

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

2.1 ทฤษฎีและแนวคิด

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง ได้ทำการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษามาประกอบการพิจารณาดังนี้

2.1.1 นโยบาย 6 c (6 c's policy)

ทฤษฎีและแนวคิดในการให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน มีแนวคิดด้านปัจจัยต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจหลาย ๆ ด้านดังรายละเอียดปรากฏในหนังสือ การจัดการธนาคารพาณิชย์ของวาสนา สิงห์โกวินท์(2527) ดังนี้

อุปนิสัย (Character) เป็นการพิจารณาถึงคุณสมบัติของผู้ขอกู้หรือผู้ขอสินเชื่อ พิจารณาถึงอุปนิสัย พฤติกรรมของผู้ขอสินเชื่อ ความรับผิดชอบ คุณสมบัติและประวัติส่วนตัว อุปนิสัยทั่วไป ประวัติการชำระหนี้ ที่อยู่และภูมิลำเนา อายุ ฐานะทางสังคม ชื่อเสียง คุณสมบัติเฉพาะด้าน เช่น หน้าที่การงาน อาชีพ ความสามารถพิเศษ

ความสามารถ (Capacity) เป็นการพิจารณาถึงความสามารถในการชำระหนี้ โดยดูจากรายได้ แหล่งที่มาของเงินได้ ระดับการครองชีพ สุขภาพ

เงินทุน (Capital) เป็นการพิจารณาถึงทรัพย์สิน ที่เป็นกรรมสิทธิ์ ฐานะการเงิน ความเข้มแข็งทางการเงิน เช่น บัญชีเงินฝากธนาคาร ที่ดิน หุ้น

หลักประกัน (Collateral) เป็นการพิจารณาถึงหลักประกัน หมายถึงหลักประกันที่นำมาเป็นประกันสินเชื่อ หลักประกันที่นิยมใช้คือ ที่ดิน อาคาร พันธบัตร เงินฝาก โดยพิจารณาอีกประการคือความคล่องตัวของหลักประกัน

เงื่อนไข (Condition) เป็นการพิจารณาถึง เหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือจากการควบคุม เช่น ภาวะเศรษฐกิจ ภาวะทางการเงิน นโยบายรัฐ ปัญหาแรงงาน หรือภาวะสงคราม

ควบคุม (Control) เป็นการพิจารณาการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของผู้กู้ ผู้กู้ควรมีระบบการบริหารเงินที่ดี มีการควบคุมระบบการเงิน

2.1.2 นโยบาย 5 p (5 p's policy)

นโยบาย 5 p เป็นแนวทางการวิเคราะห์สินเชื่ออีกหลักเกณฑ์ที่นิยมใช้ เป็นการวิเคราะห์สินเชื่อที่ไม่ใช่งบการเงิน ในที่นี้จะกล่าวถึงนโยบาย 5 p ดังรายละเอียดปรากฏในหนังสือ ตลาดการเงินในประเทศไทยของชนินทร์ พิทยาวิวิช (2534) ประกอบด้วย

จุดประสงค์ (Purpose) จุดประสงค์ในการกู้ยืมพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการขอกู้เพื่อให้ลูกหนึ่นำเงินกู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การให้เงินกู้ที่นำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ก่อให้เกิดความเสียหายทั้งตัวผู้กู้และผู้ให้กู้ วัตถุประสงค์ของการขอสินเชื่อโดยทั่วไป เช่น นำไปใช้จ่ายในทุนหมุนเวียน นำไปเพื่อขยายกิจการ นำไปเพื่อใช้จ่ายส่วนอื่น หรือเพื่อชำระหนี้

บุคคล (People) เป็นหลักในการพิจารณาด้านตัวบุคคล คือ พิจารณาว่าบุคคลที่มาขอกู้นั้นมีความรับผิดชอบในกิจการ โดยดูจากแนวโน้มของการปฏิบัติงาน การลงทุน ผลกำไร เมื่อเทียบกับคู่แข่ง และพิจารณาจากความสามารถ ความตั้งใจในการชำระหนี้ของลูกหนึ่น

การชำระหนี้ (Payment) การจ่ายชำระหนี้ เป็นเรื่องสำคัญเพราะความสำคัญคือผู้กู้ชำระคืนตรงเวลาตามที่ตกลงไว้กับธนาคาร โดยผู้ให้กู้จะพิจารณาถึงแหล่งที่มาของเงินที่จะนำมาชำระระยะเวลาให้กู้ที่เหมาะสม ความสมเหตุสมผลตรงกับวัตถุประสงค์ที่ขอกู้

การป้องกัน (Protection) การป้องกันความเสี่ยงอันอาจเกิดขึ้นจากการที่ผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ โดยดูจากหลักประกัน พิจารณาถึงสภาพคล่องของทรัพย์สินที่นำมาเป็นหลักประกัน เช่น บ้าน ที่ดิน เงินฝาก นอกจากนี้ยังพิจารณาการใช้บุคคลค้ำประกัน หรือหลักประกันของบุคคลอื่นนำมาค้ำประกัน

ภาพรวม (Prospective) พิจารณาความเสี่ยงของธุรกิจ ความยากง่ายในการรับชำระหนี้ เป็นการพิจารณาภาพรวมของการวิเคราะห์ ซึ่งธุรกิจที่ประสบความสำเร็จก็หมายถึงโอกาสในการชำระหนี้คืนสูง

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 ด้านการเลือกใช้บริการของลูกค้า

คณิน ปาจุวัง (2537) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเลือกธนาคารพาณิชย์ของลูกค้าเพื่อใช้บริการเงินฝาก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดการบริหารโดยการแบ่งส่วนผสมทางการตลาด ใช้แบบสอบถาม สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่และอัตราร้อยละ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยในการเลือกธนาคารของลูกค้ามากที่สุดเป็นอันดับแรกคือความสะดวกรวดเร็วในการบริการ รองลงมาคือสถานที่ตั้งของธนาคาร กลุ่มตัวอย่างมี

ข้อเสนอแนะต่อการบริการคือ พนักงานสินเชื่อควรมีความรู้เรื่องการบริการที่ดีและมีพนักงานในการให้บริการเพียงพอ ปัญหาทางด้านบริการคือ สถานที่จอดรถไม่สะดวก การประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน

ชัยวัฒน์ พงษ์ภาสุระ (2538) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการ สินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าที่เป็นธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ โดยศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน โดยการสุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาติดต่อ ณ ธนาคารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการศึกษา พบว่าปัจจัยทางด้านราคาและผลิตภัณฑ์มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยมาก โดยปัจจัยราคากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า อัตราดอกเบี้ยต่ำเป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ วงเงินกู้สูงสุดที่ได้รับอนุมัติเป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุด ส่วนปัจจัยทางด้านสถานที่และการส่งเสริมการขายอยู่ในระดับกลาง

นิกร สิมะสถิตย์ชัย (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยได้ศึกษาทฤษฎีอุปสงค์ของปัจจัยทางเศรษฐกิจ เช่น ระดับราคาสินค้า รายได้ อัตราดอกเบี้ย ต้นทุนของการออกหุ้นและงบประมาณการขาดดุลของรัฐบาล ภาวะเงินเฟ้อ พบว่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในจังหวัดเชียงใหม่ ดัชนีราคาผู้บริโภคงบประมาณรายจ่ายจังหวัดเชียงใหม่ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงปริมาณสินเชื่ออุปโภคบริโภคได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จันทร์จิรา สุริยะชัยพร(2541) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ด้วยวิธีร้อยละ ผลการศึกษาพบว่า ความมั่นคงของธนาคารและปัจจัยทางด้านดอกเบี้ย ลูกค้านำมาพิจารณาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การจ่ายดอกเบี้ยที่สูงกว่าสถาบันการเงินอื่น ๆ

พะนอ จำริญสุข (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมาประนอมหนี้ของลูกหนี้จัดชั้นสงสัยจะสูญ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกหนี้จัดชั้นสงสัยจะสูญ มาประนอมหนี้ตามนโยบายของธนาคารอาคารสงเคราะห์และเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงนโยบายประนอมหนี้ ผลการศึกษาพบว่า อัตราดอกเบี้ยมีความสัมพันธ์กับปริมาณหนี้ค้างชำระถ้าอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นส่งผลให้ลูกหนี้ชำระเงินต้นได้น้อยลง และเงินงวดมีความสัมพันธ์กับหนี้ค้างชำระคือถ้าเงินงวดผ่อนชำระสูงขึ้นทำให้ลูกหนี้ไม่เข้ามาประนอมหนี้ และมาตราประนอมหนี้ที่ลูกหนี้พึงพอใจที่สุดคือการได้ลดเงินงวดการผ่อนชำระจากเดิม

รินนภา ฤทธิธร (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อห้องแถว ของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 360 ราย โดยวิธีร้อยละ และการใช้ค่าความถี่ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินกู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเป็นอันดับแรก ส่วนปัจจัยรองลงมาคือปัจจัยทางด้านวัตถุประสงค์และปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเป็นอันดับสาม ทางด้านความคิดเห็นของลูกค้าต่อธนาคารคือลูกค้ามีความพึงพอใจในวัตถุประสงค์ของการกู้เพราะสามารถนำไปใช้ลงทุนในกิจการได้ ส่วนปัญหาคือเรื่องเอกสารประกอบการกู้มีจำนวนมากและปัญหาการใช้เวลานานในการตรวจสอบเอกสารของธนาคาร

สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเลือกใช้บริการเงินฝาก ปัจจัยในการเลือกธนาคาร ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารพาณิชย์ ปัจจัยทางด้านราคาและผลิตภัณฑ์ ปัจจัยทางด้านอัตราดอกเบี้ย ปัจจัยทางด้านความมั่นคง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อห้องแถวและปัจจัยทางด้านวัตถุประสงค์ของการกู้

2.2.2 ด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคาร สาขาเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อประเภทวงเงินกู้ของธนาคารไทยธนาคาร สาขาเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการด้านสินเชื่อของธนาคารในระดับมากคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ส่วนปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาที่มีอยู่ในระดับมากคือ ปัญหาด้านราคาในการใช้บริการด้านสินเชื่อและปัญหาด้านกระบวนการให้บริการด้านสินเชื่อ

วรงค์ รอดเจริญ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจและปัญหาของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่ได้รับอนุมัติ 300 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้กู้มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางคือระยะเวลาในการผ่อนชำระ และวัตถุประสงค์ ผู้กู้มีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร และมีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางการจำหน่าย และด้านราคา ตามลำดับ ผู้ที่พบปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ คือ สถานที่จอดรถคับแคบ วงเงินกู้ต่ำ ค่าดอกเบี้ยบริการไม่เพียงพอ และระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน

สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อและศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์และธนาคารของรัฐซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับผลการศึกษาคือ ความพึงพอใจด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ การให้บริการ ช่องทางการจำหน่าย และระยะเวลาในการอนุมัติ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved