

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

2.1 ทฤษฎีและแนวคิด

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษามาประกอบการพิจารณาดังนี้

ทฤษฎีและแนวคิดในการให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน มีแนวคิดด้านปัจจัยต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจหลายด้าน เช่น ความสามารถในการหารายได้และการชำระหนี้ ความมั่นคงทางการเงินของลูกค้าหนี้ สถานภาพทางครอบครัวและสังคม สภาพคล่องของหลักประกันและสถานะแวดล้อมต่างๆ ที่ใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ

2.2.1 นโยบาย 6 C (6 C's Policy)

นโยบาย 6 C การวิเคราะห์เครดิตโดยวิธีนี้มีมากกว่า 50 ปีแล้วโดยพัฒนามาจาก 3 C ได้แก่ Character, Capital และ Capacity ก่อน ต่อมาจึงเพิ่ม Collateral, Condition และ Country ซึ่งเรียกว่านโยบาย 6 C ดังรายละเอียดปรากฏในหนังสือ การจัดการธนาคารพาณิชย์ของ วาสนา สิงห์โกวินท์ (2527) ดังนี้

1) C: Character เป็นการพิจารณาถึงคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ วิเคราะห์ถึงอุปนิสัยและพฤติกรรมของผู้ขอสินเชื่อ ว่ามีความรับผิดชอบในการชำระหนี้เพียงใด โดยแบ่งพิจารณาได้ 2 ประการ ดังนี้

1.1 คุณสมบัติและประวัติส่วนตัว เช่น อุปนิสัยทั่วไปของลูกค้าหนี้ ประวัติการชำระหนี้ที่อยู่และภูมิลำเนา (ต้องไม่เปลี่ยนแปลง) ข้อมูลด้านครอบครัว อายุ สถานะทางสังคม ชื่อเสียง การศึกษา

1.2 คุณสมบัติเฉพาะด้าน เช่น หน้าที่การงาน อาชีพและประสบการณ์ในอาชีพ ความสามารถหรือความชำนาญพิเศษ

2) C: Capacity เป็นการพิจารณาถึงความสามารถในการชำระหนี้ ถึงแม้ว่าผู้กู้จะมีความซื่อสัตย์ แต่หากไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลง ก็มีความเสี่ยงอย่างมากในการให้สินเชื่อ โดยดูจากเงินเดือนและรายได้อื่นๆ หนี้สินเดิมที่มีอยู่ ระดับการครองชีพ สุขภาพ

3) C: Capital เป็นการพิจารณาถึงทรัพย์สินเงินทองที่เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้กู้ สถานะการเงินของผู้กู้ เพื่อดูความเข้มแข็งทางการเงิน (Financial Strength) เช่น บัญชีเงินฝากในธนาคาร ที่ดินรถยนต์ เป็นต้น

4) C: Collateral เป็นการพิจารณาถึงหลักประกัน ซึ่งอาจจะเป็นส่วนหนึ่งของ Capital ซึ่งนำมาค้ำประกันสินเชื่อ หลักประกันเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดความเสี่ยงของการให้สินเชื่อ กรณีที่ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินของลูกหนี้ไม่เป็นไปตามแผนงานที่คาดคะเน หลักประกันที่นิยมใช้ค้ำประกันในการให้สินเชื่อ เช่น ที่ดิน อาคาร พันธบัตร เงินฝากในธนาคาร หรือ บุคคลที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือในสังคม ซึ่งต้องพิจารณาถึงสภาพคล่องของแต่ละหลักประกันว่ามีสภาพคล่องเพียงใด

5) C: Condition เป็นการพิจารณาถึง สภาพการณ์ทั่วไปที่อยู่นอกเหนือจากการควบคุมของลูกหนี้ เช่น ภาวะทางเศรษฐกิจ สถานการณ์ของตลาดเงิน นโยบายของรัฐบาล ปัญหาแรงงาน การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย และอื่นๆ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อภาระหนี้เงินกู้คืน

6) C: Control เป็นการพิจารณาถึงการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของผู้กู้ไม่ใช่ว่า ผู้กู้ทุกคนจะมีระบบการเงินและการบริหารงานภายในดี เช่น บริหารแบบครอบครัว ซึ่งอาจจะใช้ได้ดี ในธุรกิจหนึ่งแต่อีกธุรกิจหนึ่งอาจจะไม่ดีเท่าที่ควร ได้ ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาทางการเงินแก่ผู้กู้ได้

2.2.2 นโยบาย 5 P (5 P's Policy)

นโยบาย 5 P เป็นแนวทางการวิเคราะห์เครดิตอีกหลักเกณฑ์หนึ่งที่นิยมใช้อาจเป็น 3 P's หรือ 5 P's เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อที่ไม่ใช่งบการเงิน ในที่นี้จะกล่าวถึงนโยบาย 5 P's ดังรายละเอียดปรากฏในหนังสือ ตลาดการเงินในประเทศไทยของชนินทร์ พิทยาวิวิท (2534) ประกอบด้วย

1) P: Purpose จุดประสงค์ในการกู้ยืมพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการขอกู้เพื่อให้ลูกหนี้นำเงินไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ การให้เงินลูกหนี้ไปใช้ผิดประเภทของวัตถุประสงค์ อาจนำความยุ่งยากมาสู่ธนาคารได้ในภายหลัง วัตถุประสงค์ของการขอสินเชื่อโดยทั่วไปสามารถสรุปได้ดังนี้ เพื่อนำไปใช้เป็นทุนหมุนเวียน เพื่อนำไปใช้ลงทุนในการตั้งกิจการใหม่ เพื่อนำไปจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายอย่างอื่น โดยไม่ใช่เงินรายได้ปกติ เพื่อนำไปใช้ชำระหนี้เจ้าหนี้เดิม เพื่อการเก็งกำไร เพื่อนำไปใช้ในกิจการที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เช่น สร้างสถานบันเทิงในทตลับ บ่อนกาสิโน หรือ เพื่อนำไปบริโภคส่วนบุคคล เช่น ซื้อรถยนต์ บ้านที่อยู่อาศัย เป็นต้น

2) P: People เป็นปัจจัยด้านตัวบุคคล แยกออกเป็นหลักๆ ได้ 2 ประการ

2.1 พิจารณาว่าบุคคลที่มาขอกู้มีความรับผิดชอบในธุรกิจที่ทำอยู่ โดยดูจากแนวโน้มของการปฏิบัติงานในกิจการ การลงทุน ผลกำไร เมื่อเทียบกับคู่แข่ง

2.2 พิจารณาจากความสามารถ ความตั้งใจในการชำระหนี้ของลูกหนี้

3) P: Payment การจ่ายชำระหนี้ เป็นเรื่องสำคัญเพราะความสำคัญของการให้สินเชื่ออยู่ที่ว่าผู้ขอกู้จะต้องชำระเงินกู้ตรงตามที่ได้กำหนดตกลงไว้ ธนาคารจะไม่ให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ใดก็ตามที่ไม่สามารถบอกแหล่งที่มาและวิธีการชำระหนี้คืนได้ ซึ่งจะพิจารณาจาก ความสามารถในการ

ดำเนินงาน ของลูกหนี้ ระยะเวลาที่ให้ผู้มีความเหมาะสมหรือไม่ รายละเอียดการชำระหนี้คืนของลูกหนี้แจ้งมาสมเหตุผลกับวัตถุประสงค์ที่ขอกู้หรือไม่

4) P: Protection การป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น จากการที่ลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ โดยดูจากทรัพย์สินที่นำมาเป็นหลักประกัน ดูถึงสภาพคล่องของทรัพย์สินที่นำมาเป็นหลักประกัน ซึ่งหลักประกันสามารถแยกออกได้ 2 ประเภท

4.1 Internal หลักประกันภายในของผู้กู้ เช่น ที่ดิน บ้านที่อยู่อาศัย เงินฝากกับธนาคาร

4.2 External หลักประกันภายนอก เช่น ให้นำบุคคลภายนอกเข้ามารับผิดชอบในหนี้สินด้วย โดยการนำหลักทรัพย์มาค้ำประกัน หรือบุคคลค้ำประกัน

5) P: Prospective การพิจารณาภาพรวมของข้อ 1-4 คู่งทางในอนาคต ว่าควรจะให้กู้หรือไม่ ความเสี่ยงในธุรกิจของลูกหนี้ในอนาคต ความยุ่งยากในการเรียกเก็บหนี้ ซึ่งหากลูกหนี้มี คู่ทางดี อาชีพมั่นคง ซึ่งหมายถึงลูกหนี้จะมีความสามารถในการชำระหนี้คืนธนาคารได้

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

จิราพร ศรีวัฒนานุกุลกิจ (2531) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทของสถาบันการเงินต่อการลงทุน และ การจ้างงานภาคธุรกิจการค้าและอุตสาหกรรมขนาดย่อมในเขตจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าการให้บริการในด้านของแหล่งเงินทุนนั้นสถาบันการเงินนับว่ามีบทบาทมากในด้านเงินกู้เพื่อดำเนินการของผู้ประกอบการ ทั้งเมื่อเริ่มประกอบการ ในการดำเนินการปัจจุบัน ในการขยายกิจการ และในการลงทุนในกิจการใหม่ ความเชื่อถือได้และความสามารถในการชำระหนี้คืนของผู้กู้เป็นหลักเกณฑ์สำคัญอันดับแรกๆที่สถาบันการเงินส่วนใหญ่ใช้ในการพิจารณาก่อนที่จะปล่อยเงินกู้ และพิจารณาถึงหลักทรัพย์ค้ำประกันเป็นหลักเกณฑ์สำคัญอันดับสอง แม้ว่าสถาบันการเงินจะมีบทบาทมากในด้านแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการ แต่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ก็ยังมีปัญหาการเสียดอกเบี้ยในอัตราที่สูง การกู้ได้ไม่ครบตามจำนวนที่ต้องการ ความล่าช้าในการกู้ การมีเงื่อนไขมาก สำหรับความช่วยเหลือจากสถาบันการเงินที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องการ ได้แก่ การลดอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำลง และการปล่อยเงินกู้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

ชัยวัฒน์ พงษ์ภาสุระ (2538) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า

ธนาคารพาณิชย์และศึกษาปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ โดยศึกษา กับกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มาใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยจำนวน 390 คน โดยการสุ่มตัวอย่างจากลูกค้าธนาคารที่มาติดต่อผ่อนชำระ ณ ที่ทำการธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านราคาและด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านสถานที่และด้านการส่งเสริมการจำหน่ายมีผลในระดับ ปานกลาง สถาบันการเงินหันมาปล่อยสินเชื่อที่อยู่อาศัยมากขึ้น และมีการแข่งขันด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และความสะดวกในการได้รับบริการสินเชื่อ ที่อยู่อาศัยกันมาก เนื่องจากถือเป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะเพิ่มรายได้ให้แก่สถาบันการเงินต่าง ๆ

สุนัย เลหาวิวัฒน์ (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวงเงินสินเชื่อบัตรเครดิตของผู้ถือบัตร : กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษามีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดขนาดของวงเงินสินเชื่อบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตเพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้มาวางเป็นแบบฉบับหรือสูตรในการพิจารณาวงเงินสินเชื่อ (Credit Scoring) และเพื่อศึกษาถึงการกระจายบัตรเครดิตของธนาคารไปยังกลุ่มต่าง ๆ เช่น กลุ่มอาชีพ กลุ่มรายได้ และชนิดบัตรที่ผู้ถือบัตรนิยม กับกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มจากผู้ถือบัตรเครดิตที่มีประวัติการชำระคืนตรงต่อเวลาของสาขาธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 500 ตัวอย่าง พบว่า รายได้ ประสบการณ์ในการทำงานและอาชีพที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อวงเงินสินเชื่อของผู้ถือบัตร โดยผู้มีรายได้มากมีโอกาสได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่าผู้มีรายได้น้อย ผู้มีประสบการณ์ในการทำงานมากมีโอกาสได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่าผู้มีประสบการณ์ น้อย และผู้มีอาชีพนักธุรกิจหรือเจ้าของกิจการมีโอกาสได้รับวงเงินสูงกว่าอาชีพอื่นๆ ในด้านการกระจายบัตรเครดิตไปยังกลุ่มต่างๆ พบว่า การกระจายบัตรเครดิตชนิดต่างๆ แตกต่างไปตามอาชีพ ตามรายได้ ตามอายุ ตามประสบการณ์ในการทำงาน และระหว่างเพศหญิงและเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้มีรายได้ 100,000-200,000 บาทต่อปี อายุ 31-40 ปี มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 11 ปี และเพศชายจะถือบัตรเครดิตมากที่สุด โดยเฉพาะอาชีพนักธุรกิจหรือเจ้าของกิจการ ผู้มีรายได้สูงและกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก มีการกระจายไปยังชนิดบัตรเครดิตที่มีวงเงินสูง เช่น บัตรวีซ่าทอง เป็นต้น

เรวดี ธรรมยศ (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทของสำนักงานอำนวยการสินเชื่อของบริษัทเงินทุนในการกระจายสินเชื่อ ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อต้องการศึกษาถึงลักษณะการกระจายสินเชื่อ พฤติกรรมหลักเกณฑ์และข้อจำกัดในการอำนวยการสินเชื่อในแต่ละสาขาเศรษฐกิจ พบว่าการกระจายสินเชื่อในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีลักษณะไม่เท่าเทียมกันสินเชื่อมีการกระจุกตัวอยู่กับลูกค้ารายใหญ่ในสัดส่วนที่มากกว่าลูกค้ารายย่อยได้รับ เน้นการให้สินเชื่อทั้งในด้านจำนวนสินเชื่อ

และจำนวนรายแก่ลูกค้าที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมืองมากกว่าเขตอำเภอรอบนอก และเป็นผู้ที่เคยมีประวัติการเงินอยู่ในเกณฑ์ดีมาก่อน ไม่มีการพิจารณาสินเชื่อให้แก่ลูกค้ารายย่อย หรือผู้ประกอบการรายใหม่เนื่องจากมีความเสี่ยงมากกว่าผู้เคยค้าเดิมที่มีประวัติการเงินดีอยู่แล้ว และการให้สินเชื่อในสาขาการเกษตรทั้งจำนวนสินเชื่อและจำนวนรายมีน้อยมาจากผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ยไม่สูงมากนัก และมีความเสี่ยงสูง แต่ให้ความสำคัญการให้สินเชื่อในสาขาธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มากกว่าสาขาอื่น อันดับรองลงมาคือ สาขาการพาณิชย์กรรม และการบริโภคส่วนบุคคล และเมื่อเปรียบเทียบการกระจายสินเชื่อของสำนักงานอำนวยการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ จะเห็นได้ว่าธนาคารพาณิชย์มีการกระจายสินเชื่อ ไปในแต่ละสาขาเศรษฐกิจดีกว่า

นิกร สิมะสถิตย์ชัย (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้สินเชื่อเพื่อการอุปโภค บริโภคของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยได้ศึกษาทฤษฎีอุปสงค์ของเครดิตใหม่ นั่นคือปัจจัยทางเศรษฐกิจซึ่งได้แก่ ระดับราคาสินค้า รายได้ อัตราดอกเบี้ย ต้นทุนของการออกหุ้นและงบประมาณขาดดุลของรัฐบาล ตลอดจนภาวะเงินเฟ้อ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นตัวกำหนดความต้องการสินเชื่อ พบว่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในจังหวัดเชียงใหม่ ดัชนีราคาผู้บริโภค งบประมาณรายจ่ายจังหวัดเชียงใหม่ สามารถใช้อธิบายการเปลี่ยนแปลงปริมาณสินเชื่ออุปโภค บริโภคที่ธนาคารพาณิชย์ให้กับลูกค้าได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้าชั้นดีไม่สามารถใช้อธิบายได้ หมายถึงว่าปัจจัยที่มีผลต่อการได้รับสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคคือระดับราคาสินค้างบประมาณของรัฐบาล และรายได้

อภิชาติ วรพัฒน์ (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาการใช้สินเชื่อบุคคลของข้าราชการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์ พบว่า ปัจจัยในการเลือกให้สินเชื่อบุคคลส่วนใหญ่มีการศึกษาเงื่อนไขของแหล่งเงินทุนตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไปโดยใช้ข้อมูลจากแหล่งเงินทุนโดยตรง และจากคนใกล้ชิดแต่กลุ่มที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกแหล่งเงินทุน คือ สมาชิกในครอบครัวและพนักงานของแหล่งเงินทุน ปัจจัยที่ใช้ในการเลือกแหล่งเงินทุน คือ อัตราดอกเบี้ยต่ำ เงื่อนไขไม่ซับซ้อน และวงเงินกู้อนุมัติให้สูงกว่าที่อื่น การจัดสรรรายได้มาชำระหนี้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงร้อยละ 20-40 ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สินเชื่อที่นิยมใช้มากคือ สินเชื่อเพื่อการเคหะ รองลงมา เป็นสินเชื่อเอนกประสงค์ และสินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภค ปัญหาการใช้สินเชื่อบุคคลแบ่งเป็น 3 ช่วงคือ ช่วงที่ 1 ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อกับแหล่งเงินทุน พบว่าปัญหาที่ผู้กู้เป็นกังวลก่อนติดต่อกับแหล่งเงินทุน คือ อัตราผ่อนชำระต่อรายได้ หลักประกันและหลักฐานที่ต้องการใช้ ในการติดต่อกับแหล่งเงินทุนครั้งแรกถูกปฏิเสธมีจำนวนร้อยละ 27.5 ซึ่งมีสาเหตุส่วนใหญ่เป็นปัญหาในเรื่องคุณสมบัติของผู้กู้ได้แก่ อายุมาก เป็นลูกค้าใหม่ และรายได้ต่ำ ช่วงที่ 2 ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้สินเชื่อ คือ ปัญหาอัตราดอกเบี้ยที่ค่อนข้างสูง รองลงมาเป็นการกำหนดเงื่อนไขของแหล่งเงินทุน

พบมากในเรื่อง การประเมินราคา หลักประกันที่ค่อนข้างต่ำ รองลงมา คือ การกำหนดเงื่อนไขซับซ้อน การอนุมัติล่าช้า และวงเงินสินเชื่ออนุมัติให้น้อย ตามลำดับ ช่วงที่ 3 ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการผ่อนชำระกับแหล่งเงินทุนมีสองสาเหตุ คือ ปัญหาที่มาจากตัวผู้กู้ ได้แก่ ปัญหาภาระหนี้สินภายนอก มีรายจ่ายที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น และไม่สะดวกในการชำระหนี้ และปัญหาที่มาจากแหล่งเงินทุน คือ การให้บริการชำระหนี้ และการให้บริการด้านข้อมูลให้กับลูกค้า

ศักดิ์ชาย ลีรัตนกุล (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทเงินทุน ในจังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ของการศึกษา คือต้องการที่จะตรวจสอบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทเงินทุน ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้เก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ 120 ราย โดยที่ผู้ประกอบการเหล่านี้มีธุรกิจอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และถูกจัดออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่ใช้ และกลุ่มที่ไม่ใช้บริการด้านสินเชื่อจากบริษัทเงินทุน ผลการศึกษา พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะอยู่ในภาคการพาณิชย์ โดยมีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 10 ล้านบาท/ปี วงเงินสินเชื่อของผู้ประกอบการเหล่านี้อยู่ระหว่าง 5-10 ล้านบาท ขอบเขตของธุรกิจของผู้ประกอบการเหล่านี้จะอยู่ในภาคเหนือเท่านั้น ธุรกิจเหล่านี้มีอายุระหว่าง 4-6 ปี บริการหลักที่ผู้ประกอบการเหล่านี้ได้ใช้จากสถาบันการเงินคือสินเชื่อ - และเงินฝาก และเกือบทั้งหมดของผู้ประกอบการเป็นลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจในการใช้บริการสินเชื่อด้วยแบบจำลอง Logit มีทั้งสิ้น 6 ปัจจัย คือ ภาระบวการอนุมัติที่รวดเร็ว วงเงินสินเชื่อสูงกว่าธนาคารพาณิชย์ ความสะดวกสำหรับลูกค้า ความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานของบริษัทเงินทุน ความพอเพียงของความหลากหลายของบริการ และเงื่อนไขของเงินกู้ยืมอื่นๆ ที่ดีกว่า

ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อประเภทวงเงินกู้ของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมดที่ขอวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไป จำนวน 43 ราย ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการด้านสินเชื่อของธนาคารในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ส่วนปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับน้อย ปัญหาสำคัญที่ผู้ใช้บริการพบจากการใช้บริการด้านสินเชื่อประเภทเงินกู้ของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยมี

ค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับมาก คือ ปัญหาด้านราคาในการใช้บริการด้านสินเชื่อ และปัญหาด้านกระบวนการให้บริการในการใช้บริการด้านสินเชื่อ

วรงค์ รอดเจริญ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจและปัญหาของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน โดยการสุ่มตัวอย่างจากสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนที่ได้รับอนุมัติเงินกู้จากธนาคารออมสิน จำนวน 300 ราย ผลการศึกษา พบว่า ผู้ภูมิมีความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระ ด้านวัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชน ด้านคุณสมบัติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ด้านขั้นตอนระเบียบในการขอกู้เงิน ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ด้านวงเงินกู้ และด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ผู้ภูมิมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ผู้ภูมิพบปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ คือ สถานที่จอดรถยนต์คับแคบ วงเงินกูน้อย การแจกของที่ระลึกไม่ทั่วถึง เคนเตอร์ให้บริการไม่เพียงพอ อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกูนาน และพนักงานให้บริการล่าช้า