อม เนื่องจากมองเห็นโอกาสการเติบโตของผู้ประกอบการกลุ่มนี้ ซึ่งมีสัดส่วนมากที่สุดในประเทศตั้งเป้าในปี 2555 ธนาคารกสิกรไทยจะเป็นธนาคาร อันดับ 1 ในใจผู้ประกอบการในทุกพื้นที่ ทั่วประเทศ

ตารางที่ 1.4 จำนวนลูกค้าสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดย่อมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2550-2554

ปี พ.ศ.	จำนวนลูกค้า (ราย)	วงเงิน (ล้านบาท)
2550	350	406.00
2551	396	459.36
2552	390	452.40
2553	460	517.96
2554	594	653.63

ที่มา:สำนักงานเขต 31 ธนาคารกสิกรไทย

ดังนั้นการศึกษาเพื่อทราบถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อ โดยมีปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของธนาคารด้านสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ของธนาคารกสิกรไทยในเขตอำเภอเมือง จ.เชียงใหม่ ดังตารางที่ 4 จะเห็นได้ว่าธนาคารกสิกรไทยในเขต อำเภอเมือง จ.เชียงใหม่มีปริมาณลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมเพิ่มสูงขึ้นทุกๆปีตั้งแต่ปี 2550 ถึงปัจจุบัน เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่ ถือเป็นเมืองใหญ่อันดับสองรองจากกรุงเทพมหานคร เป็นเมืองศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภาคเหนือตอนบน และยังเป็นแหล่งสร้างงานสร้างรายได้ที่ใหญ่ที่สุดในภาคเหนือตอนบน เป็นการช่วยสนับสนุนเศรษฐกิจในจังหวัดเชียงใหม่ให้มีการพัฒนาที่ยั่งยืน ธุรกิจขนาดย่อมส่งผลให้เกิดการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากธุรกิจขนาดย่อมช่วยให้เกิดการกระจายรายได้จากกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจไปสู่กลุ่มคนต่างๆทำให้เกิดการจ้างงานและประชาชนมีรายได้ซึ่งเป็นตัวช่วยให้ โครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคมดีขึ้นซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารกสิกรไทยที่จะนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาดในการขยายฐานลูกค้า ยังสามารถเพิ่มกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย รวมถึงเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)ให้สามารถสร้างบริการที่เหมาะสมตอบสนองความต้องการของลูกค้า

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่ใช้สินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้สินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาในครั้งนี้ เพื่อให้เป็นข้อมูลแก่ธนาคารกสิกรไทยในการได้ทราบถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อ โดยมีปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของธนาคารด้านสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม สามารถเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และกลยุทธ์ทางการตลาดในการขยายฐานลูกค้า ยังสามารถเพิ่มกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย รวมถึงเป็นแนวทางในการปรับปรุง

และพัฒนาระบบบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ให้สามารถสร้างบริการที่เหมาะสมตอบสนองความต้องการของลูกค้า

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ และความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้สินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมกับ ธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 22 สาขาที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ตั้งแต่ มกราคม 2554 ถึง ธันวาคม 2554

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดย่อม หมายถึง สินเชื่อขนาดย่อมของธนาคารกสิกรไทยเป็นสินเชื่อที่มีการอนุมัติวงเงินตั้งแต่ 10,000 – 5,000,000 บาทระยะเวลาผ่อนชำระ 5 ปีเป็นสินเชื่อเพื่อธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 30 ล้านบาท รูปแบบของวงเงินมีดังนี้คือเงินกู้ระยะยาว (Commercial Loan) โดยมีวัตถุประสงค์การใช้เงิน และมีการกำหนดระยะเวลาผ่อนชำระเงินต้นและดอกเบี้ยที่ชัดเจน, วงเงินสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี (O/D) เพิ่มสภาพคล่องให้ธุรกิจ ด้วยวงเงินเบิกเกินบัญชี ให้ลูกค้าสามารถเบิกและใช้วงเงินชำระหนี้ได้ตามต้องการ หดกังวลใจทุกเรื่องปัญหาการเงิน เพื่อธุรกิจไว้ขีดจำกัด

สินเชื่อเอสเอ็มอี หมายถึง วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กิจการที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการผลิตหรือบริการมีมูลค่าทรัพย์สินถาวรไม่เกินสองร้อยล้านบาทมีการจ้างงานไม่เกินสองร้อยคน กิจการค้าส่งที่มีทรัพย์สินถาวรไม่เกินหนึ่งร้อยล้านบาทมีการจ้างงานไม่เกินห้าสิบคน กิจการการค้าปลีกที่มีมูลค่าทรัพย์สินถาวรไม่เกินหกสิบล้านบาท มีการจ้างงานไม่เกิน 30 คน

Micro Loan หมายถึง วงเงินที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ผู้ที่ประกอบการค้า หรือผู้ที่มีรายได้ประจำโดยมีวัตถุประสงค์นำไปใช้หมุนเวียนในกิจการหรือนำไปใช้ในการซื้อทรัพย์สินถาวร ที่มีใช้มีวัตถุประสงค์ใช้สำหรับกู้เพื่อที่อยู่อาศัย เช่นสินเชื่อกู้ยืมเงิน (Mortgage Loan) สินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี (Over Draft) สินเชื่อหนังสือค้ำประกัน (Letter Of Gurantee) เป็นต้น