

แนวทางแก้ไขปัญหาลูกค้ายื่นสินเชื่อไม่ผ่านการพิจารณา บมจ.ธนาคารกรุงไทย
สาขาหน้าพระลานจังหวัดสระบุรี

**A GUIDELINE TO SOLUTIONS, CUSTOMER CREDIT IS NOT CONSIDERED
FILED KRUNGTHAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED, NA PHRA LAN
BRANCH, SARABURI.**

วิลาวัลย์ เตโช¹
สุชนนี เมธิโยธิน²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาลูกค้าที่ยื่นสินเชื่อไม่ผ่านการพิจารณา บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาหน้าพระลาน จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิจัยเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาลูกค้าที่ยื่นสินเชื่อไม่ผ่านการพิจารณาธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาหน้าพระลาน จังหวัดสระบุรี ให้สอดคล้องกับนโยบายในการให้สินเชื่อของธนาคาร เพื่อเป็นการเพิ่มลูกค้าสินเชื่อมากขึ้น การวิจัยเชิงคุณภาพโดยนำปัญหาที่ไม่ผ่านการขอสินเชื่อจากกรณีศึกษาทั้ง 13 กรณีใช้วิธีประชุมร่วม (Focus group) กับผู้บริหาร บมจ.ธนาคารกรุงไทย ทั้งหมด 5 คนประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา รองผู้จัดการและพนักงานธนาคารกรุงไทย และจะใช้วิธีการบันทึกและถอดคำสัมภาษณ์ กำหนดประชากรในการวิจัยครั้งนี้ 1.รวบรวมกรณีศึกษาที่ไม่ผ่านการขอสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาหน้าพระลาน จังหวัดสระบุรี กำหนดวงเงินตั้งแต่ 1,000,000.- บาทขึ้นไป 2.นำ 13 กรณีศึกษา ไม่ผ่านการอนุมัติสินเชื่อ มาประชุมร่วม (Focus group) กับผู้บริหารกรุงไทย ประกอบด้วย ผู้จัดการ รองผู้จัดการและพนักงานธนาคารกรุงไทยรวม 5 คนเพื่อร่วมเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาลูกค้าที่ยื่นสินเชื่อไม่ผ่านการพิจารณา ธนาคารกรุงไทย (มหาชน) จำกัด สาขาหน้าพระลาน จังหวัดสระบุรีผลการศึกษาพบว่า จากปัญหาที่ได้ศึกษามาจากกรณีศึกษา ทั้ง 13 กรณีที่ไม่ผ่านการขอสินเชื่อ ได้แก่ 1. ประวัติที่มีการผิดนัดชำระหนี้และค้างชำระ 30.77% 2.ภาระหนี้สูง 15.38% 3.ความชัดเจนหรือที่มาของรายได้ 30.77% 4.หลักประกัน 23.08% ซึ่งปัญหาที่มากที่สุดได้แก่ประวัติที่มีการผิดนัดชำระหนี้และค้างชำระกับความชัดเจนหรือที่มาของรายได้ ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญในการพิจารณาในการให้สินเชื่อ จากปัญหาทั้งหมดเหล่านี้ได้มีการวิเคราะห์และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวและแนะนำเพื่อที่ลูกค้าจะได้มีโอกาสในการขอสินเชื่อครั้งต่อไปเพื่อเป็นประโยชน์แก่ลูกค้าเอง ทำให้ทางธนาคารมีโอกาสในการสร้างอุปสงค์ลูกค้าสินเชื่อ จากปัญหา ตัวลูกค้า และวิธีการต่างๆได้มากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ปัญหาที่ไม่ผ่านการขอสินเชื่อ/ แนวทางแก้ไขปัญหาลูกค้าที่ยื่นสินเชื่อไม่ผ่านการพิจารณา

Abstract

This research is a study of solutions customer credit is not considered filed. City Bank plc. saraburi Thailand branch front patio. Researchers have concluded the results of the research in order to find solutions which do not pass the credit customers to consider Thailand krung. Limited front yard, saraburi province branch, in accordance with the policy on lending of banks to add more loans. Qualitative research by bringing the issue to all case studies for loan from 13 if meetings (Focus group), with the management of all public company krung Thailand 5 people consisting of Executive Vice President and branch manager of bank employees, a fantastic 3.

¹ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 9/47 ซอยพิชัยบรมวงศ์สงคราม 29 ถนนพิชัยบรมวงศ์สงคราม ตำบลปากเปรี้ยว จังหวัดสระบุรี 18000 โทรศัพท์ 086-7627626, E-mail: princess_wilawan.12@hotmail.com

² ดร. / อาจารย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ngathai and the price method is used to save and crack a interview. Determine the population in the research. 1. collect case studies that fail to obtain bank credit as ruler of Thailand public company limited yard front, saraburi province branch. Set limits ranging from 1000000.-baht and 2.13 case studies fail to approve loans came to meetings (Focus group), with the city executive consists of Manager, Thailand. Executive Vice President and a total of 5 people in Thailand krung to offer customers solutions that are filed are not considered credit bank public company limited, Thailand branch city front patio, saraburi province. Study results showed that the problem has come from the study case studies, all 13 cases fail to obtain credit: 1. history, with the outstanding debt, and default. A high debt burden 30.77% 2. 3. the clarity or 15.38% of revenue. 30.77% 4% margin 23.08. most problems including history, with the outstanding debt, and default to the clarity or the source of the income. That is an important consideration for loans from all of these problems have been analyzed and find solutions to them, and suggested that the customer will have the opportunity to loan the next time to be useful to the customers themselves. Make the Bank an opportunity to build customer loan demand from the customer, and how to do things better.

Keywords: The problem is not the loan / credit solutions to customers who filed is not approved.

บทนำ

สถาบันการเงินเป็นสถาบันที่มีประโยชน์ต่อระบบในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจภายในประเทศอย่างมาก ให้บริการที่สำคัญ คือ แล่งกู้ยืมเงิน เป็นประโยชน์ต่อการลงทุน และให้ดอกเบี้ยเป็นรายได้จากการออมที่ทำหน้าที่ระดมเงินออม ให้กู้ยืมแก่ผู้ที่ต้องการเงินไปเพื่อการบริโภคหรือเพื่อการลงทุนดำเนินธุรกิจ โดยจ่ายดอกเบี้ยให้แก่ผู้ออมและคิดดอกเบี้ยจากผู้กู้ยืม กิจกรรมเหล่านี้เกิดขึ้นเมื่อคนเราประกอบอาชีพมีรายได้เกิดขึ้น ย่อมมีอิสระที่จะนำรายได้นั้นไปใช้จ่ายเพื่อการบริโภคก็ได้ หรือจะเก็บออมไว้ในสถาบันการเงินต่างๆ เพื่อให้ได้รับดอกเบี้ยออกเองก็ได้ และทางด้านการเงินของประเทศปกติก็จะมีอยู่ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มหนึ่งมีรายได้แล้วต้องการจะเก็บออมไว้ ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งต้องการเงินทุนไปประกอบธุรกิจของตน สถาบันการเงินจะเข้ามาเป็นตัวกลางให้บริการทางการเงินแก่คนทั้ง 2 กลุ่มนี้ สถาบันการเงินจะระดมเงินออกจากประชาชนในรูปแบบต่างๆ กัน แล้วให้ผู้ที่ต้องการกู้ยืมไปลงทุนในกิจการของตนซึ่งสถาบันการเงินแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1.สถาบันการเงินประเภทธนาคาร 2.สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร และ 3. สถาบันการเงินเฉพาะธนาคารพาณิชย์นับเป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญที่สุดในประเทศเพราะมีปริมาณเงินฝากและจำนวนให้กู้สูงสุดเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินในรูปแบบอื่นๆ โดยให้บริการด้านการเงินต่างๆ ดังนี้ 1.การรับฝากเงิน ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ เงินฝากกระแสรายวัน เป็นต้น 2.การให้กู้ยืม ได้แก่ กู้ยืมโดยตรง ซื้อลดตัวเงิน การให้เบิกเงินเกินบัญชี เป็นต้น 3.การโอนเงิน 4.การเรียกเก็บเงิน 5.การให้เช่าตู้เงิน 6.การซื้อขายเงินตราระหว่างประเทศ และ 7.การให้บริการอื่นๆ ธนาคารกรุงเทพ ก็เป็นธนาคารพาณิชย์ที่เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตรจำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าเป็นธนาคารเดียวกันตามนโยบายของรัฐบาล และใช้ชื่อใหม่ว่า “ธนาคารกรุงเทพ จำกัด” ซึ่งโดยใช้สัญลักษณ์ “นกอายุภักษ์” ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำธนาคารจนถึงปัจจุบัน ในปี 2544-2546 สถานะทางการเงินของธนาคารมีความแข็งแกร่งมากขึ้น มีการปรับโครงสร้างขององค์กรครั้งใหญ่เพื่อเอื้อต่อการสร้างและขยายขนาดของสินทรัพย์ การสร้างรายได้อย่างต่อเนื่องและลดต้นทุนการดำเนินงานพร้อมกันนั้นได้มีการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจเพื่อเสริมสร้างของความเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศ ในปี 2549-2556 ธนาคารให้ความสำคัญกับการเพิ่มคุณค่าให้กับผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่องภายใต้วิสัยทัศน์ที่มุ่งสู่การเป็น The Convenience Bank ด้วยบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยในทุกที่ทุกเวลา สำหรับปี 2557 ธนาคารยังคงเติบโตและพร้อมเดินเคียงข้างสังคมไทยโดยปรับวิสัยทัศน์ใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน “Growing Together กรุงเทพ ก้าวไกล ไปกับคุณ” มุ่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีแก่สังคม ตลอดจนสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น ซึ่งรายได้หลักที่สร้างกำไรให้แก่ทางธนาคารมาจากการปล่อยสินเชื่อส่วนใหญ่ปัจจุบันมีการปล่อยสินเชื่อเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของ NPL ทำให้มีนโยบายในการปล่อยสินเชื่อ นักวิเคราะห์สินเชื่อจึงมีความเข้มงวดในการปล่อยสินเชื่อทำให้ลูกค้าได้รับการปฏิเสธการอนุมัติเป็นจำนวนหลายราย อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยเองได้มีโอกาสร่วมปฏิบัติงานด้านสินเชื่อได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้สินเชื่อ ทั้งนี้ก็ยังมีลูกค้าผู้ที่มีคุณสมบัติของสินเชื่อเพื่อได้ไปใช้ประโยชน์ได้ก็อีกมาก ประสพปัญหาในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของธนาคาร อาจจะไม่รู้ถึงว่าปัญหาอุปสรรคในการขอสินเชื่อเกิดจากอะไร จึงอยากจะทำวิจัยการขอสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นแนวทางการสร้างอุปสงค์ลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาหน้าพระลาน จังหวัดสระบุรี ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาลูกค้าที่ยื่นสินเชื่อไม่ผ่านการพิจารณา บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาหน้าพระลาน จังหวัดสระบุรี

วิธีดำเนินงาน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งที่จะศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาลูกค้าที่ยื่นสินเชื่อไม่ผ่านการพิจารณา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาหน้าพระลาน จังหวัดสระบุรี โดยกำหนดรูปแบบการศึกษาเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มาสนับสนุน โดยกำหนด กำหนดประชากรในการวิจัยครั้งนี้

- 1) รวบรวมกรณีศึกษาที่ไม่ผ่านการขอสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาหน้าพระลาน จังหวัดสระบุรี จำนวน 13 กรณีศึกษา ประเภทบุคคลธรรมดา โดยกำหนดวงเงินตั้งแต่ 1,000,000.- บาทขึ้นไป
- 2) นำ 13 กรณีศึกษา ไม่ผ่านการอนุมัติสินเชื่อ มาประชุมร่วม (Focus group) กับผู้บริหารกรุงไทย ประกอบด้วย ผู้จัดการ รองผู้จัดการและพนักงานธนาคารกรุงไทยรวม 5 คนเพื่อร่วมเสนอทางแก้ไขปัญหาลูกค้าที่ยื่นสินเชื่อไม่ผ่านการพิจารณาธนาคารกรุงไทย (มหาชน) จำกัด สาขาหน้าพระลาน จังหวัดสระบุรี ให้สอดคล้องกับนโยบายในการให้สินเชื่อของธนาคาร โดยใช้เครื่องมือวิธีการดำเนินการวิจัยจากการอัดเทปและมาถอดคำพูดที่ให้สัมภาษณ์

ผลการวิจัย

จากปัญหาที่ได้ศึกษาจากกรณีศึกษา ทั้ง 13 กรณีที่ไม่ผ่านการขอสินเชื่อ ได้แก่ 1.ประวัติที่มีการผิดนัดชำระหนี้และค้างชำระ 30.77% 2.ภาระหนี้สูง 15.38% 3.ความชัดเจนหรือที่มาของรายได้ 30.77% 4.หลักประกัน 23.08% ซึ่งปัญหาที่มากที่สุดได้แก่ประวัติที่มีการผิดนัดชำระหนี้และค้างชำระกับความชัดเจนหรือที่มาของรายได้ ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญในการพิจารณาในการให้สินเชื่อ จากปัญหาทั้งหมดเหล่านี้ได้ Focus group กับผู้บริหารและพนักงานเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวและแนะนำเพื่อที่ลูกค้าจะได้มีโอกาสในการขอสินเชื่อครั้งต่อไป เพื่อเป็นประโยชน์แก่ลูกค้าเอง ทำให้ทางธนาคารมีโอกาสในการสร้างอุปสงค์ลูกค้าสินเชื่อ จากปัญหา ตัวลูกค้า และวิธีการต่างๆได้มากยิ่งขึ้น

สรุป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้ากรณีศึกษาทั้งหมด 13 ราย วงเงินที่ขอสินเชื่อตั้งแต่ 1,000,000.- บาท ขึ้นไป ประกอบด้วยสินเชื่อประเภท สินเชื่อบุคคล สินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อสวัสดิการโดยทางธนาคารจะใช้หลักการวิเคราะห์สินเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับ ชนินทร์ พิทยาวิวิท (2550) กล่าวว่าหลักการวิเคราะห์เครดิต 5 P (5 P's Policy) เป็นแนวทางในการวิเคราะห์เครดิตที่นิยมใช้เป็นหลักเกณฑ์ เพื่อเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อโดยไม่ต้องใช้งบการเงินการวิเคราะห์เครดิต 5 P นั้นประกอบด้วย 1. Purpose คือวัตถุประสงค์ในการขอยืมเงิน 2. People คือคุณลักษณะ ของผู้ขอสินเชื่อ 3. Payment ในการชำระหนี้ 4. Protection จะเป็นการพิจารณาถึงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการที่ผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ 5. Prospect การพิจารณาภาพรวมของ P ทั้ง 4 ข้อที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้นพบว่าลูกค้ามีปัญหาในเรื่องของซึ่งสอดคล้องกับ วาสนา สิงห์โกวิท (2550) กล่าวว่า หลักการวิเคราะห์เครดิตตามหลัก 6 C (6 C's Policy) หลักการวิเคราะห์เครดิตตามหลัก C นั้นการวิเคราะห์เครดิตโดยวิธีนี้มีมานานแล้วมีการพัฒนามาจาก 3 C ได้แก่ 1.Character เป็นการพิจารณาถึงคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ 2.Capita

เป็นการพิจารณาถึงความสามารถในการชำระหนี้ 3. Capacity เป็นการพิจารณาถึงทรัพย์สินเงินทองที่เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้กู้ 4.Condition เป็นการพิจารณาถึงสภาวะการณ์ทั่วไปที่อยู่นอกเหนือจากการควบคุมของลูกหนี้ 5.Col lateralเป็นการพิจารณาถึงหลักประกันและ 6. Control เป็นการพิจารณาถึงการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของผู้กู้ไม่ว่าผู้กู้ทุกคนจะมีระบบการเงินและการบริหารงานภายในดีซึ่งเรียกว่าหลักการวิเคราะห์เครดิต 6 C เพื่อเป็นหลักในการวิเคราะห์สินเชื่อจากปัญหา

กรณีศึกษาทั้ง 13 รายดังกล่าวประกอบด้วย

1. ประวัติย้อนหลังที่มีการผิดนัดชำระหนี้ ประมาณ 6 เดือนย้อนหลัง หรือการปรับปรุงโครงสร้างหนี้การติด Back list จากสถาบันการเงินอื่นๆซึ่งส่งผลกระทบต่อปัจจุบัน ถึงแม้ปัจจุบันจะเป็นปกติแล้วนั้น ถ้าระบบมีการคำนวณแล้วยังเคยมีประวัติที่ค้างชำระดังกล่าวอยู่นั้น เจ้าหน้าที่จะทำการปฏิเสธในการให้สินเชื่อทันที โดยจะไม่ถึงขั้นตอนการวิเคราะห์สินเชื่อจากปัญหาดังกล่าวว่ามีหลายปัจจัยด้วยกันมีประวัติการผิดนัดชำระหนี้หรือค้างชำระหนี้ อยู่ซึ่งสอดคล้องกับ ชนิษฐา พิทยาวิโร (2550)กล่าวว่า ซึ่งสาเหตุมาจากปัจจัยภายในประกอบด้วยปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ เช่นในการผิดวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม การทำการค้าเกินตัว การฟุ่มเฟือย มีหนี้สินเกินตัว ถูกดำเนินคดี เป็นต้น และปัจจัยภายนอกประกอบด้วย ภาวะเศรษฐกิจถ้าภาวะเศรษฐกิจมีการรุ่งเรืองส่งผลให้สภาพคล่องทางการเงินของธุรกิจดีขึ้นและถ้าเศรษฐกิจตกต่ำอาจทำให้สภาพคล่องธุรกิจชะลอตัวหรือถึงขั้นล้มละลาย การเปลี่ยนเงื่อนไขของรัฐบาลมาจากสภาพการเมือง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี อุบัติภัย เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาในการชำระหนี้ ในส่วนการพิจารณาเบื้องต้น

ปัญหาเบื้องต้นประกอบไปด้วย

2. หลักประกัน หลักประกันแบ่งเป็น 2 อย่าง

2.1 หลักทรัพย์ค้ำประกัน หลักประกันจะใช้โฉนดที่ดิน นส.3 ก เป็นต้น(ตามระเบียบที่ทางธนาคารจะรับจำนอง) โดยจะอยู่ในรูปแบบของ ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งหลักสำคัญที่พิจารณาแล้วไม่ผ่านการให้สินเชื่อเกิดจากหลักประกันไม่ครอบคลุม เช่นการซื้อขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ไม่มีการรับรองสิ่งปลูกสร้างจากหน่วยงานราชการท้องถิ่น เช่น อบต เทศบาล เป็นต้น หรือแม้แต่การไม่มีการจดทะเบียนจำนองหรือที่ดินเปล่า ไม่ตรงตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด

2.2 บุคคลค้ำประกัน ติดปัญหาโดยรายได้ไม่เพียงพอหรือความสามารถในการค้าไม่ได้ เช่น ภาระหนี้เยอะ รายได้น้อยไม่เพียงพอต่อการค้าประกัน หรือมีประวัติที่เคยค้างชำระภาระหนี้มาแล้วนั้น จึงทำให้ไม่สามารถค้ำประกันได้ ความชัดเจนหรือที่มาของรายได้ เช่นไม่สามารถแสดงหลักฐานชัดเจนที่มาที่ไปของรายได้ได้ รายรับไม่เคยผ่าน Statement ไม่มีหลักฐานหรือสลิป บิลเงินสดในการสั่งซื้อสินค้าหรือแสดงที่มาของรายได้นั้นทำให้ยากต่อการพิจารณาสินเชื่อ

ประเด็นสำคัญที่สุดที่ผู้วิจัยเห็นว่า คุณสมบัติข้อมูลของผู้กู้ ประวัติภาระหนี้ เอกสารที่มาของรายได้ หลักประกัน เป็นต้น ล้วนแต่มีความสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อทั้งสิ้น ถึงแม้จะประกอบไปด้วยปัจจัยทั้งภายในและภายนอกต่างๆ ถ้าผู้กู้มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดหรือสอดคล้องกับสินเชื่อประเภทนั้น เชื่อว่าในการขอกู้ลูกค้าแต่ละรายจะไม่มีปัญหาในการพิจารณาสินเชื่อได้อย่างแน่นอน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการการวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิจัยพบว่า สินเชื่อธนาคารมีหลายประเภทขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่ทางลูกค้าต้องการว่าจะยื่นกู้สินเชื่อประเภทไหน ซึ่งการขอสินเชื่อที่ผู้ที่จะขอกู้ต้องเตรียมตัวและข้อมูลต่างๆในการขอสินเชื่อให้พร้อมทั้งเอกสารและประวัติข้อมูลส่วนตัวให้พร้อม แต่ถึงอย่างไรก็ตามยังมีผลกระทบดังนี้

1. ปัจจัยภายในเกิดจากปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในทางธนาคารที่ผู้ปล่อยสินเชื่อเองสามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงได้ การเปลี่ยนแปลงในเรื่องของอัตราดอกเบี้ย อาจส่งผลให้ผู้กู้รับอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มสูงขึ้นไปด้วย ทำให้ในการผ่อนชำระเพิ่มขึ้น การประเมินราคาหลักทรัพย์ที่ไม่เหมาะสม เช่น การประเมินราคาหลักทรัพย์ที่สูงเกินไป หลักทรัพย์ค้ำประกันไม่มีสภาพคล่อง ทำให้ผู้กู้ได้รับการอนุมัติวงเงินที่หลักทรัพย์ค้ำประกันไม่คุ้มกับมูลหนี้ เกินความจำเป็นหรือเกินความสามารถในการชำระหนี้การติดตามและควบคุมหนี้ของทางธนาคาร ไม่มีประสิทธิภาพ อำนวยสินเชื่อของธนาคารไม่มีการกั้นกรองที่ดี เช่น เจ้าหน้าที่ขาดประสบการณ์ ดำเนินงานที่เน้นปริมาณมากกว่าคุณภาพ

2. ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการพิจารณาสินเชื่อของทางธนาคาร เช่น จากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ การเมืองและการเงินของประเทศที่เกิดขึ้นได้ส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินและธนาคารพาณิชย์อย่างมีนัยสำคัญ ถึงปัจจุบัน โดยเฉพาะปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loans: NPLs) ที่มีระดับสูงทำให้สถาบันการเงินหลายแห่งต้องเร่งเงินทุนเพื่อให้มีกองทุนเพียงพอตามที่ทางการกำหนด จึงทำให้มีความระมัดระวังในการปล่อยสินเชื่อมากขึ้น ทำให้ระบบธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันที่สูงขึ้นอย่างเด่นชัด โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี และการให้บริการรูปแบบใหม่รวมทั้งการให้สินเชื่อในด้านอัตราดอกเบี้ย การขยายวงเงินกู้ การลดภาระในการผ่อนชำระเงินงวดค่าใช้จ่ายในการกู้ และความรวดเร็วในการอนุมัติในการให้บริการเงินกู้ ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกและได้รับประโยชน์มากขึ้น

3. ธนาคารควรมีแนวทางกับลูกค้าสินเชื่อเชิงรุก คือการที่พนักงานได้ออกไปพบลูกค้าข้างนอก ไปดูกิจการไปร่วมกิจกรรมตามงานต่างๆ หรือแสดงความยินดีในเทศกาลต่างๆ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ควบคู่กับระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อที่ผลที่ได้จากระเบียบวิธีวิจัยทั้ง 2 วิธีจะสามารถนำมาสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ทำให้งานวิจัยมีคุณภาพและมีความน่าเชื่อถือของงานวิจัยเพิ่มมากขึ้น

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาเฉพาะแนวทางการสร้างอุปสงค์ลูกค้าสินเชื่อเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรจะมีการวิจัยเกี่ยวกับลูกค้ากลุ่มอื่นเพิ่มเติม

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณดร.สุชนี เมธิโยธิน อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ รวมทั้งให้คำแนะนำงานวิจัยให้มีคุณภาพรวมถึงผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

- [1] ยูภาวรรณวรรณวณิชย์. 2554. การตลาดบริการ กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,พิมพ์ครั้งที่ 4.ดาร์ณีพุทธวิบูลย์. 2553. การจัดการสินเชื่อ กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, พิมพ์ครั้งที่ 4.
- [2] ชนินทร์ พิทยาวิวิธ. 2550. ตลาดการเงินในประเทศไทย กรุงเทพฯ :อมรินทร์พริ้นติ้งกรุ๊ป.
- [3] ชนินทร์ พิทยาวิวิธ. 2550. การบริหารสินเชื่อสถาบันการเงินครบวงจร กรุงเทพฯ :บริษัทอักษร โสภณ จำกัด, พิมพ์ครั้งที่ 6
- [4] วาสนา สิงห์วินท์. 2550. การจัดการธนาคารพาณิชย์กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- [5] วนิดา จันทวงศ์. 2550. ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้สินเชื่อเคหะธนาคารออมสินเขต เชียงใหม่ 2. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.