

## บทที่ 2

### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสำนักงานอำนวยการ สินเชื่อ นั้น เท่าที่ผ่านมายังไม่มีผู้ที่ทำการศึกษาวิจัยมาก่อนอาจเนื่องมาจาก ธนาคารแห่งประเทศไทยเพิ่งจะอนุญาตให้บริษัทเงินทุน และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เปิดสำนักงานอำนวยการสินเชื่อในต่างจังหวัดได้ไม่นานมานี้ กล่าวคือราวๆประมาณปี 2537 เท่าที่ผ่านมาผู้ศึกษาส่วนมากได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของธนาคารพาณิชย์ในการให้สินเชื่อซึ่งจะมีผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม และมีผลต่อสาขาเศรษฐกิจต่างๆ ดังเช่นงานวิจัยต่อไปนี้

จิรพร ศรีวัฒนานุกุลกิจ (2531) ศึกษา “บทบาทของสถาบันการเงินต่อการลงทุนและการจ้างงานภาคธุรกิจการค้าและอุตสาหกรรมขนาดย่อมในเขตจังหวัดเชียงใหม่” พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังคงใช้แรงงานเป็นหลักในการผลิตสินค้าและในการให้บริการ ในด้านของแหล่งเงินทุนนั้นสถาบันการเงินนับว่ามีบทบาทมากในด้านเงินกู้เพื่อดำเนินการของผู้ประกอบการ ทั้งเมื่อเริ่มประกอบการ ในการดำเนินการปัจจุบัน ในการขยายกิจการ และในการลงทุนในกิจการใหม่ ความเชื่อถือได้และความสามารถในการชำระหนี้สินของผู้กู้ เป็นหลักเกณฑ์สำคัญอันดับแรก ที่สถาบันการเงินส่วนใหญ่ใช้ในการพิจารณาก่อนที่จะปล่อยเงินกู้ และพิจารณาถึงหลักทรัพย์ค้ำประกันเป็นหลักเกณฑ์สำคัญอันดับสอง แม้ว่าสถาบันการเงินจะมีบทบาทมากในด้านแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการ แต่ผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่ก็ยังมิมีปัญหาการเสียดอกเบี้ยในอัตราที่สูง การกู้ได้ไม่ครบตามจำนวนที่ต้องการ ความล่าช้าในการกู้ การมีเงื่อนไขมาก สำหรับความช่วยเหลือจากสถาบันการเงินที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องการ ได้แก่ การลดอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำลง และการปล่อยเงินกู้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

เอนก นิยมรัตน์และคณะ (2532) ได้ศึกษาถึง “บทบาทของธนาคารพาณิชย์ในการกระจายสินเชื่อและพัฒนาเศรษฐกิจ กรณีศึกษาภาคเหนือ” ได้พบว่าการกระจายสินเชื่อโดยส่วนใหญ่ของจังหวัดภาคเหนือ ตอนบนมีลักษณะไม่เท่าเทียมกัน สินเชื่อมีการกระจุกตัวอยู่กับลูกค้ารายใหญ่ในสัดส่วนที่มากกว่าลูกค้ารายย่อยได้รับ ธนาคารเน้นการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าในเขตอำเภอเมืองมากกว่าเขตอำเภอรอบนอก สินเชื่อเฉลี่ยต่อรายคอกอยู่กับลูกค้าในจังหวัดใหญ่มากกว่าจังหวัดเล็ก การกระจายสินเชื่อทางด้านการเกษตรยังเน้นให้แก่ลูกค้าในเขตอำเภอเมืองมากกว่าเขตอำเภอรอบนอก และธนาคารยังให้ความสำคัญต่อการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าสาขาพาณิชย์กรรมมากกว่าลูกค้าใน

สาขาเศรษฐกิจอื่น ๆ อันแสดงให้เห็นถึงทิศทางในการให้สินเชื่อที่ยังไม่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐในอันที่จะกระจายและสนับสนุนการพัฒนาในชนบทมากกว่าในตัวเมือง

**ปิยะ ตีรมาตย์ ( 2538 )** ศึกษา “ทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อยู่ระหว่าง 1 - 5 ปี สาเหตุที่เลือกใช้บริการเรียงตามลำดับคือ ใกล้เคียง ห้างฯ บริษัท สาขาให้บริการมาก และชื่อเสียงภาพพจน์ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เคยย้ายการให้บริการจากธนาคารพาณิชย์โดยมีสาเหตุเรียงตามลำดับคือ สถานที่ติดต่อสะดวกกว่า มีสาขาบริการมาก และไม่พอใจการให้บริการของพนักงาน ส่วนทางด้านทัศนคติต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่เห็นควรต้องปรับปรุงการให้บริการหลายอย่าง ยกเว้นการให้บริการประเภทบัญชีกระแสรายวันและบริการด้านอัตราค่าธรรมเนียม เรื่องการปรับปรุงการให้บริการพบว่าต้องการให้ปรับปรุงในด้านวงเงินอนุมัติของบริการประเภทสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก-เงินกู้ ศึกษามารยาทของการให้บริการของพนักงาน บริการด้านสถานที่ต้องเพิ่มจำนวนสาขาบริการ สถานที่จอดรถยนต์ บริการด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต้องปรับปรุงให้ทันสมัย ต้องปรับปรุงเรื่องข่าวสารข้อมูลของบริการต่างๆ ที่มีให้มากกว่านี้ ทัศนคติต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ตามรูปแบบธุรกิจไม่แตกต่างกันในประเภทบริการและบริการด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ประเภทกระแสรายวัน ประเภทสินเชื่อ ประเภทการโอนเงิน ประเภทหนังสือรับรอง คำประกัน ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ด้านอัตราค่าธรรมเนียมและ ด้านอาคาร สถานที่ทำการ ส่วนทัศนคติที่แตกต่างกันในประเภทบริการและบริการด้านต่าง ๆ มีดังต่อไปนี้ ประเภทบัญชีออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ ประเภทธุรกิจต่างประเทศ ประเภทเรียกเก็บเงินตามตราสารทางการเงินและการ ส่งเสริมการขายในด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์

**ชัยวัฒน์ พงษ์ภาสุระ ( 2538 )** ศึกษา “ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการให้บริการ สินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่าปัจจัยด้านราคาและด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านสถานที่และด้านการส่งเสริมการจำหน่ายมีผลในระดับ ปานกลาง สถิติสัดส่วนสินเชื่อเงินกู้ที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินพบว่ากลุ่มธนาคารพาณิชย์มีสัดส่วนสินเชื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุดประมาณร้อยละ 68 รองลงมาได้แก่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีประมาณร้อยละ 20 ในขณะที่สถาบันการเงินประเภทอื่นมีสัดส่วนสินเชื่อที่อยู่อาศัยรวมกันประมาณร้อยละ 12 เท่านั้น และจากการที่รัฐบาลมีนโยบายผ่อนคลาย ข้อจำกัดต่าง ๆ ทางการเงินลงโดยเฉพาะการยกเลิกการควบคุมเพดานอัตราดอกเบี้ย โดยปล่อยให้สถาบันการเงินสามารถกำหนดอัตราดอกเบี้ยได้อย่างเสรีภายใต้กลไกของตลาด ประกอบกับการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลง ข้อกำหนดเกี่ยวกับการดำรงเงินกองทุนต่อสิน

ทรัพย์สินของธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ใหม่ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของ Bank for International Settlements (BIS) ทำให้สินเชื่อ ที่อยู่อาศัยมีความเสี่ยงเพียงร้อยละ 50 ส่งผลให้สถาบันการเงินเหล่านี้หันมาปล่อยสินเชื่อ ที่อยู่อาศัยมากขึ้น และมีการแข่งขันด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และความสะดวกในการได้รับบริการสินเชื่อ ที่อยู่อาศัยกันมาก เนื่องจากถือเป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะเพิ่มรายได้ให้แก่สถาบันการเงินต่าง ๆ

**ราชันย์ มณีกาญจน์ และคณะ (2538)** ศึกษา “ผลกระทบจากการเปิดสำนักงานอำนวยการสินเชื่อบริษัทพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” โดยได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในธนาคารพาณิชย์ และมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการเปิดสำนักงานอำนวยการสินเชื่อบริษัทพาณิชย์ นอกจากนี้ได้ศึกษาในด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ และมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการเปิดสำนักงานอำนวยการสินเชื่อบริษัทพาณิชย์ พบว่าในด้านของพนักงานธนาคารพาณิชย์ มีแนวโน้มที่จะลาออกเพื่อไปปฏิบัติงานในสำนักงานอำนวยการสินเชื่อบริษัทพาณิชย์ และมีความไม่พอใจในผลตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันจากธนาคารพาณิชย์ค่อนข้างสูง ส่วนในด้านลูกค้าแม้ว่าจะมีความพึงพอใจในบริการของธนาคารพาณิชย์อยู่ แต่ก็มีความต้องการที่จะทดลองไปใช้บริการของสำนักงานอำนวยการสินเชื่อบริษัทพาณิชย์ ซึ่งคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ค่อนข้างสูง ประมาณ 89% ของตัวอย่างที่สุ่มมา

**ฉัฐวัตร พรหมแสน (2538)** ศึกษา “โครงสร้างพฤติกรรม และผลผลิตการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ ในประเทศไทย” ในด้านโครงสร้างการตลาด พฤติกรรม การเจริญเติบโต และการพัฒนาของธนาคารพาณิชย์ไทยในอดีตที่ผ่านมา พบว่าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ เป็นตลาดของผู้แข่งขันน้อยราย (Oligopoly) ที่มีการรวมตัวกันในลักษณะสมยอมกัน อย่างไรก็ตามจากการที่ภาครัฐได้มีนโยบายเปิดเสรีทางการเงินขึ้นในประเทศไทย นโยบายดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยอย่างมาก ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์จะต้องมีการเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่จะมีขึ้น และจะต้องเร่งพัฒนาศักยภาพให้พร้อมต่อการแข่งขันในทุกๆด้าน โดยเฉพาะการแสวงหารายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย การปรับปรุงขั้นตอนการบริหารและการบริการ อีกทั้งจะต้องเร่งพัฒนาประสิทธิภาพและเสริมความรู้ด้านการเงินหรือนวัตกรรมการเงินใหม่ๆให้กับบุคลากร

**เรวัตติ ชรรมยศ (2540)** ศึกษา “บทบาทของสำนักงานอำนวยการสินเชื่อบริษัทเงินทุน ในการกระจายสินเชื่อ ในจังหวัดเชียงใหม่” โดยได้ศึกษาถึงลักษณะการกระจายสินเชื่อ พฤติกรรมหลักเกณฑ์และข้อจำกัดในการอำนวยการสินเชื่อบริษัทเงินทุนในแต่ละสาขาเศรษฐกิจ พบว่าการกระจายสินเชื่อในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีลักษณะไม่เท่าเทียมกันสินเชื่อมีการกระจุกตัวอยู่กับลูกค้ารายใหญ่ในสัดส่วนที่มากกว่าลูกค้ารายย่อยได้รับ เน้นการให้สินเชื่อทั้งในด้านจำนวนสินเชื่อและจำนวนรายแก่ลูกค้าที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมืองมากกว่าเขตอำเภอรอบนอก และเป็นผู้ที่เคยมีประวัติการเงินอยู่ใน

เกณฑ์ดีมาก่อน ไม่มีการพิจารณาสินเชื่อให้แก่ลูกค้ารายย่อย หรือผู้ประกอบการรายใหม่เนื่องจากมีความเสี่ยงมากกว่าผู้เคยค้าเดิมที่มีประวัติการเงินคืออยู่แล้ว ในจังหวัดเชียงใหม่ และการให้สินเชื่อในสาขาการเกษตรทั้งจำนวนสินเชื่อและจำนวนรายมีน้อยมากเนื่องจากผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ยไม่สูงมากนัก และมีความเสี่ยงสูง แต่ให้ความสำคัญการให้สินเชื่อในสาขาธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มากกว่าสาขาอื่น อันดับรองลงมาคือ สาขาการพาณิชย์กรรม และการบริโภคส่วนบุคคล และเมื่อเปรียบเทียบการกระจายสินเชื่อของสำนักงานอำนวยการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ จะเห็นได้ว่าธนาคารพาณิชย์มีการกระจายสินเชื่อไปในแต่ละสาขาเศรษฐกิจดีกว่า

นิกร สิมะสถิตย์ชัย (2540) ศึกษา “ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ “ โดยได้ศึกษาทฤษฎีอุปสงค์ของเครดิตใหม่นั้นคือปัจจัยทางเศรษฐกิจซึ่งได้แก่ ระดับราคาสินค้า รายได้ อัตราดอกเบี้ย ต้นทุนของการออกหุ้น และงบประมาณขาดดุลของรัฐบาล ตลอดจนภาวะเงินเฟ้อ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นตัวกำหนดความต้องการสินเชื่อ พบว่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในจังหวัดเชียงใหม่ คชณีราคาผู้บริโภค งบประมาณรายจ่ายจังหวัดเชียงใหม่ สามารถใช้อธิบายการเปลี่ยนแปลงปริมาณสินเชื่ออุปโภคบริโภคที่ธนาคารพาณิชย์ให้กับลูกค้าได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้าชั้นดีไม่สามารถใช้อธิบายได้ หมายถึงว่าปัจจัยที่มีผลต่อการได้รับสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค คือระดับราคาสินค้า งบประมาณของรัฐบาล และรายได้