

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาผลของการให้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญชของธนาคารกรุงเทพ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญช พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญชของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ จำนวน 17 จังหวัด ในปี 2551 ซึ่งผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1) การวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อเชิงคุณภาพ (5C's Policy)

ประยูร จินดาประดิษฐ์ (2531) ได้อธิบายเกณฑ์ในการวัดความน่าเชื่อถือของลูกค้าผู้ขอกู้ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อเชิงคุณภาพ (5C's Policy) กล่าวคือ การจะให้สินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อต้องมีการวิเคราะห์สินเชื่อที่ดีตาม 5C's Policy ดังนี้

1.1) คุณสมบัติของผู้กู้ (Character) ประกอบด้วยการวิเคราะห์คุณสมบัติของผู้กู้ หมายถึง การพิจารณาผู้กู้ในด้านต่าง ๆ กรณีถ้าเป็นบุคคลจะพิจารณาประสบการณ์ การศึกษา อายุ อุปนิสัย ความตั้งใจ กรณีเป็นบริษัทจะพิจารณาความพร้อมและประสบการณ์ของทีมงาน การดำเนินงานฐานะทางการเงินทั้งในอดีตและปัจจุบัน ตลอดจนทราบลักษณะของผู้บริหารว่ามีความสามารถ มีชื่อเสียง และมีความซื่อสัตย์ เพียงใด การวิเคราะห์คุณสมบัติของผู้กู้นี้ก็เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้ามีความตั้งใจและสามารถนำเงินทุนนี้ไปใช้ในการประกอบการให้ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้

1.2) ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) ประกอบด้วยการวิเคราะห์ความสามารถที่จะจ่ายหนี้คืน (Ability to Repay) ผู้ขอกู้จะสามารถชำระหนี้คืนได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับความสามารถในการหารายได้ของผู้กู้ ผู้พิจารณาให้สินเชื่อควรตรวจสอบฐานะทางการเงิน ประวัติการเงินของผู้กู้ ซึ่งความสามารถในการชำระหนี้ขึ้นอยู่กับ ความสามารถในการหารายได้ หนี้สินที่มีอยู่ และแบบแผนการใช้จ่าย

1.3) เงินทุนที่นำมาลงทุน (Capital) เป็นการประเมินถึงเงินทุนของผู้กู้ว่าเงินทุนทรัพย์สินที่ปลอดภาระการจำนอง จำนำ มากน้อยเพียงใด เงินทุนของผู้กู้จะเป็นความเข้มแข็งทางการเงิน (Financial Strength) ซึ่งใช้สนับสนุนการชำระหนี้ ที่อาจเปลี่ยนสภาพมาเป็นความสามารถชำระหนี้ได้เมื่อมีการชำระบัญชี

1.4) หลักประกัน (Collateral) เป็นสิ่งที่ลดความเสี่ยงในกรณีที่ผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้คืน แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

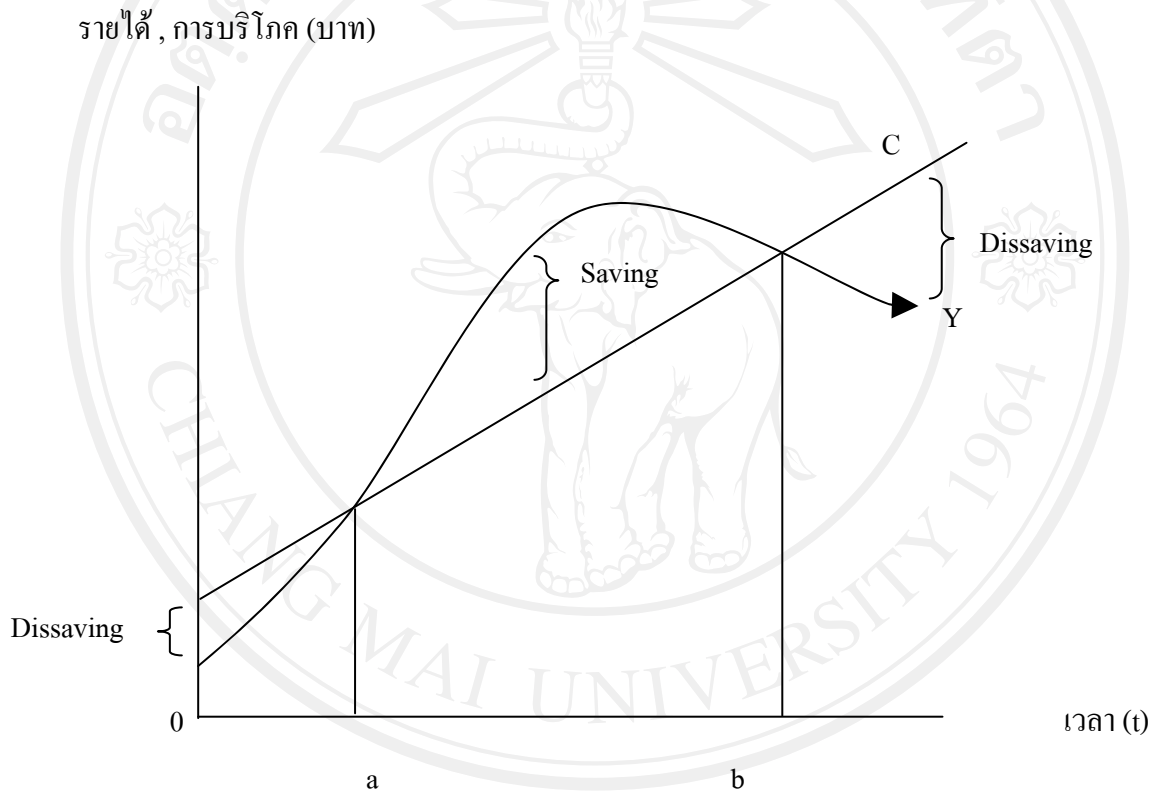
- บุคคล อาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ถ้าเป็นบุคคลธรรมดาต้องมีฐานะส่วนตัวมั่นคง มีหลักทรัพย์และเป็นที่ยอมรับในวงสังคม กรณีนิติบุคคล ต้องมีผลการจัดการในอดีตที่น่าเชื่อถือ ผลการดำเนินการมีกำไรสม่ำเสมอ มีความสามารถในการชำระหนี้และมีเงินทุนสูง
- หลักทรัพย์ ทรัพย์สินนั้นต้องมีสภาพคล่อง ทั้งอสังหาริมทรัพย์และสังหาริมทรัพย์ เช่น ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง พันธบัตรต่าง ๆ เครื่องจักรอุปกรณ์

1.5) สภาพการณ์ทั่วไป (Condition) เป็นการวิเคราะห์สินเชื่อต้องพิจารณาถึงสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ(Economic Condition) ที่อาจจะมีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบกระเทือนต่อการผลิต การจำหน่าย และการบริโภค ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ควรนำมาพิจารณา ได้แก่ การแข่งขันของธุรกิจ ความเคลื่อนไหวของราคาสินค้าทั้งในและภายนอกประเทศ แนวโน้มของภาวะตลาดโดยทั่วไป การเปลี่ยนแปลงของอุปสงค์ของสินค้า การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนการแก้ไขกฎหมายต่าง ๆ และปัจจัยอื่น ๆ เช่นการเมือง สภาพดินฟ้าอากาศ ภัยธรรมชาติ เป็นต้น

2) สมมติฐานวงจรชีวิต (Life Cycle Hypothesis)

ราฟิง เวชยันต์วุฒิ (2542) ได้อธิบายว่าสมมติฐานวงจรชีวิต (Life Cycle Hypothesis) คือการใช้จ่ายในการบริโภคไม่ได้ขึ้นอยู่กับรายได้ในปัจจุบันเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับรายได้ที่เขาคาดว่าจะได้รับในอนาคตด้วย ตามสมมติฐานนี้ผู้บริโภคจะมีแบบแผนของรายได้ตลอดชั่วชีวิตของเขาในลักษณะที่ รายได้จะต่ำมากในตอนต้นชีวิต และจะค่อย ๆ เพิ่มสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ จะมีรายได้สูงสุดในตอนกลางของชีวิต หลังจากนั้นจะค่อย ๆ ลดลงไปอยู่ในระดับต่ำเกือบเท่าตอนต้นของชีวิต

เหตุผลที่นำมาอธิบาย คือ ประสิทธิภาพในการผลิต โดยในตอนต้นของชีวิตนั้น ผู้บริโภค มักจะมีประสิทธิภาพในการผลิตต่ำ และจะค่อย ๆ สูงขึ้นในตอนกลางของชีวิต และกลับมามี ประสิทธิภาพในการผลิตต่ำลงในตอนปลายของชีวิต ในด้านพฤติกรรมผู้บริโภคนั้น สมมติฐานนี้ เชื่อว่า ระดับการบริโภคของผู้บริโภคมีแนวโน้มก่อนข้างคงที่ หรือเพิ่มขึ้น เล็กน้อย ตลอดชั่วชีวิต ของเขา ข้อจำกัดของสมมติฐานนี้มีเพียงว่าค่าปัจจุบันของการบริโภคทั้งหมด จะต้องไม่มากกว่าค่า ปัจจุบันของรายได้ทั้งหมด ดังในรูปต่อไปนี้



รูปที่ 2.1 แสดงสมมติฐานวงจรชีวิต

จากรูปที่ 2.1 แสดงให้เห็นแบบแผนของรายได้และการบริโภค ตามแนวคิดสมมติฐานวงจรชีวิต ในระยะเริ่มต้นของชีวิต (0 – a) ผู้บริโภคจะต้องกู้ยืมเงินมาใช้จ่ายในการบริโภค ในระยะกลางของชีวิต (a – b) ผู้บริโภคจะเริ่มอดออม เพื่อนำเงินไปใช้หนี้ที่ได้ก่อในตอนต้นชีวิต และอดออมไว้ใช้เมื่อตอนปลายชีวิตด้วย ในช่วงปลายชีวิต (b – t) รายได้ลดลงอย่างรวดเร็ว แต่การบริโภคยังคงอยู่ในระดับสูง ระยะนี้ผู้บริโภคมักจะเริ่มเอาเงินออมมาใช้ จนถึงชีวิต

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ สามารถสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาผลของการให้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญชของธนาคารกรุงเทพ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญช พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญชของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ได้ดังนี้คือ

ไชยรัตน์ โครบล (2536) ได้ทำการศึกษาถึงพฤติกรรมของข้าราชการกับภาวะสินเชื่อธนาคาร กรณีศึกษาสินเชื่อกรุงเทพธนวิญช จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความสามารถในการชำระหนี้และความต้องการใช้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญชของข้าราชการ โดยใช้วิธีการศึกษาสถิติเชิงพรรณนา จากการเก็บแบบสอบถามข้อมูลลูกหนี้ จำนวน 600 ตัวอย่าง ผลการศึกษาสรุปได้ 3 ด้าน ดังนี้ ด้านสถานภาพของข้าราชการ ร้อยละ 68.79 เป็นข้าราชการชาย และร้อยละ 35.41 เป็นข้าราชการหญิง ส่วนใหญ่ทำการสมรสและมีครอบครัวแล้ว ร้อยละ 68.79 และเป็นโสดร้อยละ 23.85 ข้าราชการร้อยละ 46.06 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และเป็นผู้ที่สมรสและมีบุตร 2 คน ร้อยละ 44.09 ข้าราชการส่วนใหญ่ร้อยละ 86.55 มีเงินเดือนต่ำกว่า 9,740 บาท ร้อยละ 33.49 มีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 4,261-6,460 บาท ส่วนรายจ่ายนั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 60.4 มีภาระหนี้ต้องผ่อนชำระกับสหกรณ์และธนาคาร ภาระที่ต้องผ่อนชำระร้อยละ 46.3 เป็นการผ่อนชำระเพื่อที่อยู่อาศัย รองลงมาร้อยละ 42.2 เป็นค่าเช่าซื้อรถยนต์

ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ข้าราชการส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในเรื่องการชำระหนี้ มีเพียงร้อยละ 6.19 เท่านั้นที่มีปัญหา และข้าราชการที่มีปัญหาร้อยละ 26.99 มีวงเงินอยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท

ด้านความต้องการในการใช้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญช ข้าราชการร้อยละ 94.5 มีความเห็นว่าสินเชื่อกรุงเทพธนวิญชมีประโยชน์ต่อข้าราชการ คือเป็นเงินทุนสำรองไว้ใช้ยามจำเป็น ร้อยละ 88.2 ปัจจุบันข้าราชการร้อยละ 57.8 ได้รับอนุมัติวงเงิน 6 เท่าของเงินเดือน และร้อยละ 33.1 ได้รับอนุมัติวงเงิน 3 เท่าของเงินเดือน และอีกร้อยละ 8.3 ได้รับอนุมัติวงเงิน 7 เท่าของเงินเดือน ข้าราชการส่วนใหญ่ร้อยละ 44.0 มีความเข้าใจในการใช้วงเงินเป็นอย่างดี ข้าราชการร้อยละ 66.8 มีความต้องการในการใช้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญชมาก และข้าราชการร้อยละ 73.7 มีความเห็นว่าวงเงินที่ธนาคารให้ 7 เท่าของเงินเดือนนั้นเหมาะสมแล้ว ส่วนร้อยละ 26.3 มีความเห็นว่าไม่เหมาะสม ควรเพิ่มวงเงินให้ เป็น 10 เท่าของเงินเดือนถึงร้อยละ 71.9

อนันต์ บุญมหาชนากร (2540) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นหนี้ค้ำชำระ สำหรับลูกหนี้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการเก็บตัวอย่างจากเพิ่มข้อมูลลูกหนี้ ค้ำชำระ จำนวน 280 ตัวอย่าง และจากการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาทางด้านผู้พบว่า ผู้กู้ที่มีหนี้ค้ำชำระมากคือ ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป เป็นผู้มีสถานภาพสมรส หย่า และหม้าย มีอาชีพข้าราชการ ครูและข้าราชการอำเภอ มีรายได้มากกว่า 8,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป มีอายุงานตั้งแต่ 14 ปีขึ้นไป และเคยมีการโอนย้ายในรอบ 5 ปี ประมาณ 3 ครั้ง ซึ่งผลทำให้ขาดการวางแผนที่ดีทางการเงิน นอกจากนั้น ยังพบว่า มีผู้ค้ำประกันเป็นผู้มีรายได้อยู่ในระดับต่ำ และจากการผลศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับธนาคารที่ให้กู้ พบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการมีหนี้ค้ำชำระคือ เจ้าหน้าที่ขาดการติดตามทวงถาม ขาดผู้รับผิดชอบในการแก้ไขและติดตามหนี้ ความไม่รัดกุมของหลักเกณฑ์และนโยบาย การให้สินเชื่อ

ดลนภา การ์ภย์ (2542) ได้ศึกษาความต้องการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญของข้าราชการ กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการที่ใช้บริการมากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี มีอายุราชการ 20 – 23 ปี มีสมาชิกในครอบครัว 4 คน มีบุตรและกำลังศึกษาอยู่ 2 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ 12,000 – 15,000 บาทต่อเดือน รายได้ของครอบครัว 25,000 – 35,000 บาทต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายในครอบครัว 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน และวงเงินกู้ที่ธนาคารให้ข้าราชการใช้ บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20,001 – 42,000 บาท เช่นเดียวกับวงเงินกู้ที่ข้าราชการขอกู้ โดยสาเหตุสำคัญในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ คือ ความต้องการไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน และนำไปใช้จ่ายด้านการอุปโภคบริโภคมากที่สุด ข้าราชการมากกว่าครึ่งหนึ่งมีความคิดเห็นว่าวงเงินไม่เพียงพอ เพราะค่าใช้จ่ายในปัจจุบันสูงขึ้น โดยต้องการวงเงินเพิ่มขึ้นเป็น 100,000 บาท

นิพนธ์ รุ่งเรืองศุภรัตน์ (2546) ได้ศึกษาถึงทัศนคติของข้าราชการต่อการใช้วงเงินสินเชื่อ กรุงไทยธนวิญ สาขานครชัยศรี อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 46 – 55 ปี สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการระดับ 7 – 8 มีอายุราชการ มากกว่า 15 ปี

องค์ประกอบของทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าผู้ขอสินเชื่อกรุงไทยธนวัฑ์ต้องมีเงินเดือนผ่านบัญชีเงินฝาก ร้อยละ 96.7 ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน ร้อยละ 96.1 ผู้กู้และผู้ค้ำประกันต้องอยู่หน่วยงานเดียวกัน ร้อยละ 87.5 วงเงินขึ้นอยู่กับคนที่มีเงินเดือนต่ำกว่าเป็นเกณฑ์ ร้อยละ 84.9 เงินเดือนที่ผ่านมาจะถูกหักชำระดอกเบี้ยก่อนชำระเงินต้น ร้อยละ 80.3 ถ้าเงินเดือนไม่ผ่านบัญชี ผู้กู้และผู้ค้ำประกันจะเบิกถอนไม่ได้ ร้อยละ 79.6

องค์ประกอบของทัศนคติด้านความรู้สึก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกต่อการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฑ์ สาขานครชัยศรี มีทัศนคติโดยรวมในระดับชอบ ในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านราคา ด้านกายภาพ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านช่องทางที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิต และด้านกระบวนการ

องค์ประกอบของทัศนคติด้านพฤติกรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมระยะเวลาใช้วงเงินสินเชื่อมากกว่า 5 – 10 ปี ร้อยละ 48.0 มีวงเงินสินเชื่ออยู่แล้ว ระหว่าง 40,001 – 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.6 ต้องการวงเงินเพิ่ม ร้อยละ 67.1 จำนวนเงินที่ต้องการ 50,001 – 70,000 บาท ร้อยละ 17.8 นำเงินไปใช้ในด้านการอุปโภคบริโภค ร้อยละ 55.9 จะแนะนำเพื่อนให้ใช้สินเชื่อแน่นอน ร้อยละ 51.3