บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการให้สินเชื่อกับประชาชน โดยได้รับผลตอบแทนคือ ดอกเบี้ย ซึ่งถือเป็นรายได้หลักของธนาคารฯ ทั้งนี้หากมีหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มีปริมาณสูงขึ้น จะทำให้เกิดผลกระทบกับจำนวนเงินหมุนเวียนที่จะนำกลับมาขยายสินเชื่อให้กับลูกหนี้รายใหม่ต่อไป นอกจากนี้หากมีหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในปริมาณที่สูงมาก จะส่งผลให้ธนาคารขาดสภาพคล่อง มีหนี้สูญเป็นจำนวนมากจนไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้

ดังนั้นธนาคารฯ จึงจำเป็นที่จะต้องพิจารณาลูกหนี้แต่ละรายอย่างรอบครอบ และจะต้องทราบถึงรายละเอียดและข้อเท็จจริงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะสามารถลดปัญหาการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.1 ทฤษฎีหรือแนวคิดเกี่ยวกับการปล่อยสินเชื่อ

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยทั้งในระดับประเทศโดยส่วนรวมและระดับท้องถิ่น กล่าวคือ บทบาทที่เด่นชัด คือ การระดมเงินฝากและการให้สินเชื่อต่าง ๆ ในท้องถิ่นที่สาขาธนาคารพาณิชย์ตั้งอยู่ ซึ่งจะมีส่วนในการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและกระจายความเจริญออกไปสู่ท้องถิ่นได้เป็นอย่างมาก สำหรับหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์สินเชื่อ สามารถวิเคราะห์โดยใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

1) หลัก นโยบาย 7 C's ในการประเมินความเสี่ยงของการให้สินเชื่อของธนาคาร

1.1 Character หรือ willingness to pay ความตั้งใจจริงของลูกหนี้ที่จะชำระเงินคืนซึ่งเป็นเรื่องทีต้องศึกษาที่ดีเพราะประเมินยากขึ้นอยู่กับการหาข้อมูลจากลูกหนี้และประสบการณ์ของผู้พิจารณาสินเชื่อ ในการพิจารณา Character ต้องดูทั้งส่วนที่สำคัญประกอบ Element เช่น ความซื่อสัตย์ ความจริง ความยุติธรรม ความรับผิดชอบ ความพอควร ความไว้วางใจ และหลักฐานแสดง Evidences เช่น ผู้พิจารณาต้องใช้ประวัติการชำระหนี้ ประวัติการกู้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เงิน ภูมิลำเนาที่อยู่อาศัย ลักษณะความเสี่ยงของงานที่ทำ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา เป็นต้น

1.2 Capacity หรือ Ability to pay ความสามารถในการชำระหนี้ แม้จะมีความซื้อสัตย์ แต่หากไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ได้ โดยไม่มีเหตุผลที่เหมาะสมถือว่าเป็นความเสี่ยงอย่างมากในการพิจารณาสินเชื่อ ความสามารถในการชำระหนี้มองได้จากการที่ผู้ขอชำระหนี้ได้ชำระหนี้ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย โดยปกติเงินที่นำมาชำระควรเป็นเงินสุทธิที่มาจากค่าจ้างและรายได้ต่อเดือน คือจะต้องมีเงินเหลือจากรายรับสุทธิหลังจากหักค่าใช้จ่ายแล้ว เพียงพอต่อการชำระหนี้คืนให้กับธนาคารได้ ปัจจัยที่แสดงให้เห็นว่าลูกหนี้มีความสามารถในการชำระหนี้มากน้อยเพียงใดได้แก่

- **รายได้** ถ้าหากลูกหนี้มีรายได้ หรือมีความสามารถหารายได้สูง และสม่ำเสมอก็จะทำให้สามารถชำระหนี้ได้ตรงตามเงื่อนไข ในกรณีที่กู้เพื่อทำธุรกิจ การพิจารณาจากปัจจัยนี้จะดูจากรายได้จากการขายสินค้า คุณภาพสินค้า ฐานะการแข่งขันตลาด ต้นทุนการผลิต หรือถ้าเป็นสินเชื่อส่วนบุคคลก็จะดูถึงรายได้ของผู้กู้ ซึ่งได้แก่เงินเดือน และรายได้พิเศษอื่นๆ หากลูกหนี้ถูกลดเงินเดือนค่าจ้าง, รายได้พิเศษลดลง , ถูกออกจากงาน/เลิกจ้าง หรือกิจการที่ทำอยู่มีรายได้ลดลง ก็จะส่งผลให้ความสามารถในการชำระหนี้ลดลง

- **รายจ่าย** ลูกหนี้มีภาระหนี้ที่จะต้องใช้จ่ายมากน้อยเพียงใด ถ้ามีรายได้มากและรายจ่ายมาก หากมีหนี้เพิ่มมากขึ้นอาจเกิดปัญหาในการชำระหนี้คืนได้ สินเชื่อส่วนที่เพิ่มนั้นอาจจะมีความเสี่ยงสูงขึ้น และอาจจะดึงให้หนี้ที่มีอยู่เดิมมีความเสี่ยงสูงขึ้นด้วย ปัจจัยที่ส่งผลให้รายจ่ายของลูกหนี้ลดลงอาจมาจาก ปัญหาการถูกย้ายที่ทำงานทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น , มีรายจ่ายในการผ่อนสินค้าเพิ่มขึ้น, มีค่าใช้จ่ายในการศึกษาบุตรเพิ่มขึ้น , มีค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของตนเองหรือคนในครอบครัว รวมถึงการเกิดอุบัติเหตุ เจ็บป่วยหรือถึงแก่กรรม

- **ระยะเวลา** เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ช่วยพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ ลูกหนี้บางรายไม่อาจชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไขถ้าให้การผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไป แต่หากให้ระยะเวลาการชำระหนี้นานขึ้นปัญหาด้านความสามารถในการชำระหนี้อาจไม่เกิด หรือเกิดน้อยลง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1.3 Capital คือ การพิจารณาทรัพย์สินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้กู้โดยผู้กู้นำมาใช้เป็นหลักทรัพย์ในการค้ำประกันและในการวัดความเสี่ยงเกี่ยวกับ Capital สามารถวัดได้จากความเข้มแข็งทางการเงิน โดยการคำนวณนั้นเราพิจารณาจาก ส่วนที่เป็นรายได้หลักที่ได้รับและเงินทุนจากแหล่งอื่นที่หามาได้

1.4 Collateral คือ การพิจารณาหลักประกันซึ่งอาจเป็นส่วนหนึ่งของ capital นำมาค้ำประกันสินเชื่อ ซึ่งทรัพย์สินที่นำมานั้นต้องนำมาจำนำหรือจำนอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

- บุคคล อาจจะเป็นบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคล ถ้าเป็นบุคคลธรรมดาต้องพิจารณาถึงฐานะส่วนตัว สถานะทางสังคม ชื่อเสียง เป็นต้น ถ้าเป็นนิติบุคคลพิจารณาถึงผลประกอบการในอดีต ผลกำไร และความสามารถในการชำระหนี้และมีเงินทุนสูง

- หลักทรัพย์ หลักทรัพย์นั้นต้องมีสภาพคล่องและอยู่ทำเลที่ดี อาจจะเป็นทั้งสังหาริมทรัพย์ เช่น เงินฝาก พันธบัตร หุ้น เครื่องจักรอุปกรณ์ และอสังหาริมทรัพย์ เช่นที่ดินและสิ่งปลูกสร้างต่างๆ

1.5 Condition คือ สภาวการณ์ทั่วไปซึ่งพิจารณาถึงสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจของผู้ขอสินเชื่อกล่าวคือ ถ้าเศรษฐกิจดีจะส่งผลทำให้ผลประกอบการเติบโตในทิศทางเดียวกัน แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าเศรษฐกิจในขณะนั้นมีการชะลอตัว หรือซบเซา ซึ่งส่งผลทำให้การลงทุนลดลง นอกจากนั้นจะต้องพิจารณาในเรื่องอื่น ๆ ที่เป็นปัจจัยส่งผลกระทบด้วย เช่น อัตราดอกเบี้ย ภาวะเงินเฟ้อ อัตราภาษี นโยบายทางการเมือง เป็นต้น

1.6 Country คือ การประเมินความเสี่ยงในการให้สินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับประเทศของผู้กู้โดยเฉพาะ พิจารณาด้านเศรษฐกิจนโยบายซึ่งในปัจจุบันที่มีการแข่งขันการส่งสินค้าเข้า การส่งสินค้าออก ซึ่งการให้สินเชื่อเกี่ยวกับธุรกิจประเภทนี้จะมีความเสี่ยงในอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราและตลาดที่นำเข้าสินค้า

1.7 Control คือ การควบคุมเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของระบบข้อมูลของผู้ที่ขอวงเงินสินเชื่อโดยอาจเป็นการจัดเก็บข้อมูลในระบบบัญชีของผู้ขอสินเชื่อเป็นรายบุคคล และเป็นหน่วยงานเพื่อสะดวกในการติดตามถ้าเกิดมีปัญหาการค้างชำระเงินสินเชื่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.1.2 ทฤษฎีหรือแนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของการค้างชำระหนี้

การค้างชำระหนี้ของลูกหนี้เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยากในการดำเนินงานของธนาคาร เนื่องจากการพิจารณาสินเชื่อแก่ลูกค้าที่มาขอสินเชื่อ แม้ว่าได้มีการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอกู้แล้วก็ตาม แต่ยังมีปัจจัยหลายปัจจัยที่ส่งผลให้ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ตามกำหนด ที่ระบุไว้ในสัญญา ธนาคารได้มีระบบตรวจสอบ ติดตามหนี้ ภายหลังจากที่ได้ให้กู้แล้ว ซึ่งต้องหาวิธีการหรือมาตรการในการควบคุมหนี้ค้างชำระให้อยู่ในระดับที่ไม่เกินเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งมูลเหตุของการค้างชำระหนี้ สามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยภายนอก ได้แก่ปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ หากปัจจัยดังกล่าวเปลี่ยนแปลง ย่อมส่งผลกระทบต่อตัวลูกหนี้ได้ ได้แก่

1) ภาวะเศรษฐกิจ เป็นปัญหาสำคัญของการประกอบธุรกิจ หากภาวะเศรษฐกิจดีย่อมส่งผลให้การประกอบธุรกิจมีการขยายตัวและเจริญรุ่งเรือง หากสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำหรือซบเซาย่อมส่งผลให้เกิดการชะลอตัวทางธุรกิจและการจ้างงานน้อยลง รายได้ของบุคคลลดลงตามซึ่งในบางธุรกิจอาจจะประสบปัญหารุนแรงถึงขั้นล้มละลายได้

2) นโยบายของรัฐบาล การดำเนินธุรกิจย่อมต้องเป็นไปในขอบเขตแห่งกฎหมาย ธุรกิจบางชนิด รัฐบาลอาจเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการครองชีพของประชาชน ก็อาจจะกำหนดให้มีการควบคุมราคา เช่น น้ำตาล ปูนซีเมนต์ เป็นต้น การกระทำเช่นนี้ย่อมเป็นผลดีต่อผู้บริโภค แต่ถ้ามีปัจจัยอื่นที่เปลี่ยนแปลง รัฐบาลจะต้องพิจารณาปรับนโยบายให้เหมาะสม เช่นถ้าต้นทุนของสินค้าที่ถูกควบคุมราคาสูงขึ้น ก็ต้องขยับราคาควบคุมให้สูงขึ้น ถ้าผู้ประกอบการไม่มีกำไร การขยายการผลิตเพื่อผลิตสินค้าเพิ่มขึ้นไว้รองรับความต้องการที่จะสูงขึ้นในอนาคต ในด้านภาษีอากร ถ้ามีการปรับปรุงระบบภาษีอากรให้ทันต่อสภาวการณ์ ก็จะเป็นการช่วยเหลือธุรกิจ เช่นการตั้งกำแพงภาษีเพื่อช่วยเหลืออุตสาหกรรมในประเทศ นโยบายมาตรการทางการเงินที่ช่วยเหลือผู้ประกอบการเป็นต้น

3) ค่านิยมและเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยทั้งสองแม้ว่าดูเป็นเรื่องเล็กน้อย แต่ก็อาจทำให้ธุรกิจบางประเภทเกิดปัญหาขึ้นได้ โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับแฟชั่นเมื่อผู้บริโภคมีค่านิยมเปลี่ยนแปลงไป หรือทางด้านเทคโนโลยี เช่น อุตสาหกรรมบางประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในราคาที่ถูกลงและคุณภาพที่ดีขึ้น

4) ภัยธรรมชาติหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เช่นไฟไหม้ ภัยจากน้ำท่วม ผลผลิตได้รับความเสียหายจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ

ปัจจัยภายใน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในธนาคารที่เป็นผู้ปล่อยสินเชื่อเอง และสาเหตุที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ของธนาคาร ได้แก่

1) การวิเคราะห์เครดิตไม่เป็นหรือหละหลวม เกิดจากการที่ผู้จัดการสาขาหรือผู้วิเคราะห์สินเชื่อหละหลวมในการพิจารณาให้เครดิตไม่ทราบรายละเอียดอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับธุรกิจของลูกค้า วงจรสินเชื่อประเภทนั้นๆ พฤติกรรมอุปนิสัยใจคอของลูกค้า เกรงใจลูกค้ารายใหญ่หวังผลในการทำเป้าหมายเครดิตหรือเงินฝากไม่เรียกหลักประกันหรือไม่กล้าปฏิเสธเครดิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2) ขาดการณ์คิดการไกล ไม่ได้มองถึงสภาพการแข่งขันของธุรกิจนั้นๆ วงจรธุรกิจนั้นอยู่สภาวะอย่างไร เมื่อเทียบกับภาวะเศรษฐกิจที่ผันแปรในขณะนั้น และอาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ไม่ได้กำหนดแนวทางป้องกันหรือติดตามดูแลควบคุมในจุดเสี่ยงต่างๆ ที่ทราบแล้ว

3) ขาดประสบการณ์ ไม่มีความรู้เรื่องการวิเคราะห์เครดิต หรือวงจรธุรกิจทั้งยังไม่พยายามศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับธุรกิจที่จะต้องพิจารณาเครดิตนั้นๆ ไม่เข้าใจระเบียบวิธีการสินเชื่อเกี่ยวกับหลักประกันหลักทรัพย์ ตลอดจนประเภทเครดิตต่างๆ

4) ประมาทเลินเล่อ เกิดจากความไม่พอใจเอาใจใส่ในการวิเคราะห์เครดิตไม่กำหนดแผนการในการติดตามดูอาการสิ่งผิดปกติของลูกค้า ด่วนสรุปในการพิจารณาเครดิตจนไม่มองถึงจุดเสียงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในธุรกิจนั้นๆ

5) ไม่ซื่อสัตย์ เกิดจากการมองเห็นประโยชน์ในส่วนตนมากกว่าของธนาคาร เบียดบังผลประโยชน์ที่ควรจะเกิดขึ้นกับธนาคารไปเป็นของตนเองจงใจในการพิจารณาเครดิตเพื่อช่วยเหลือกิจการที่ตนมีผลประโยชน์หรือเพื่อนฝูง ญาติพี่น้อง โดยไม่วิเคราะห์ถึงโครงการความเป็นไปได้ของโครงการ ราคาประเมินของหลักประกัน

ปัจจัยที่เกิดจากตัวลูกหนี้ ได้แก่

1) ด้านการเงิน ได้แก่ ปัญหาขาดสภาพคล่อง เช่น จ่ายชำระหนี้คืนไม่ได้ตามกำหนด เรียกเก็บหนี้ไม่ได้ผล การวางแผนทางการเงินไม่ดี นำเงินไปลงทุนนอกระบบ ปัญหามีอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นสูง อาจเกิดจากสาเหตุการขยายตัวเร็วหรือมากเกินไปจนทำให้ทุนของตัวเองไม่เพียงพอ ปัญหามีภาระดอกเบี้ยจ่ายสูง อาจเกิดจากสาเหตุการจัดการเงินทุนไม่ดีไม่รู้จักวิธีหรือไม่มีอำนาจต่อรองในการหาแหล่งเงินทุนที่ดอกเบี้ยต่ำ ปัญหาการดำเนินงานขาดทุนอาจเกิดจากสาเหตุ มีการทุจริตหรือยักยอกเงินภายในบริษัท ต้องนำเงินไปชำระหนี้รายอื่นๆ

2) ด้านการบริหาร ปัญหาการบริหารงานไม่ดี หรือไม่มีประสิทธิภาพอาจเกิดจากสาเหตุ ตัวผู้บริหารชอบทำงานคนเดียว (one man show) และไม่มีผู้รับช่วงงานหรือไม่มีผู้ช่วย ตัวผู้บริหารขาดประสบการณ์ ไม่มีการวางแผนที่ดี มีการเปลี่ยนตัวผู้บริหารบ่อย ผู้บริหารไม่มีการติดตาม และควบคุมงานที่มีประสิทธิภาพ ปัญหาการดำเนินงานหยุดชะงัก อาจเกิดจากสาเหตุผู้บริหารหลักป่วย หรือตายหรือหลบหนีเพราะถูกดำเนินคดีหรือมีเจ้าหนี้ภายนอกถูกฟ้องล้มละลาย ผู้บริหารทะเลาะกันหรือขัดผลประโยชน์ภายใน ปัญหาผู้บริหารเริ่มมีชื่อเสียงไม่ดีในวงการค้า ปัญหาผู้บริหารปกปิดข้อมูลที่แท้จริงกับธนาคาร อาจเกิดจากสาเหตุมีการนำเงินไปใช้ในกิจการที่ไม่ถูกกฎหมาย นำเงินไปใช้นอกวัตถุประสงค์ที่แจ้งกับธนาคาร สภาพธุรกิจที่แท้จริงไม่ดี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3) การผลิต ได้แก่ ปัญหาการผลิตทำได้ไม่เต็มที่เครื่องจักรเก่า เทคนิคการผลิตล้าสมัย วัตถุดิบไม่พอหรือพึ่งผู้จำหน่ายรายใหญ่รายเดียว ปัญหาต้นทุนการขนส่งสินค้าสูง

4) ด้านการตลาด ได้แก่ ปัญหาสต๊อกสินค้าสูง อาจเกิดจากสาเหตุ สินค้าไม่ได้มาตรฐาน ไม่ปรับปรุงคุณภาพสินค้า ทำให้สินค้าล้าสมัยสู้คู่แข่งขันไม่ได้ โดยเฉพาะสินค้าที่ใช้เทคโนโลยีสูง เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า คอมพิวเตอร์ เป็นต้น รสนิยมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงทำให้ขายไม่ได้ ถูกแย่งส่วนแบ่งการตลาด (market share) ราคาสินค้าแพงกว่าคู่แข่งขัน พึ่งผู้ซื้อรายใหญ่ไม่กี่ราย ปัญหาภาวการณ์แข่งขันสูงหรืออาจมีการปลอมหรือเลียนแบบสินค้า รัฐบาลไม่ได้กำหนดหรือให้ความคุ้มครองสิทธิ์สินค้าประเภทนั้น ปัญหาไม่มีการประชาสัมพันธ์หรือส่งเสริมการขายสินค้าอาจเกิดจากสาเหตุทีมงานด้านการขายไม่เก่ง ช่องทางการจัดจำหน่ายไม่ถูกต้อง

5) การที่ลูกหนี้นำเงินกู้ไปผิดวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม เช่น การนำไปเก็งกำไรธุรกิจ ลูกหนี้นำเงินใช้จ่ายเงินฟุ่มเฟือย มีหนี้สินภายนอกมากเกินไป

6) การย้ายถิ่นที่อยู่ การเปลี่ยนแปลงงาน การถูกเลิกจ้างงาน ลูกหนี้ถึงแก่กรรมหรือเจ็บป่วยเรื้อรัง ทุพพลภาพ สภาพครอบครัวหย่าร้าง

2.1.3 แนวคิดด้านการจัดชั้นหนี้และติดตามหนี้

เกณฑ์การจัดชั้นลูกหนี้

ในการจัดชั้นลูกหนี้และภาระผูกพันทั้งในและนอกงบดุลตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย จะประกาศกำหนด ในเบื้องต้นให้พิจารณาจากคุณภาพของลูกหนี้เป็นหลัก โดยการวิเคราะห์โครงการและความเป็นไปได้ทางธุรกิจของลูกหนี้ การวิเคราะห์งบการเงิน กระแสเงินสดและความสามารถในการจ่ายชำระหนี้ตามกำหนด ทั้งนี้ ต้องไม่เกินระยะเวลาของการค้างชำระที่เป็นเกณฑ์ในการจัดชั้น โดยแบ่งออกเป็น 6 ระดับตามคุณภาพของลูกหนี้ ประกอบด้วย ลูกหนี้ปกติ ลูกหนี้ที่กล่าวถึงเป็นพิเศษ ลูกหนี้จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน ลูกหนี้จัดชั้นสงสัย ลูกหนี้จัดชั้นสงสัยจะสูญ และลูกหนี้จัดชั้นสูญ โดยแสดงในตารางที่ 2.1 ดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 2.1 แสดงเกณฑ์การจัดชั้นลูกหนี้แบ่งแยกตามระยะเวลาของการค้างชำระ

ชั้นที่	ลูกหนี้ค้างชำระ(งวด)	การจัดชั้น	หมายเหตุ
1	ไม่เกิน 1 งวด	ชั้นปกติ	ปกติ
2	มากกว่า 1 งวด ไม่เกิน 3 งวด	ชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ	ปกติ
3	มากกว่า 3 งวด ไม่เกิน 6 งวด	ชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน	เริ่มคิดเป็น NPL
4	มากกว่า 6 งวด ไม่เกิน 12 งวด	ชั้นสงสัย	เป็น NPL
5	มากกว่า 12 งวดขึ้นไป	ชั้นสงสัยจะสูญ	เป็น NPL
6	ลูกหนี้ที่ไม่สามารถติดตามได้	ชั้นสูญ	ตัดออกจากบัญชี

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

- ลูกหนี้ปกติ : หมายถึงลูกหนี้ที่ไม่ผิดนัดชำระหนี้ และไม่มีสัญญาณใด ๆ แสดงว่าจะมีการผิดนัดชำระหนี้อันจะเป็นเหตุให้สถาบันการเงินได้รับความเสียหาย ได้แก่ ลูกหนี้ค้างชำระดอกเบี้ยหรือต้นเงินไม่เกิน1เดือนนับแต่วันที่ครบกำหนดชำระ ต้องกันเงินสำรองร้อยละ 1.0

- ลูกหนี้ที่กล่าวถึงเป็นพิเศษ : หมายถึงลูกหนี้ที่ไม่มีสัญญาณว่าจะเกิดความเสียหายแต่มีฐานะหรือผลการดำเนินงานอ่อนลงซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไขในเวลาอันควรจะทำให้ความสามารถในการชำระหนี้อ่อนลงไปอีกจนไม่สามารถชำระดอกเบี้ยหรือต้นเงินได้ตามกำหนด ได้แก่ ลูกหนี้ที่ค้างชำระดอกเบี้ยหรือต้นเงินไม่เกิน3เดือนนับแต่วันที่ครบกำหนดชำระ ต้องกันเงินสำรองร้อยละ 2.0

- ลูกหนี้จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน : หมายถึงลูกหนี้ที่มีโอกาสที่จะก่อให้เกิดความเสียหายหากปัจจัยที่เป็นจุดอ่อนไม่มีการแก้ไขหรือแหล่งที่มาหลักของการชำระหนี้อาจไม่เพียงพอ เนื่องจากความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้มีความไม่แน่นอน สถาบันการเงินจำเป็นต้องใช้แหล่งที่มาอื่นหรือหลักประกันในการชำระหนี้ ได้แก่ ลูกหนี้ที่ค้างชำระดอกเบี้ยหรือต้นเงินไม่เกิน 6 เดือนนับแต่วันที่ครบกำหนดชำระต้องกันเงินสำรองร้อยละ 20.0

- ลูกหนี้จัดชั้นสงสัย : หมายถึงลูกหนี้ที่มีคุณภาพด้อยกว่าลูกหนี้จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐานหรือคาดว่าจะไม่สามารถเรียกให้ลูกหนี้ชำระคืนได้ครบถ้วน ได้แก่ ลูกหนี้ที่ค้างชำระดอกเบี้ยหรือต้นเงินไม่เกิน12เดือนนับแต่วันที่ครบกำหนดชำระ ต้องกันเงินสำรองร้อยละ 50.0

- ลูกหนี้จัดชั้นสูญ : หมายถึงลูกหนี้ที่ไม่มีความสามารถชำระหนี้ได้โดยสิ้นเชิง หรือลูกหนี้ค้างชำระดอกเบี้ยหรือต้นเงินเกินกว่า12เดือนนับแต่วันที่ครบกำหนดชำระต้องกันเงินสำรองร้อยละ 100.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อย่างไรก็ตามในกรณีที่สถาบันการเงินมีเหตุผลสมควรจะจัดชั้นลูกหนี้ โดยผ่อนคลายกว่าเกณฑ์ระยะเวลาการค้างชำระดังกล่าว จะต้องจัดทำเอกสารหลักฐานแสดงเหตุผลประกอบการพิจารณาการจัดชั้นให้ชัดเจนและพร้อมให้ธนาคารแห่งประเทศไทยตรวจสอบได้ทุกขณะ

เมื่อจัดประเภทได้แล้วก็นำไปจัดลำดับความสำคัญของแต่ละกลุ่ม ว่าควรจะติดตามด้วยวิธีใด หรือมีความถี่ในการทวงถามมากน้อยเพียงใด

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการแก้ไขการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

หลักเกณฑ์ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกหลักเกณฑ์ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อเป็นแนวทางให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติ รวมทั้งได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อส่งเสริมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (คปน.) เพื่อทำหน้าที่ประสานงาน และดำเนินการต่าง ๆให้เป็นไปตามนโยบายที่ คปน. กำหนดสรุปได้ดังนี้

1.วัตถุประสงค์ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของสถาบันการเงินเป็นการดำเนินการแก้ไขหนี้ทั่วไปและหนี้มีปัญหาเพื่อให้สถาบันการเงินมีโอกาสได้รับชำระหนี้คืนสูงสุด หรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินกิจการต่อไปทั้งของลูกหนี้และสถาบันการเงิน โดยเฉพาะลูกหนี้ของสถาบันการเงินที่ประสบปัญหาการชำระหนี้ เนื่องจากผลกระทบทางภาวะเศรษฐกิจแต่ยังมีแนวโน้มที่จะดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ทั้งนี้ สถาบันการเงินจะต้องระมัดระวังมิให้มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีลักษณะเป็นการหลีกเลี่ยงการจัดชั้นลูกหนี้และการกันสำรอง หรือหลีกเลี่ยงหลักเกณฑ์การระงับการรับรู้ดอกเบี้ยค้างรับเป็นรายได้

2.ประเภทการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

2.1 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั่วไป หมายถึง การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ไม่มีส่วนสูญเสีย เช่น การลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่ลูกหนี้ตามภาวะตลาด หรือเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าหรือการขยายระยะเวลาการชำระหนี้ออกไป โดยมีการตกลงให้มีระยะเวลาปลอดหนี้ โดยลูกหนี้ยังคงจ่ายชำระดอกเบี้ยในอัตราที่ระบุไว้ในสัญญาเดิม และสถาบันการเงินวิเคราะห์แล้วคาดว่าจะได้รับชำระเงินต้นและดอกเบี้ยคืนครบถ้วนตามสัญญาการให้กู้ยืม

2.2 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา หมายถึงการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีส่วนสูญเสียเกิดขึ้นเนื่องจาก มีการลดต้นเงินหรือดดอกเบี้ยค้างรับที่บันทึกเป็นรายได้แล้วให้ลูกหนี้ มีผลขาดทุนจากการรับโอนทรัพย์สินที่มีมูลค่าราคายุติธรรมต่ำกว่ายอดหนี้ที่ตัดจำหน่ายไป มีการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ ซึ่งทำให้มูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับต่ำกว่ามูลค่าหนี้ตามบัญชีของลูกหนี้รวมดอกเบี้ยค้างรับที่บันทึกเป็นรายได้แล้ว และมีส่วนสูญเสียจากการคำนวณโดยใช้ราคาตลาดของลูกหนี้ หรือการใช้มูลค่าราคายุติธรรมของหลักทรัพย์ที่เป็นประกัน หรือมีส่วนสูญเสียจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้อันเนื่องมาจากเหตุผลอื่น

3.นโยบายและมาตรการในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

3.1 นโยบายและมาตรการในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของสถาบันการเงินจะต้องกำหนดไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการของสถาบันการเงินโดย ผู้บริหารระดับสูงของสถาบันการเงิน จะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและมาตรการดังกล่าว

3.2 นโยบายและมาตรการที่กำหนดจะต้องครอบคลุมแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั้งกระบวนการ ได้แก่ กำหนดวัตถุประสงค์ แนวทางในการวิเคราะห์และคัดเลือกลูกหนี้ การติดตามดูแล การรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายทางด้านบัญชีที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

3.3 สถาบันการเงินจะต้องกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การอนุมัติ และการติดามดูแลที่ชัดเจน รวมทั้งกำหนดแผนการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่าง ๆ ให้ครบถ้วนสมบูรณ์

3.4 สถาบันการเงินจะต้องจัดตั้งหน่วยงาน หรือกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่เป็นอิสระจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ดูแลลูกหนี้รายนั้น เพื่อทำหน้าที่ปฏิบัติงานตามกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามระเบียบวิธีปฏิบัติที่กำหนดในข้อ 3.3 หรืออาจให้สถาบันการเงินอื่น หรือบุคคลที่สามที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการปรบปรุงโครงสร้างหนี้เป็นผู้ทำหน้าที่นั้นก็ได้

4.วิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

วิธีการที่สถาบันการเงินใช้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ อาจมีหลายวิธีหรือใช้หลายวิธีผสมกันเพื่อปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความจำเป็นและสถานะภาพของลูกหนี้ และนโยบายของสถาบันการเงิน ดังนั้นวิธีการปรับปรุงโครงสร้างของแต่ละสถาบันการเงินจึงอาจแตกต่างกันได้ซึ่งมีวิธีการดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1) ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ระยะยาวออกไปหรือการปรับหนี้ระยะสั้น เป็นหนี้ระยะยาว ธนาคารจะขยายเวลาการชำระหนี้ออกไปอีกเพื่อลดภาระในการผ่อนเงินค่างวด โดยให้ระยะเวลากู้เพิ่มขึ้นวิธีนี้จะทำให้เงินงวดที่ต้องผ่อนชำระต่อเดือนลดลง ลูกค้าที่มีการผ่อนชำระมาแล้ว 5 ปี หรือ 10 ปี หากผ่อนชำระไม่ไหวเพราะเงินงวดสูง สามารถเข้ามาเจรจาปรับโครงสร้างหนี้กับธนาคาร เพื่อขยายระยะเวลาการผ่อนชำระออกไปอีกอย่างน้อย 5 ปี โดยหลักการในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของเจ้าหนี้โดยทั่วไป หากพิจารณาแล้วเห็นว่ากิจการของลูกหนี้ยังสามารถดำเนินต่อไปได้ มีกระแสเงินสดในการดำเนินการเพื่อมาชำระหนี้ก็จะกำหนดเงื่อนไขในการชำระคืนใหม่โดยการขยายระยะเวลาการชำระหนี้ต่อไปให้เหมาะสมกับกระแสเงินสดสุทธิที่ลูกหนี้ที่จะได้รับ

2) การผ่อนผันลดเงินงวดในการผ่อนชำระเท่ากับดอกเบี้ยรายเดือน ธนาคารจะดำเนินการปรับลดค่าเงินงวดในการผ่อนชำระให้ลดลงเหลือเท่ากับดอกเบี้ยรายเดือน เป็นเวลา 1 ปี ซึ่งจะทำให้ลูกค้าลดภาระในการผ่อนต่อเดือนลง

3) การลดอัตราดอกเบี้ย ธนาคารจะลดอัตราดอกเบี้ยในสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้เป็นวิธีการที่ธนาคาร ผ่อนปรนให้แก่ลูกหนี้โดยลดอัตราดอกเบี้ยลงจากในสัญญาเงินให้กู้ยืมฉบับเดิม เช่น จาก MLR+1, MLR+2 และ MOR+1 เป็น MLR , MOR และMRR ของสถาบันการเงินแต่ละแห่ง

4) ลดต้นเงินและ/หรือดอกเบี้ยค้างรับ ธนาคารจะยกหนี้บางส่วนให้ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นดอกเบี้ยค้างรับที่ยังไม่รับรู้เป็นรายได้ หรือดอกเบี้ยค้างรับเกิน 3 เดือนขึ้นไป ทั้งนี้ จะกำหนดเงื่อนไขกำกับไว้ในสัญญาว่าจะยกหนี้ให้เมื่อลูกหนี้ปฏิบัติตามข้อกำหนดในสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้อย่างครบถ้วน ซึ่งจะพิจารณาจากราคาประเมิน ประวัติการชำระ เหตุผลตามความจำเป็น

5) พักชำระดอกเบี้ยค้าง ลูกค้าที่ต้องการประนอมหนี้ ธนาคารจะให้พักดอกเบี้ยไปก่อน หรือแขวนดอกเบี้ย นาน 2 ปี ระหว่างนี้ธนาคารจะกำหนดเงินงวดในการผ่อนชำระใหม่ที่จะทำให้ลดเงินต้นลง เมื่อชำระได้ครบตามกำหนดดอกเบี้ยที่แขวนไว้จะถูกนำกลับเข้ามาในบัญชีเงินกู้ตามเดิม โดยธนาคารจะมีส่วนลดให้ 25% ของดอกเบี้ยที่ไม่รับรู้รายได้

6) รับโอนทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันในการชำระหนี้ ธนาคารจะรับโอนทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันในการชำระหนี้ โดยในการโอนทรัพย์สินดังกล่าวจะมีการประเมินราคาตาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งธนาคารจะรับโอนสินทรัพย์ที่ราคาประมาณร้อยละ 70 – 80 ของราคาประเมิน ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจากการที่สินทรัพย์มีราคาต่ำลดลงหรือขายได้ต่ำกว่าราคาประเมินไว้

2.1.5 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ (Marketing Mix)

ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ซึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค โดยมีส่วนประสมการตลาดเป็นตัวสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อที่มีศักยภาพเพื่อชักจูงทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อส่วนประสมการตลาด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) ประกอบด้วย

1) ผลิตภัณฑ์และบริการ(Product and Service) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายเพื่อสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตน หรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วย สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กร หรือบุคคล ผลิตภัณฑ์ต้องมีอรรถประโยชน์ มีคุณค่าในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ การกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ ต้องพยายามคำนึงถึงปัจจัยต่อไปนี้

- ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ และความแตกต่างทางการแข่งขัน
- พิจารณาจากองค์ประกอบ (คุณสมบัติ) ของผลิตภัณฑ์ เช่น ประโยชน์พื้นฐาน รูปร่างลักษณะ คุณภาพ การบรรจุภัณฑ์ ตราสินค้า ฯลฯ
- การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ เป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์ของบริษัท เพื่อแสดงตำแหน่งที่แตกต่างและมีคุณค่าในจิตใจของลูกค้าเป้าหมาย
- การพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีลักษณะใหม่และปรับปรุงให้ดีขึ้น ซึ่งต้องคำนึงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น
- กลยุทธ์เกี่ยวกับส่วนประสมผลิตภัณฑ์ และสายผลิตภัณฑ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2) ราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปของตัวเงิน และราคาเป็นต้นทุนของลูกค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของผลิตภัณฑ์ กับราคาของผลิตภัณฑ์ ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาผู้บริโภคก็จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นผู้กำหนดกลยุทธ์ด้านราคาต้องคำนึงถึง

- คุณค่าที่รับรู้ในสายตาของลูกค้า ซึ่งต้องพิจารณาว่าการยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคาผลิตภัณฑ์นั้น
- ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง

- สภาพการแข่งขันในตลาด

- กลยุทธ์การตลาดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ภาพลักษณ์ของสินค้า การส่งเสริมการขาย

3) การจัดจำหน่าย (Place หรือ Distribution) หมายถึง โครงสร้างของช่องทาง ซึ่งประกอบด้วย สถาบันหรือกิจกรรม ใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากองค์การไปยังตลาด สถาบันที่นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเป้าหมายก็คือสถาบันการตลาดส่วนกิจกรรมที่ช่วยในการกระจายตัวสินค้า ประกอบด้วย การขนส่ง การคลังสินค้า และการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง การจัดจำหน่าย จึงประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

- ช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง เส้นทางที่ผลิตภัณฑ์หรือกรรมสิทธิ์ที่ผลิตภัณฑ์ ถูกเปลี่ยนมือไปยังตลาด ในระบบช่องทางการจัดจำหน่าย จึงประกอบด้วยผู้ผลิต คนกลาง ผู้บริโภค หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม

- การสนับสนุนการกระจายตัวสินค้าสู่ตลาด หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายตัวผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรมการกระจายตัวสินค้าจึงประกอบด้วยงานที่สำคัญต่อไปนี้

4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขายทำการขาย และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายประการ ซึ่งอาจเลือกใช้หนึ่งหรือหลายเครื่องมือต้องใช้หลักการเลือกใช้เครื่องมือสื่อสารแบบประสมประสานโดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์ คู่แข่งขัน โดยบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันได้ เครื่องมือส่งเสริมที่สำคัญ มีดังนี้

- การโฆษณา เป็นกิจกรรมในการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรและผลิตภัณฑ์บริการหรือความคิดที่ต้องการมีการจ่ายเงินโดยผู้อุปถัมภ์รายการ

- การขายโดยใช้พนักงาน เป็นกิจกรรมการแจ้งข่าวสาร และจูงใจตลาดโดยใช้บุคคล

- การส่งเสริมการขาย หมายถึง กิจกรรมการส่งเสริมที่นอกเหนือจากการโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขาย และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสามารถกระตุ้นความสนใจทดลองใช้หรือการซื้อโดยลูกค้าขั้นสุดท้ายหรือบุคคลอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

- การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ การให้ข่าวเป็นการเสนอความคิดเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ไม่ต้องมีการจ่ายเงิน กระบวนการ ประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพยายามที่มีการวางแผนโดยองค์การหนึ่ง เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์การให้เกิดกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง การให้ข่าวเป็นกิจกรรมหนึ่งของการประชาสัมพันธ์

- การตลาดทางตรง และการตลาดเชื่อมตรง เป็นการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เกิดการตอบสนองโดยตรง หรือหมายถึง วิธีการต่าง ๆ ที่นักการตลาดใช้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์โดยตรงกับผู้ซื้อและทำให้เกิดการตอบสนองในทันที

5) บุคลากร (People) หรือ พนักงาน (Employee) เป็นส่วนประสมการตลาดซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ และสร้างความแตกต่างเหนือคู่แข่งขัน พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้ รวมทั้งมีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับบริษัทจะครอบคลุม 2 ประเด็น ดังนี้

- บทบาทของบุคลากร สำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้วยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วย การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมากสำหรับการบริการ

- ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าด้วยกัน คุณภาพการบริการของลูกค้ารายหนึ่งอาจมีผลมาจากลูกค้าอื่นแนะนำมา ตัวอย่างที่เกิดขึ้น เช่น กลุ่มลูกทัวร์หรือลูกค้าจากร้านอาหารที่บอกต่อกันไปแต่ปัญหาหนึ่งที่ผู้บริหารการตลาดจะพบก็คือการควบคุมระดับของคุณภาพการบริการให้อยู่ในระดับคงที่

6) กระบวนการ (Process) ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการส่งมอบบริการมีความสัมพันธ์เช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าอย่างดีก็ไม่สามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอ ระบบการส่งมอบบริการจะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการให้บริการ อำนาจตัดสินใจของพนักงาน การที่มีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าวไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อฝ่ายการตลาดด้วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจที่ลูกค้าได้รับ จะเห็นได้ว่าการจัดการตลาดต้องให้ความสนใจในเรื่องของกระบวนการให้บริการและการนำส่ง ดังนั้นส่วนประสมการตลาดก็ควรคลอบคลุมถึงประเด็นของกระบวนการนี้ด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

7) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง การพัฒนาทางด้านกายภาพซึ่งลูกค้ามองเห็นได้และรูปแบบการให้บริการ โดยการสร้างภาพรวม เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้ทราบถึงภาพลักษณ์ของการให้บริการอย่างชัดเจน

2.1.6 ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้บริโภค (Consumer Satisfaction – CS)

ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพเป็นความสุขสบายที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รู้และได้เห็นในกิจกรรมนั้น ๆ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลในเชิงบวก สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง ซึ่งความพอใจนี้เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเป็นทัศนคติที่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อม (ป้องศักดิ์ ทองเนื้อแข็ง, 2544 อ้างถึงใน วราวรรณ อนันตรัตน์, 2549)

Kotler and Armstrong (1996 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกของบุคคล หรือลูกค้าซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพสินค้า กับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งหากจะพิจารณาถึงความพึงพอใจหลังการขายของลูกค้าว่าจะเกิดระดับความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการนั้น ซึ่งถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับผลที่ได้รับของสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ซึ่งความแตกต่างกัน 3 ระดับของความพึงพอใจที่กล่าวมา จะส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า และจะประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดี และไม่ดีของสินค้าต่อบุคคลอื่น ๆ ต่อไป

ความพึงพอใจสามารถวัดได้โดยการใช้เครื่องมือในการติดตามและวัดความพึงพอใจของลูกค้ารวมทั้งเห็นว่าเครื่องมือที่ใช้วัดนั้นเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่ง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งที่นักการตลาดจะต้องค้นหาและวัดผลความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นวิธีการที่จะติดตามวัดผลและค้นหาความต้องการของลูกค้าโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยยึดปรัชญาแนวคิดทางการตลาดที่มุ่งความสำคัญที่ลูกค้ามีจุดมุ่งหมายที่การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยมีปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงคือ วิธีการสร้างความพึงพอใจ โดยการลดต้นทุนของลูกค้า (ลดราคา) หรือเพิ่มการบริการ หน่วยธุรกิจจะต้องสามารถสร้างกำไรด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง อาจลงทุนมากขึ้น หรือมีการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ปัจจัยเหล่านี้มี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผลทำให้กำไรของธุรกิจลดลง และมีผลกระทบทั้งรายได้และต้นทุน ดังนั้นผู้ประกอบการสามารถวัด ติดตาม และวัดความพึงพอใจของลูกค้าได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1) ระบบการติเตียนและข้อเสนอแนะ โดยการหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการทำงานของบริษัท ปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการทำงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ

2) การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า วิธีนี้หน่วยธุรกิจต้องเตรียมแบบสอบถามเพื่อค้นหาความพึงพอใจของลูกค้า โดยการถามให้ลูกค้าระบุปัญหาการใช้ผลิตภัณฑ์ว่า ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือไม่

3) การเลือกซื้อโดยกลุ่มที่เป็นเป้าหมาย วิธีนี้จะเชิญบุคคลที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อที่มีศักยภาพให้วิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนในการซื้อสินค้าและบริการของธุรกิจและคู่แข่ง พร้อมทั้งมีการระบุปัญหาของสินค้าหรือบริการ

การวิเคราะห์ลูกค้าที่สูญเสียไป วิธีนี้จะวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนใช้ตราสินค้าอื่น จะทำให้ทราบถึงสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจ

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรูญรัตน์ ตระการศิรินันท์ (2540) ทำการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการชำระหนี้ของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการชำระหนี้ของลูกหนี้สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกหนี้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ จากจำนวนตัวอย่าง 110 ราย ที่ค้างชำระหนี้ไม่สามารถคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยให้แก่ธนาคารได้ โดยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ความถี่ อัตราส่วนร้อยละ แสดงในรูปแบบตาราง พบว่า ปัจจัยภายนอกที่เป็นผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจซบเซา เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐบาลสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการผลิตออกสู่ตลาด การเกิดภัยธรรมชาติ มีผลทำให้เกิดหนี้ค้างชำระมาก สำหรับปัจจัยภายในที่เกิดจากธนาคารพาณิชย์และที่เป็นปัญหาทำให้เกิดหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่มาจากอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มสูงขึ้น มีการจำกัดการให้สินเชื่อบางประเภทและเงื่อนไขการชำระหนี้สูงไป ธุรกิจขาดสภาพคล่องใช้เงินผิดวัตถุประสงค์ ใช้จ่ายเงินฟุ่มเฟือยและทำการค้าเกินตัวเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พนอ จำเริญสุข (2543) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมาประนอมหนี้ของลูกหนี้จัดชั้นสงสัยจะสูญ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกหนี้ที่จัดชั้นสงสัยจะสูญมาประนอมหนี้ฝ่ายกฎหมาย และเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการ การประนอมหนี้ของธนาคารฯ ที่มีต่อลูกหนี้จัดชั้นสงสัยจะสูญ โดยศึกษาเฉพาะลูกหนี้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่ค้างชำระเกิน7 งวดขึ้นไป ในช่วงปี 2541 – 2542 การคัดเลือกลุ่มตัวอย่างจะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากลูกหนี้ที่เข้ามาประนอมหนี้จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยข้อมูลทั่วไปของลูกหนี้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางความถี่ ร้อยละมาอธิบาย ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปริมาณหนี้ค้างจะใช้สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ส่วนการวัดความพึงพอใจจะใช้ตารางเปรียบเทียบเชิงคุณภาพในการวิเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการมาประนอมหนี้ของลูกหนี ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย วัตถุประสงค์ในการกู้ยมเงิน วงเงินกู้ และงวดในการผ่อนชำระ ในด้านความพึงพอใจของลูกหนี้ พบว่าลูกหนี้รู้สึกพอใจในการประนอมหนี้เนื่องจาก เมื่อลูกหนี้มีปัญหาไม่เข้าใจเรื่องการประนอมหนี้ พนักงานธนาคารสามารถให้คำตอบที่ถูกต้องและชัดเจนแก่ลูกหนี้ทุกครั้ง ส่วนในด้านความไม่พึงพอใจของลูกหนี้ได้แก่การที่ลูกหนี้ไม่พอใจพนักงานที่ทำให้ต้องนั่งรอนาน จำนวนพนักงานของธนาคารมีน้อยไม่สมดุลกับจำนวนลูกหนี้ที่มาประนอมหนี้ สำหรับมาตรการประนอมหนี้ที่ลูกหนี้พอใจมากที่สุดคือ การลดจำนวนเงินงวดการผ่อนชำระลงจากเดิมลง และลดดอกเบี้ยลงเป็นอัตราดอกเบี้ยปกตอของธนาคาร

วรสิทธิ์ โนตานนท์ (2543) ทำการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระหนี้เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นข้อมูลในการประกอบการให้กู้เพื่อที่อยู่อาศัยรายใหม่ เพื่อป้องกันสินเชื่อค้างชำระ โดยการศึกษาได้ใช้ข้อมูลของลูกหนี้ธนาคารกรุงไทย สาขาหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ราย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่สามารถชำระหนี้คืนได้ตามกำหนด และกลุ่มที่ไม่สามารถชำระหนี้เงินกู้คืนได้ตามกำหนด โดยใช้แบบจำลอง Logit ผลการวิเคราะห์พบว่ามีตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่สามารถใช้กับแบบจำลอง จำนวน 5 ตัวแปร คือ ตัวแปร อาชีพ อายุ ระดับรายได้ ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ และวัตถุประสงค์ในการขอกู้ ผลการศึกษานี้สามารถนำไปพัฒนาการอำนวยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งการกำหนดหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยดังนี้ ผู้กู้ควรมีอาชีพที่มีเงินเดือนหรือรายได้ประจำที่แน่นอน อายุของผู้กู้ควรสูงกว่า 31 ปี ผู้กู้ต้องเปิดเผยหรือแสดงข้อมูลรายละเอียดของรายได้ และรายจ่ายของครอบครัวแก่ธนาคารตามความเป็นจริง ผู้กู้ที่มีวงเงินกู้ไม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เกิน 500,000.00 บาท ควรกำหนดระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืนไม่เกิน 10 ปี และธนาคารต้องติดตามลูกหนี้ให้ใช้เงินกู้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

นิรันดร์ ภิระบรรณ์ (2544) ทำการศึกษาสาเหตุของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารกรุงไทยใน จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อหาเหตุของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงาน การกำหนดนโยบาย และการวางแผนในด้านสินเชื่อ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 330 ราย ตลอดจนสอบถามความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องด้านสินเชื่อของธนาคารรวม 14 ราย โดยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ความถี่ อัตราส่วนร้อยละ แสดงในรูปแบบตารางพบว่า สาเหตุที่ทำให้ลูกหนี้เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้รายได้นั้นเกิดจากภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศตกต่ำจนทำให้การประกอบธุรกิจทั่วไปซบเซา และเกิดจากลูกหนี้ใช้เงินผิดวัตถุประสงค์ รวมทั้งลูกหนี้มีภาระหนี้สินอื่นมากทั้งในระบบและนอกระบบ นอกจากนั้นการขาดสภาพคล่องทางด้านการเงินของธุรกิจ การประกอบธุรกิจใหม่ที่ลูกหนี้ขาดประสบการณ์และประกอบธุรกิจหลายประเภทเกินไป ตลอดจนใช้วงเงินกู้ไม่เหมาะสมกับธุรกิจต่างก็เป็นสาเหตุที่ทำให้ลูกหนี้เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ทั้งสิ้น และลูกหนี้เหลานี้ส่วนใหญ่ทราบว่าธนาคารมีการประนอมหนี้ ส่วนด้านความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องด้านสินเชื่อยังเห็นว่าการขาดการควบคุมและติดตามสินเชื่อที่ดี ลูกหนี้ปิดบังข้อมูลในการขอสินเชื่อ การเร่งปล่อยสินเชื่อเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย ตลอดเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องด้านสินเชื่อมีประสบการณ์น้อยและขาดการควบคุมและติดตามสินเชื่อที่ดี ลูกหนี้ปิดบังข้อมูลในการขอสินเชื่อ การเร่งปล่อยสินเชื่อเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย ตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องด้านสินเชื่อมีประสบการณ์น้อยและขาดความรอบคอบในการพิจารณาสินเชื่อ จากการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะคือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทางด้านสินเชื่อของธนาคารควรจะวิเคราะห์สินเชื่อโดยใช้หลักการวิเคราะห์สินเชื่อที่ดีรอบคอบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เฉลิมศักดิ์ ชุ่มเชื้อ (2544) ทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธุรกิจขนาดเล็ก ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธุรกิจขนาดเล็ก ของธนาคารพาณิชย์แห่งและเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงวิธีดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยการสำรวจความคิดเห็นจากพนักงานและผู้บริหารสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 121 ราย วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ แสดงในรูปแบบตาราง พบว่าปัญหาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ประกอบด้วย การจัดทำประมาณการกระแสเงินสด การวิเคราะห์

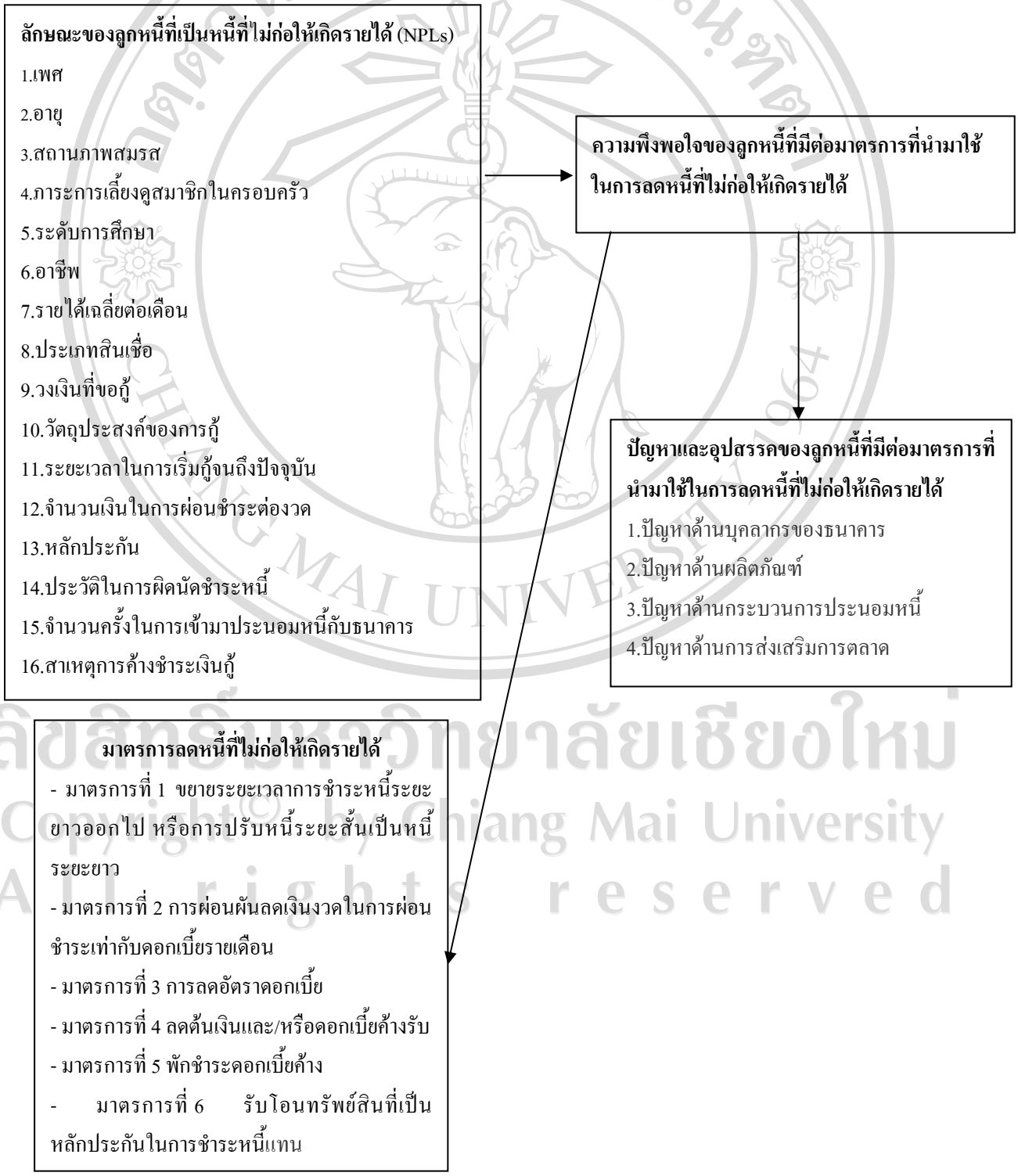
การเงิน การให้ความร่วมมือของลูกหนี้ พบอุปสรรคทางด้านลูกหนี้คือ ลูกหนี้มีหนี้รายแห่ง ลูกหนี้ให้ข้อมูลไม่ตรงตามความจริง และลูกหนี้ไม่มาชำระหนี้ตามเงื่อนไขที่ระบุในสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ปัญหาด้านพนักงานคือ พนักงานมีภาระงานอื่น พนักงานไม่เข้าใจวิธีการบันทึกข้อมูล และด้านการจัดการภายในธนาคารที่เกิดจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์มีความซับซ้อนยากต่อความเข้าใจ อุปสรรคในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ปิยฉัตร มะโนแก้ว (2550) ทำการศึกษาการวิเคราะห์แนวโน้มหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 1 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปด้านประเภทสินเชื่อที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และเพื่อวิเคราะห์ลักษณะแนวโน้มของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โดยข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งรวบรวมมาจากข้อมูลของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ค้างชำระสินเชื่อของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 1 ตั้งแต่ปี 2546 – 2549 จำนวน 360 ราย นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การทดสอบไคสแควร์ ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของแต่ละกลุ่มลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคาร ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป มีรายได้อยู่ในช่วง 10,000.00 - 20,000.00 บาท มีอาชีพค้าขาย วงเงินกู้อยู่ระหว่าง 40,000.00 -50,000.00 บาท ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อวงเงินกู้ของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ พบว่าปัจจัยทาง เพศ อายุ อาชีพ ประวัติการผิดนัดชำระหนี้ มีผลต่อวงเงินกู้ของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสินเชื่อธนาคารประชาชน ส่วนสินเชื่อเคหะและบุคคล พบว่าปัจจัยที่มีผลได้แก่ อายุ อาชีพ และประวัติการผิดนัดชำระหนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved