

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในระบบเศรษฐกิจมีสถาบันการเงิน(Financial institution) เป็นองค์กรทางการเงินเพื่อดำเนินงานทางการเงิน โดยการทำหน้าที่เป็นสื่อกลางทางการเงิน (Financial intermediaries) อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนไหวของเงินให้ถ่ายเทหมุนเวียนได้สะดวก อาทิ การเป็นแหล่งระดมทุนและป้อนเงินทุนนั้นให้แก่ภาคเศรษฐกิจในรูปของการให้สินเชื่อหรือการให้กู้ยืม (ชัยวัฒน์ จุลมนต์. 2555 : ออนไลน์) สินเชื่อเกิดจากการที่หน่วยเศรษฐกิจต่าง ๆ ไม่มีความสมดุลในรายได้และรายจ่ายในแต่ละช่วงเวลา จึงเกิดการแลกเปลี่ยนอำนาจสินค้าและบริการกันขึ้นระบบสินเชื่อในประเทศไทยประกอบด้วยส่วนที่เป็นตลาดเงินในระบบ และตลาดเงินนอกระบบ ซึ่งในตลาดเงินในระบบนั้นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญมากที่สุดทางด้านสินเชื่อคือ ธนาคารพาณิชย์ (สำนักบริการข้อมูลและสารสนเทศ. 2555 : ออนไลน์)

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคารจะมีการให้บริการกับลูกค้าซึ่งผลิตภัณฑ์ทุกผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าใช้บริการของธนาคารนั้นมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงและให้บริการกับลูกค้าในรูปแบบต่างๆกันเพื่อที่จะรักษาลูกค้าไว้ให้ได้มากที่สุดเพื่อแข่งขันกับคู่แข่งหรือเพื่อโอกาสก้าวหน้าในการแข่งขันที่มีการทุ่มเทจริงจังและไม่หยุดยั้ง คือ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีใหม่ๆเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ที่ก้าวหน้านำหน้าคู่แข่งอยู่เสมอ อย่างไรก็ตามการพัฒนาทางด้านนี้แม้จะมีความก้าวหน้ารวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพียงไรก็ตามก็ยังไม่อาจเอาชนะหรือสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่นเพราะการให้บริการกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์นั้นปัจจัยในการแข่งขันที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งก็คือ การให้บริการอย่างเป็นกันเองความสะดวกรวดเร็วตลอดจนความถูกต้องที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการภายในธนาคารซึ่งการให้บริการนี้เองเป็นปัจจัยสำคัญหลักของการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน

ธนาคารเองจะต้องตระหนักถึงความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับคือสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูงดังนั้นความจำเป็นในการให้บริการกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในธนาคารพาณิชย์ซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนาในด้านบุคลากรและเทคโนโลยีไปพร้อมกัน ในปัจจุบันนี้ธนาคารพาณิชย์ต่างๆได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีในด้านต่างๆที่มีความคล้ายคลึงกันแต่จะมีความแตกต่างกันในเรื่องของการให้บริการของตัวพนักงานที่มีต่อผู้มาใช้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุดและทำให้ลูกค้ามีความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการใหม่ในคราวต่อไปใน ส่วนของปัญหา

ต่างๆที่เกิดขึ้นในการให้บริการของธนาคารในด้านต่างๆ เช่น การให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้อง แม่นยำการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อมมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ของตัวพนักงานเองซึ่งปัญหาต่างๆเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อธนาคาร โดยตรงถ้าเกิดผู้ที่มาใช้บริการ เกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการในด้านหนึ่งด้านใดของธนาคารก็อาจจะมีการบอกกล่าว ให้กับบุคคลอื่นๆทราบก็จะทำให้เกิดผลเสียกับธนาคารทำให้ลูกค้าคนอื่นๆเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อ ธนาคาร ดังนั้นความสำคัญของการบริการของธนาคารนั้นจะต้องให้ความสำคัญกับตัวลูกค้ามากที่สุดต้องทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจกับการบริการของธนาคาร วิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจและการเงินของประเทศที่เกิดขึ้นตั้งแต่ พ.ศ.2540 ได้ส่งผลกระทบต่อฐานะของสถาบันการเงินและธนาคารพาณิชย์อย่างมีนัยสำคัญถึงปัจจุบัน โดยเฉพาะปัญหาที่เกี่ยวกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-performing loan : NPL) ที่มีระดับสูงทำให้สถาบันการเงินในการปล่อยสินเชื่อมากขึ้นซึ่งส่งผลต่อการฟื้นตัวของเศรษฐกิจและทำให้สภาพคล่องของอัตราเงินฝากต่อเงินปล่อยสินเชื่อในระบบธนาคารสูงขึ้นด้วยได้ส่งผลให้ระบบธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันที่สูงขึ้นอย่างเด่นชัด โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีและการให้บริการรูปแบบใหม่รวมทั้งการให้สินเชื่อที่มีความเสี่ยงน้อย อาทิ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

รถยนต์เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในปัจจุบันเนื่องจากบริการขนส่งมวลชนยังไม่สามารถอำนวยความสะดวกต่อประชาชนได้อย่างเต็มที่ปัจจัยที่มีส่วนกระตุ้นอัตราการเจริญเติบโตของการซื้อรถยนต์ของประชากรประกอบด้วยรัฐบาลให้ส่วนลดภาษี สำหรับรถยนต์คันแรกจะเห็นว่าแต่ละค่ายต่างก็พยายามที่จะใช้กลยุทธ์การขายและการให้บริการ หลังการขายแก่ลูกค้าเพื่อช่วยกระตุ้นยอดขายให้เพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงการติดต่อประสานงานกับ บริษัทที่ให้บริการด้านสินเชื่อรถยนต์เพื่อเป็นการช่วยเพิ่มช่องทางการซื้อรถยนต์ให้แก่ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันรถยนต์เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตเพิ่มมากขึ้นประกอบกับมีผู้หันมาใช้รถยนต์เพื่อเพิ่มความความสะดวกสบายแก่ชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้นเพื่อเป็นการเสริมสร้างรายได้และช่วงชิงฐานลูกค้าทำให้ธนาคารเกียรตินาคินต้อง ประสบกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงกับสถาบันการเงินต่างๆโดยเป็นการแข่งขันด้านบริการทำให้ลูกค้ามีทางเลือกและได้รับประโยชน์มากขึ้น ทั้งในด้านการแข่งขัน เรื่องอัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาในการกู้ ความรวดเร็วในการอนุมัติ การบริการเพื่อความสะดวกในการติดต่อสำหรับลูกค้าโดย สถาบันการเงินต่างๆคาดการณ์ว่าปัจจัยเหล่านี้จะดึงดูดให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการของสถาบัน ทำให้เกิดความสนใจว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่ลูกค้าเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้าธนาคาร เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา ทั้งนี้ปัจจัยที่ใช้บริการและความพึงพอใจ ลูกค้าสินเชื่อนี้หากสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ก็จะทำให้ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด

(มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา สามารถวางแผนและจัดรูปแบบบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึงปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อและการบริหารความเสี่ยงการปฏิบัติการฝ่ายสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาซึ่งสามารถนำไปเป็นประโยชน์ ต่อการปรับปรุงคุณภาพ ในภาวะการแข่งขันที่รุนแรงกับสถาบันการเงินต่างๆ โดยเป็นการแข่งขันด้านบริการทำให้ลูกค้ามีทางเลือกและได้รับประโยชน์มากขึ้นทั้งในด้านการแข่งขันเรื่องอัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาในการกู้ ความรวดเร็วในการอนุมัติ ตลอดจนเป็นข้อมูลในการวางแผนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องตรงตามความต้องการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

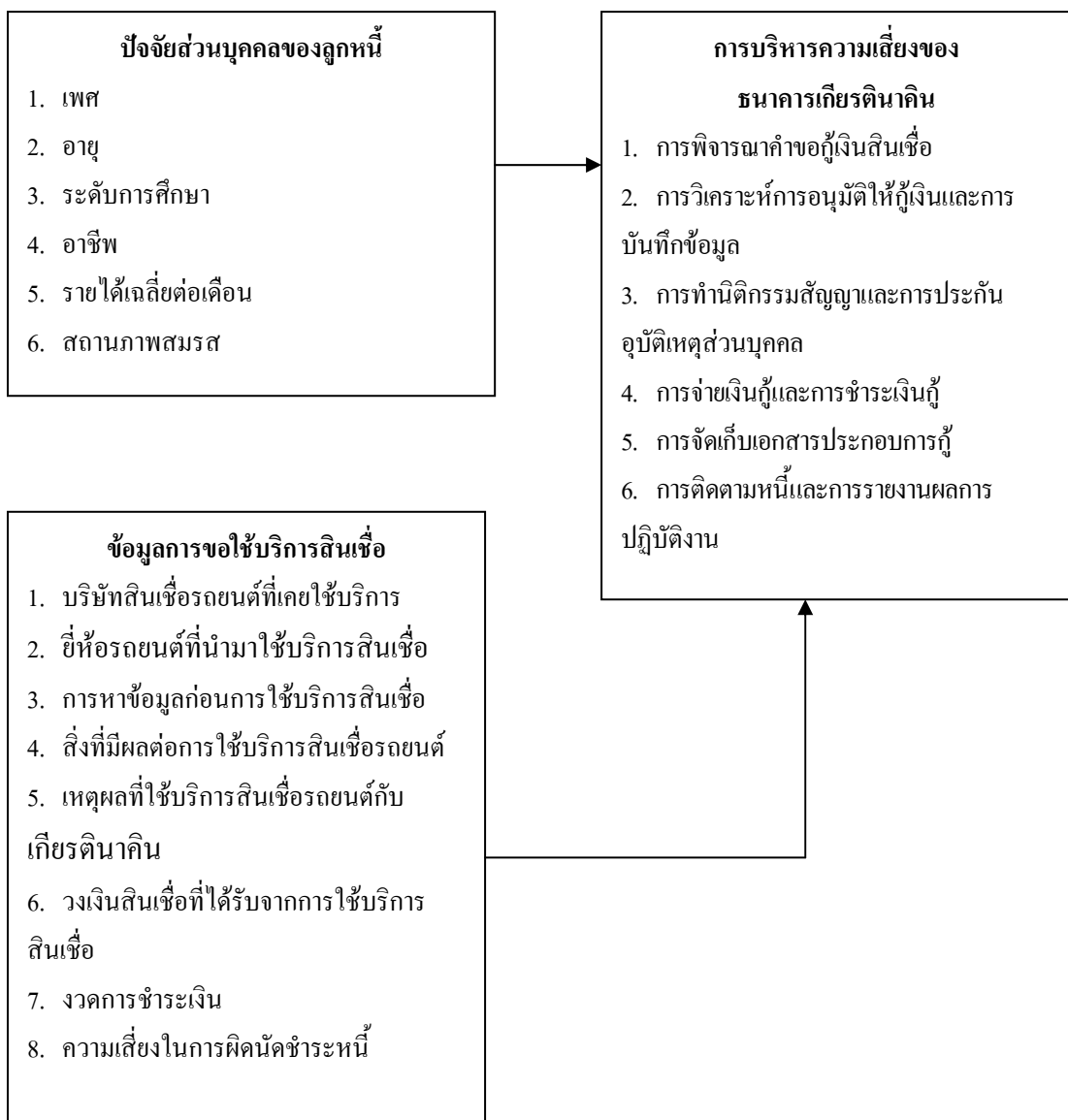
1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าหนี้ ข้อมูลการขอใช้บริการสินเชื่อ และการบริหารความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน และระดับความเสี่ยงการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้าหนี้ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าหนี้ ข้อมูลการขอใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเกียรตินาคิน สาขาพระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงและการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าหนี้ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยง แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ทฤษฎีความเสี่ยงของการลงทุนในหลักทรัพย์และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย ซึ่งแสดงดังภาพประกอบ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับลูกหนี้

สมมติฐานการวิจัย

- ลูกหนี้ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคินสาขาพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
- ลูกหนี้ที่มีข้อมูลการขอใช้บริการสินเชื่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน สาขาพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษา การบริหารความเสี่ยงและการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกหนี้ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดขอบเขต การวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือลูกหนี้ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเนื่องจากมีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำนวน 889 คน (ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน). 2555 : 13) โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้จำนวน 276คน

2. ขอบเขตของเนื้อหาการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงและการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกหนี้ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดตัวแปรที่จะศึกษา ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกหนี้ประกอบด้วย

- 2.1.1.1 เพศ
- 2.1.1.2 อายุ
- 2.1.1.3 อาชีพ
- 2.1.1.4 สถานภาพสมรส
- 2.1.1.5 ระดับการศึกษา
- 2.1.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.2 ข้อมูลการขอใช้บริการสินเชื่อประกอบด้วย

- 2.1.2.1 บริษัทสินเชื่อรถยนต์ที่เคยใช้บริการ
- 2.1.2.2 ยี่ห้อรถยนต์ที่นำมาใช้บริการสินเชื่อ
- 2.1.2.3 การหาข้อมูลก่อนการให้บริการสินเชื่อ
- 2.1.2.4 สิ่งที่มีผลต่อการให้บริการสินเชื่อรถยนต์
- 2.1.2.5 เหตุผลที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์กับเกียรตินาคิน
- 2.1.2.6 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากการให้บริการ สินเชื่อ
- 2.1.2.7 งวดการชำระเงิน
- 2.1.2.8 ความเสี่ยงในการผิคนัดชำระหนี้

2.2 ตัวแปรตาม

2.2.1 การบริหารความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน ประกอบด้วย

- 2.2.1.1 การพิจารณาค่าของกู้เงินสินเชื่อ
- 2.2.1.2 การวิเคราะห์การอนุมัติให้กู้เงินและการบันทึกข้อมูล
- 2.2.1.3 การทำนิติกรรมสัญญาและการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล
- 2.2.1.4 การจ่ายเงินกู้และการชำระเงินกู้
- 2.2.1.5 การจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้
- 2.2.1.6 การติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงาน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตด้านเวลาการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือน มกราคม- มีนาคม พ.ศ. 2556

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าหนี้ ข้อมูลการขอใช้บริการสินเชื่อ และการบริหารความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน สาขาพระนครศรีอยุธยา

2. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของลูกค้าหนี้ต่อการบริหารความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าหนี้ ข้อมูลการขอใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเกียรตินาคิน สาขาพระนครศรีอยุธยา

3. สามารถนำผลการวิจัยมาปรับใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่บุคลากรสินเชื่อเพื่อป้องกันการเกิดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการที่จะเกิดขึ้นกับหน่วยงาน

4. สามารถนำผลการวิจัย มาปรับปรุงและแก้ไขการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อธนาคารประชาชนเพื่อป้องกันและลดการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าหนี้ หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าหนี้ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลการขอใช้บริการสินเชื่อ หมายถึง ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อ ได้แก่ บริษัทสินเชื่อรถยนต์ที่เคยใช้บริการยี่ห้อรถยนต์ที่นำมาใช้บริการสินเชื่อการหาข้อมูลก่อนการให้บริการ

สินเชื่อสิ่งที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรถยนต์เหตุผลที่ใช้บริการสินเชื่อรถยนต์กับเกียรตินาคินวงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากการใช้บริการสินเชื่อวงเงินในการชำระหนี้และระดับความเสี่ยงในการผิดนัดชำระหนี้

การบริหารความเสี่ยงของธนาคารเกียรตินาคิน หมายถึงการบริหารความเสี่ยงตามกระบวนการในการให้สินเชื่อของธนาคารเกียรตินาคิน สาขาพระนครศรีอยุธยาโดยพิจารณาจากความคิดเห็นของลูกค้าหนี้ได้แก่การพิจารณาคำขอกู้เงินสินเชื่อ การวิเคราะห์การอนุมัติให้กู้เงิน และการบันทึกข้อมูล การทำนิติกรรมสัญญา และการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลสำหรับผู้กู้ การจ่ายเงินกู้ และการชำระหนี้ การจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ การติดตามหนี้ และการรายงานผลการปฏิบัติงาน

การพิจารณาคำขอกู้เงินสินเชื่อ หมายถึงการให้คำแนะนำชี้แจงการขอกู้/เงื่อนไขหลักเกณฑ์การกู้แก่ผู้ขอกู้ตรวจสอบข้อมูลเครดิต (Credit bureau) ผู้กู้ สัมภาษณ์ผู้ขอกู้ตามแบบสัมภาษณ์การขอกู้ตรวจสอบเอกสารประกอบการขอกู้กับต้นฉบับและตรวจสอบสถานที่ทำงาน/สถานที่ประกอบการของผู้กู้

การวิเคราะห์การอนุมัติให้กู้เงิน และการบันทึกข้อมูล หมายถึงประเมินความเสี่ยงผู้ขอกู้จากระบบงาน Credit scoring ตรวจสอบความสม่ำเสมอในการฝากเงินพิจารณาความจำเป็นในการใช้เงินตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้พิจารณาความสามารถในการชำระคืนธนาคารของผู้กู้และตรวจสอบการกำหนดและเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย

การทำนิติกรรมสัญญา และการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลสำหรับผู้กู้ หมายถึงจัดทำหนังสือยินยอมให้หักบัญชีเงินฝากเพื่อชำระหนี้สำหรับผู้กู้และสำหรับผู้ค้ำประกันตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของนิติกรรมสัญญาจัดให้ผู้กู้ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลเป็นสินเชื่อระยะสั้นระยะเวลาชำระไม่เกิน 3 ปี และธนาคารกำหนดเงื่อนไขการออมเงินอย่างสม่ำเสมอไม่น้อยกว่า 2 เดือน

การจ่ายเงินกู้ และการชำระหนี้ หมายถึงจ่ายเงินกู้โดยผ่านบัญชีเงินฝากของผู้กู้จ่ายเงินกู้หลังจากมีการอนุมัติจ่ายเงินกู้แล้วให้ผู้กู้ลงนามรับเงินต่อหน้า พนักงานเทลเลอร์ชำระหนี้ให้ผู้กู้ชำระโดยตรงกับ พนักงานเทลเลอร์และพนักงานสินเชื่อบันทึกรายการในระบบงานเครื่องฯ

การจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ หมายถึงจัดเก็บสัญญาผู้กู้ในตู้เก็บเอกสารในห้องมั่นคงจัดเก็บเอกสารประกอบการขอกู้ไว้ในตู้เก็บเอกสารที่ปลอดภัยเอกสารประกอบการขอกู้ที่ไม่ผ่านการอนุมัติ ให้ประทับตรายกเลิกเอกสารทุกฉบับและให้ ทำลายภายใน 1 เดือนและจัดเก็บสำเนาใบเสร็จรับเงิน เรียงตาม ลำดับหมายเลข

การติดตามหนี้ และการรายงานผลการปฏิบัติงานหมายถึงตรวจสอบรายงานหนี้ค้างชำระทุกเดือนพนักงานติดตามหนี้ตามที่ได้รับมอบหมายส่งจดหมายติดตามหนี้ค้างชำระ 1-3 เดือน ธนาคารมีการติดตามผลการชำระหนี้โดยการส่งเอกสารให้กับลูกหนี้ทุกเดือน และธนาคารมีการรายงานผลการชำระหนี้ให้กับลูกหนี้ทุกเดือนหลังจากชำระหนี้เรียบร้อยแล้ว

ระดับความเสี่ยงในการผิดนัดชำระหนี้ หมายถึง ลูกหนี้มีการผิดนัดในการชำระหนี้ หรือชำระหนี้ตรงตามกำหนดระยะเวลาที่ธนาคารกำหนดไว้