

## บทที่ 2

### ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงราย ” ได้ทำการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษามาประกอบการพิจารณาดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของธนาคารไทยพาณิชย์ ทฤษฎีและแนวคิดการให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน มีแนวคิดด้านปัจจัยต่างๆที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจหลายด้าน เช่น ความสามารถในการชำระหนี้ ความมั่นคงในอาชีพและธุรกิจของผู้กู้ สภาพคล่องของหลักประกัน สถานะภาพทางครอบครัวและสังคม และข้อมูลอื่นๆ ที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ

##### 2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์

อุปสงค์ต่อสินค้าและบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง (demand) หมายถึง ปริมาณสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่งที่ผู้บริโภคมีความต้องการซื้อ ณ ระดับราคาต่างๆกันของสินค้าหรือบริการชนิดนั้นๆ ในระยะเวลาที่กำหนด โดยความต้องการซื้อนั้นผู้บริโภคต้อง และมีความเต็มใจที่จะซื้อสินค้าหรือบริการชนิดนั้นๆ มาสนองความต้องการของตน ดังนั้นหากพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคแต่ละคนนั้น จะพบว่าผู้บริโภคแต่ละคนย่อมมีความต้องการที่จะได้รับความพึงพอใจสูงสุดในการบริโภคสินค้าหรือบริการจากการใช้จ่ายรายได้หรืองบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด สิ่งที่ทำให้ผู้บริโภคได้รับความพึงพอใจจากการบริโภคสินค้าและบริการ ผู้บริโภคต้องมีปัจจัยหลายประการในการเลือกบริโภคสินค้าและบริการนั้น ตัวอย่างเช่น รสนิยมของผู้บริโภค รายได้ของผู้บริโภค ระดับราคาของสินค้าและบริการชนิดนั้น รวมถึงระดับราคาของสินค้าหรือบริการชนิดนั้นๆ รวมถึงชนิดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

ดังนั้นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์หรือปริมาณซื้อสินค้าและบริการใดเป็นจำนวนมาก หรือน้อยนั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1). ราคาสินค้าชนิดนั้น ตามปกติเมื่อราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้นปริมาณซื้อจะลดลง ในทางกลับกันถ้าราคาลดต่ำลง ปริมาณซื้อจะเพิ่มขึ้น เมื่อให้สิ่งอื่นคงที่

2). ราคาสินค้าอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ของปริมาณซื้อนอกจากจะขึ้นอยู่กับราคาสินค้าชนิดนั้นแล้ว ยังขึ้นอยู่กับราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณการซื้อสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งและระดับราคาสินค้าชนิดอื่นจะเป็นเช่นใด ขึ้นอยู่กับว่าสินค้าสองชนิดมีความสัมพันธ์กันในลักษณะใด แบ่งออกเป็น

2.1) สินค้าสองชนิดเป็นสินค้าที่ใช้ทดแทน การที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งมากน้อยเพียงใด จะต้องพิจารณาถึงราคาสินค้าที่ทดแทนกันด้วย เช่น เนื้อไก่กับเนื้อหมู เป็นต้น ถ้าราคาเนื้อหมูสูงขึ้น ในขณะที่ราคาเนื้อไก่คงเดิม ผู้บริโภคก็จะลดการบริโภคเนื้อหมูลง แล้วหันมาบริโภคเนื้อไก่เป็นการทดแทน จึงกล่าวได้ว่า เมื่อราคาสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งเพิ่มขึ้นจะทำให้ปริมาณซื้อสินค้าอีกชนิดหนึ่งที่ใช้ทดแทนกันได้เพิ่มขึ้นด้วย ในทางตรงกันข้าม ถ้าราคาสินค้าชนิดหนึ่งลดลงจะทำให้ปริมาณซื้อของสินค้าอีกชนิดหนึ่งที่ใช้ทดแทนกันได้ลดลงด้วย ดังนั้นความสัมพันธ์ของราคาและปริมาณซื้อของสินค้าต่างชนิดกันที่ใช้ทดแทนกันจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.2) สินค้าสองชนิดเป็นสินค้าที่ใช้ประกอบกันหรือใช้ร่วมกัน เช่น รถยนต์กับน้ำมันเชื้อเพลิง ยาสีฟันกับแปรงสีฟัน กาแฟกับน้ำตาล เป็นต้น เมื่อราคาน้ำตาลแพงขึ้นนอกจากปริมาณซื้อน้ำตาลจะลดลงแล้วปริมาณความต้องการซื้อกาแฟก็จะลดลงด้วย ทั้งๆที่ราคากาแฟไม่เปลี่ยนแปลง ดังนั้นความสัมพันธ์ของราคากับปริมาณซื้อของสินค้าต่างชนิดที่ใช้ประกอบกันจะเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

3). รายได้ของผู้บริโภค รายได้ของผู้บริโภค เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการกำหนดอุปสงค์ การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้บริโภคกับปริมาณความต้องการซื้อสินค้าชนิดหนึ่งชนิดใด สามารถแบ่งสินค้าออกเป็น 2 ชนิด คือ

3.1) สินค้าชนิดนั้นเป็นสินค้าปกติ ปริมาณซื้อสินค้าปกติทั่วไปจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับระดับรายได้ของผู้บริโภคกล่าวคือ ถ้าผู้บริโภคมีรายได้มาก ความต้องการซื้อสินค้าปกติจะเพิ่มขึ้น แต่ถ้าผู้บริโภคมีรายได้ลดลง ความต้องการซื้อสินค้าปกติจะลดลงด้วย

3.2) สินค้าชนิดนั้นเป็นสินค้าด้อยคุณภาพ สินค้าบางชนิดเป็นสินค้าด้อยคุณภาพ เช่น บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป เสื้อผ้ามือสอง ปริมาณซื้อสินค้าประเภทนี้จะมีความสัมพันธ์ตรงกันข้ามกับรายได้ของผู้บริโภค กล่าวคือ เมื่อผู้บริโภคมีรายได้เพิ่มขึ้น ความต้องการในสินค้าประเภทนี้จะลดลง แต่ถ้าผู้บริโภคมีรายได้ลดลง ความต้องการในสินค้าประเภทนี้จะเพิ่มขึ้น

4). การคาดคะเนราคาสินค้าในอนาคตถ้าผู้บริโภคคาดคะเนว่า ราคาสินค้าและบริการชนิดใดจะสูงขึ้นแล้ว ปริมาณความต้องการซื้อจะเพิ่มขึ้น ในทางกลับกันหากคาดคะเนว่าราคาสินค้าจะลดลง ผู้บริโภคจะชะลอการซื้อสินค้าลงจนกว่าจะถึงระดับราคาที่เหมาะสม

5). รสนิยมผู้บริโภคและความนิยมของคนส่วนใหญ่ในสังคม รสนิยมเกี่ยวกับความรู้สึกนิยมชมชอบชั่วขณะหนึ่งจึงมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งสิ่งที่กำหนดรสนิยมของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ค่านิยม เป็นต้น

### 2.1.2 แนวคิดในการให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน

ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎี คัยนิรันดร์ (2544) มีแนวคิดเกี่ยวกับการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อประกอบการตัดสินใจการให้บริการสินเชื่อ เช่น ความสามารถในการหารายได้ และการชำระหนี้ ความมั่นคงทางการเงินของลูกค้า โดยการรวบรวมข้อมูลในอดีต ปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคตของลูกค้า และนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์สินเชื่อ ซึ่งแบ่งออกเป็นการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ และการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ทั้งนี้ก็เพื่อให้ทราบถึงความตั้งใจในการชำระหนี้ และความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อเป็นหลัก แนวคิดนี้มีความสำคัญต่อการให้สินเชื่อซึ่งบทบาทของสินเชื่อ มีความเกี่ยวข้องทั้งทางด้านเศรษฐศาสตร์ สังคม และธุรกิจ ดังนี้

1). บทบาทของสินเชื่อในด้านเศรษฐศาสตร์ ด้วยเหตุที่สินเชื่อถือเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเช่นเดียวกับเงิน ในแง่ของทางเศรษฐศาสตร์ ถือว่าเป็นการเพิ่มอุปทานของเงินในระบบเศรษฐกิจ หากเพิ่มขึ้นพอเหมาะพอควรกับอุปสงค์ของตลาด ก็เป็นเรื่องที่ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจ แต่หากมี อุปทานมากเกินไป จะส่งผลให้เกิดเงินเฟ้อขึ้นได้ และหากไม่มีการควบคุมในเรื่องของสินเชื่อให้ดีๆ เงินเฟ้อย่อมจะสูงขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นสินเชื่อจึงมีบทบาทในทางเศรษฐศาสตร์พอสมควร ทางรัฐบาลเอง ก็จะต้องทราบว่าในภาวะเศรษฐกิจช่วงใดที่ควรจะมีมาตรการในการส่งเสริมให้มีการใช้ หรือลดการให้สินเชื่อ

2). บทบาทของสินเชื่อในด้านสังคม ในสังคมของเราแทบจะไม่พ้นเรื่องของสินเชื่อไปได้เลย ทั้งนี้สินเชื่อถือเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนที่ไม่แตกต่างจากเงินสดแล้ว อีกทั้งพัฒนาการของสินเชื่อเพื่อการบริโภคในรูปแบบใหม่ๆ เกิดขึ้นอย่างมากมาย แต่เดิมเราอาจซื้อสินค้าอะไรมักจะเป็นเงินสด แต่เมื่อพิจารณาในส่วนของคุณทุนทางการเงินแล้ว จะเห็นว่า การให้สินเชื่อจะทำให้ต้นทุนทางการเงินลดลงหรือไม่ก็เป็นการยืดเวลาในการชำระหนี้ของเราออกไป อย่างกรณีการใช้บัตรเครดิต หรือสินเชื่อเพื่อบ้านที่อยู่อาศัย เป็นต้น

### 2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับ นโยบาย 5 C's

ชนินทร์ พิทยาวิวิธ ( 2534) ได้กล่าวถึงหลักการวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งได้แก่ Character, Capacity, Capital, Collateral และ Condition โดยมีรายละเอียดดังนี้

1). **C1: คุณสมบัติ (Character)** คือ คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ/ลูกหนี้ เป็นการวิเคราะห์ถึงอุปนิสัยใจคอ และพฤติกรรมของผู้ขอสินเชื่อ/ลูกหนี้ ว่าจะมีความรับผิดชอบและความเต็มใจในการชำระหนี้มากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.1) คุณสมบัติและประวัติส่วนตัว เช่น อุปนิสัยทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัว อายุ สังคม ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบต่อหนี้สินความตรงต่อเวลาในการชำระหนี้ ความสม่ำเสมอในการชำระหนี้ ชื่อเสียงส่วนตัว เป็นต้น

1.2) คุณสมบัติเฉพาะด้าน เช่น ความชำนาญประสบการณ์ ความคิดความอ่าน เป็นต้นประเด็นที่จะพิจารณาคือ อายุ เพศ สถานภาพ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานความมั่นคงในการประกอบอาชีพ โดยแยกประเด็นที่จะศึกษาดังนี้

- อายุ ช่วงอายุที่เริ่มทำงาน (ประมาณ 20-34) ยังขาดประสบการณ์ หน้าที่การทำงาน รายได้ และเงินออมยังอยู่ในเกณฑ์ต่ำ และช่วงอายุที่ถึงหลักปีฐาน (ประมาณ 35-45) มีประสบการณ์มากขึ้น หน้าที่การงานดีขึ้น รายได้เพิ่มมากขึ้น และการออมเพิ่มสูงขึ้น และช่วงอายุตั้งแต่ 46 ขึ้นไป อาจจะมีปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย

- สถานภาพ โสด ยังไม่มีภาระทางด้านครอบครัว การตัดสินใจขาดความระมัดระวัง การหย่าร้างแสดงถึงความล้มเหลวในการใช้ชีวิตคู่ ซึ่งอาจเกิดจากการขาดความรับผิดชอบ สำหรับผู้ที่หย่าแล้วมีบุตรจะมีความรับผิดชอบที่สูงกว่าผู้ที่หย่าแล้วไม่มีบุตร หรือสมรส แสดงถึงความรับผิดชอบต่อครอบครัวสูง โดยเฉพาะผู้มีบุตร แต่ภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัวเพิ่มขึ้นเช่นกัน

- ระดับการศึกษา มีผลต่อลักษณะของบุคคลได้เช่นการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปอาจมีความทะเยอทะยานในการยกฐานะของตน ภาระค่าใช้จ่ายในการ ครอบชีพสูง โอกาสก้าวหน้าค่อนข้างสูง หรือ ระดับการศึกษา สายอาชีพ สายสามัญ ต่ำกว่าปริญญาตรี อาจมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีความรู้พื้นฐานในโอกาสก้าวหน้าต่ำ

- ประสบการณ์ ในการพิจารณาประสบการณ์ทำงาน อายุงานมีส่วนกำหนดความมั่นคงในการทำงานได้เช่นเดียวกัน เช่น อายุงานมาก (5 ปีขึ้นไป) โอกาสในการลาออกจางานหรือเปลี่ยนงานน้อย มีความมั่นคง อายุงานปานกลาง (3-4 ปี) โอกาสในการลาออกมีปานกลาง มีความมั่นคงพอสมควร และอายุงานต่ำกว่า 2 ปี ประสบการณ์หรือโอกาสในการลาออกจางานหรือเปลี่ยนงานมาก ไม่มั่นคง

- อาชีพ พิจารณาความมั่นคงในการประกอบอาชีพ เช่น ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจพนักงานบริษัท พ่อค้า เจ้าของกิจการ อาชีพอิสระ ลักษณะของความมั่นคงในการประกอบอาชีพ ก็อาจแตกต่างกัน เช่น ข้าราชการมีเงินเดือนน้อย แต่ความมั่นคงในการทำงาน หรือโอกาสในการออกจากงานก็มีน้อย หรือ อาชีพอิสระ ความมั่นคงในการทำงานก็มีน้อย หรือไม่ประสบความสำเร็จในอาชีพ

**2). C2: ความสามารถ (Capacity)** คือความสามารถในการชำระหนี้คั้น เป็นการวิเคราะห์สมรรถภาพในการหารายได้ จะพิจารณาจากคุณสมบัติจากผู้ขอสินเชื่อในรูปแบบค่าจ้าง รายได้ อื่นๆ เป็นหลัก โดยวิเคราะห์รายได้ รายจ่าย และกำไรของธุรกิจจากงบการเงิน แผนการบริหารงาน แผนการชำระคืน โดยปกติเงินที่จะนำมาชำระหนี้ควรจะเป็นเงินรับสุทธิจากการดำเนินงาน นั่นคือ กำไรของธุรกิจ นั่นเอง ประเด็นที่จะทำการพิจารณาคือ

2.1) รายได้ ถ้าหากว่าลูกหนี้มีรายได้ หรือมีความสามารถหารายได้สูง และสม่ำเสมอ ก็จะทำให้สามารถชำระหนี้ได้ตรงกำหนดและเงื่อนไข เช่น เงินเดือน และรายได้พิเศษ อื่นๆ

2.2) รายจ่าย ลูกหนี้มีภาระที่จะต้องใช้จ่ายมากน้อยเพียงใด ถ้ามีรายได้มากและรายจ่ายมาก อย่างดีก็สามารถชำระหนี้ที่มีอยู่ได้เท่านั้น ถ้ามีหนี้เพิ่มขึ้นอาจจะเกิดปัญหาในการจ่ายคืนได้สินเชื่อส่วนที่เพิ่มอาจมีความเสี่ยงสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากลูกหนี้มีรายได้สูงและมีภาระรายจ่ายพอประมาณจะมีฐานะทางการเงินดีกว่าลูกหนี้ที่รายได้มากแต่รายจ่ายก็มากด้วย

2.3) ระยะเวลา เป็นปัจจัยอีกอย่างหนึ่งที่ช่วยพิจารณาในส่วนของ Capacity ลูกหนี้บางรายไม่อาจชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไขถ้าให้เวลาการผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไป แต่ถ้าหากให้เวลานานขึ้นอาจจะชำระได้โดยไม่มีปัญหา

**3). C3: ทุน (Capital)** คือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเงิน โดยเฉพาะส่วนของเจ้าของทุนที่ จะต้องจัดให้มีเงินทุนอย่างเพียงพอเพื่อใช้จ่ายในธุรกิจ เพราะถ้าไม่มีทุนเพียงพอต้องกู้เงินแต่ด้านเดียวจะทำให้ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยสูง รายได้ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยที่ต้องเสียไป นอกจากนี้ทุนยังช่วยให้เจ้าของนำไปซื้อสินค้า ทรัพย์สินต่างๆ ที่ต้องลงทุนระยะเวลานาน เช่น ซื้อเครื่องจักร โรงเรือน ซึ่งจะเป็นทรัพย์สินในส่วนที่เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ขอสินเชื่อ และ/หรือเงินทุนในส่วนของ ผู้ถือหุ้น ซึ่งอาจประเมินชดเชยในกรณีที่คุณสมบัติและความสามารถไม่ค่อยดีนักได้

เงินทุนในที่นี้จะหมายถึงฐานะความมั่นคงทางการเงินของบุคคล หรือของธุรกิจ ซึ่งจะประกอบด้วยมูลค่าของสินทรัพย์ทั้งหมด หักด้วยหนี้สินต่างๆ จะได้เงินทุนของบุคคลใด บุคคลหนึ่ง หรือของธุรกิจแห่งใดแห่งหนึ่งที่ได้ลงทุนไว้ รวมทั้งเงินทุนสะสมที่กิจการสะสมไว้เพื่อ ขยายกิจการต่อไป การวัดความสามารถในการชำระหนี้และอัตราความเสี่ยงต่อหนี้สูญ เงินทุนมีส่วน



ช่วยได้มากทีเดียว กล่าวคือผลกำไรแต่ละครั้งเมื่อหารด้วยเงินทุนแล้ว จะสามารถวัดความสามารถในการประกอบการและผลตอบแทนแต่ละครั้งที่ได้ลงทุนไว้ ถ้ามีอัตราส่วนสูง จะแสดงว่าการจัดการของบริษัทมีความสามารถชำระหนี้ได้ง่าย ส่วนกรณีหนี้สินที่บริษัทมีปรากฏอยู่ทั้งหมดหารด้วยเงินทุนที่มีอยู่ จะสามารถวัดอัตราการเสี่ยงต่อภาระหนี้สินได้ ถ้าในกรณีที่มีกิจการมีเจ้าหนี้สูงกว่าเงินทุนที่ได้ลงไว้ ก็จะปรากฏว่าเจ้าหนี้มีอัตราการเสี่ยงสูง เพราะเจ้าหนี้ได้ลงทุนมากกว่าเจ้าของกิจการเสียอีก

**4). C4: หลักประกัน (Collateral)** คือปัจจัยที่ใช้สำหรับการพิจารณาหลักประกันสัญญา กรณีที่ผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ ธนาคารจะบังคับชำระหนี้เอาจากทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันหลักทรัพย์สินที่เป็นหลักประกัน เช่น พันธบัตรรัฐบาล หุ้น หุ้นกู้ที่มีหลักฐานมั่นคง ที่ดิน โรงเรือน โรงงาน เครื่องจักร สินค้าคงเหลือ ฯลฯ

นโยบายการบริหารสินเชื่อโดยทั่วไปที่จะอนุมัติเงินกู้แต่ละรายมักจะมึนโยบายให้ผู้ขอกู้วางหลักทรัพย์สินเพื่อเป็นหลักประกันไว้เพื่อป้องกันการเสี่ยงต่อหนี้สูญที่อาจเกิดขึ้นได้ ในกรณีที่ผู้กู้นำอาคาร โรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างมาวางประกัน ผู้กู้จะต้องทำประกันอัคคีภัยกับต้องสลักหลักยกประโยชน์ตามกรรมธรรม์ที่จะได้รับให้กับบริษัทเงินทุน การใช้บุคคลค้ำประกันอาจทำได้ หากผู้ค้ำประกันมีฐานะเป็นที่เชื่อถือ แต่ทั้งนี้ต้องได้รับความเห็นชอบเป็นรายๆ ไป ความจริงแล้ว นโยบายดังกล่าวมีไว้เพื่อป้องกันการเสี่ยงต่อหนี้สูญที่อาจจะเกิดขึ้นได้เท่านั้น ไม่มีเจตนาที่จะรีบหรือขายทอดตลาดหลักทรัพย์สินใดๆ เพราะจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเสียเวลา และอาจเสียชื่อเสียงทางด้านสังคมอีกด้วย ที่บริษัทเงินทุนสนใจที่สุดก็คือกำไร หรือรายได้ที่จะสามารถนำมาชำระหนี้คืนได้เท่านั้น ประเด็นที่จะพิจารณาในส่วนของหลักประกันจะพิจารณาถึงสภาพคล่องของหลักประกันเป็นหลัก เช่น สภาพคล่องสูง สภาพคล่องปานกลาง และสภาพคล่องต่ำ โดยหากว่าหลักประกันมีสภาพคล่องสูง ก็จะมีมูลค่ามากสามารถขายได้โดยมีราคาสูง แต่หากว่ามีสภาพคล่องต่ำ ก็จะมีมูลค่าค่อนข้างต่ำ ไม่สามารถขายได้ และพิจารณาถึงความสำคัญของหลักประกันกับลูกหนี้ เช่น เป็นที่อยู่อาศัยในปัจจุบันหรือไม่ ถ้าเป็นที่อยู่อาศัยปัจจุบัน ก็ย่อมมีความสำคัญกับตัวลูกหนี้เอง ย่อมมีความกระตือรือร้นที่ชำระหนี้

**5). C5: สภาวะการณ์ (Condition)** คือ สภาวะการณ์ต่างๆ ไป เช่น ภาวะเศรษฐกิจ นโยบายรัฐบาล การเมือง กฎหมาย ภาษี ดินฟ้าอากาศ การขึ้นลงของราคาน้ำมัน ปัญหาวัตถุดิบ ปัญหาแรงงาน การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภาวะเงินเฟ้อ เทคโนโลยี เทคนิคการผลิต เป็นต้น

## 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.2.1 หลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อ

หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อเพื่อการเคหะ จากข้อมูลของสายสินเชื่อและสถาบันธุรกิจลูกค้าบุคคล ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

เกณฑ์ขั้นต่ำในการพิจารณารับความเสี่ยงสินเชื่อ (Underwriting Criteria)โครงการสินเชื่อเพื่อการเคหะ

วงเงินกู้ เพื่อซื้อหรือปลูกสร้างที่อยู่อาศัย ที่ดินเพื่อปลูกสร้างที่อยู่อาศัย ปลูกสร้างบ้านบนที่ดินที่มีอยู่เดิม (บ้านเดี่ยว ทาวน์เฮ้าส์ ตึกแถวเพื่อพักอาศัย Home Office ที่ใช้ชั้นบนเป็นที่พักอาศัย) ห้องชุดพักอาศัย ที่ดินว่างเปล่า แผลงหนี้สินเชื่อเพื่อการเคหะ จากสถาบันการเงินอื่น (Refinance) ซ่อมแซม - ปรับปรุง หรือต่อเติมที่อยู่อาศัยเดิม สินเชื่อเคหะเปี่ยมสุข และชำระค่าเบี้ยประกัน ซึ่งเป็นบริการเสริมสำหรับลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารในคราวเดียวกัน โดยหลักประกันทุกประเภทต้องมีระดับราคาซื้อขายหรือราคาประเมินหลักประกัน สูงกว่า 0.6 ล้านบาท สำหรับ กรุงเทพฯและปริมณฑล และสูงกว่า 0.5 ล้านบาท สำหรับต่างจังหวัด โดยให้ใช้ราคาซื้อขาย หรือ ราคาประเมินหลักประกัน อย่างใดอย่างหนึ่ง ที่ต่ำกว่า

ตารางที่ 2.1 เกณฑ์ขั้นต่ำในการพิจารณารับความเสี่ยงสินเชื่อโครงการสินเชื่อเพื่อการเคหะ

1.คุณสมบัติทั่วไปของลูกค้าเป้าหมาย	2. ข้อมูลทางการเงิน	3. เงื่อนไขของวงเงิน
1.1* อายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี (กรณีมีผู้กู้ร่วมให้พิจารณาอายุผู้กู้ที่อายุน้อยสุดเป็นเกณฑ์)	1.1 อัตราการผ่อนชำระหนี้ ไม่เกินร้อยละ 35 ของรายได้รวมของผู้กู้และคู่สมรส	<u>Product</u> 1.1 เป็นวงเงินกู้เพื่อการเคหะ เพื่อซื้อ / ปลูกสร้าง ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ห้องชุด ที่ดินว่างเปล่า ไม่เกิน 1 แปลง หรือ 1 ยูนิต เท่านั้น

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

1.คุณสมบัติทั่วไปของลูกค้าเป้าหมาย	2. ข้อมูลทางการเงิน	3. เงื่อนไขของวงเงิน
<p>1.2* ต้องผ่านการตรวจสอบ Black List ในกรณีที่มีข้อมูลอยู่ในระบบ ต้องไม่สูงกว่าระดับ W 09( ยกเลิกล้มละลาย) และต้อง ผ่านการตรวจสอบจนแน่ใจได้ว่าไม่มีปัญหาเช่นเดิม</p>	<p>2.สินค้าหรือบริการที่ไม่เสนอขาย</p> <p>2.1วงเงินสินเชื่อประเภทอื่นๆ ที่นอกเหนือจาก LOAN ยกเว้นบัตรเครดิตและบัตรเงินสด</p>	<p><u>Terms &amp; Conditions</u></p> <p>1.2 วงเงินกู้</p> <p>1.2.1 กรณีอสังหาริมทรัพย์ ไม่เกินจำนวนเงิน โอนงวดสุดท้ายตามสัญญาจะซื้อจะขาย (ไม่รวมวงเงินเคหะเปี่ยมสุข) ไม่เกินจำนวนเงินตามสัญญาว่าจ้างปลูกสร้างที่อยู่อาศัย</p> <p>1.2.2 กรณีเงินฝาก ใช้เงินฝากค่าประกัน สัดส่วนวงเงินกู้ไม่เกิน 100%ของเงินฝากที่เป็นประกัน</p>
<p>1.3* ลูกค้าต้องให้ความยินยอมให้ธนาคารตรวจสอบและให้ข้อมูล Credit Bureau</p>		<p>1.3 กรณีกู้เพิ่มเพื่อตกแต่งที่อยู่อาศัยหรือซื้อเฟอร์นิเจอร์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักประกันอยู่ในโครงการที่ธนาคารให้การสนับสนุนให้กู้เพิ่มได้ไม่เกิน 10% ของราคาซื้อขาย</li> <li>- ลูกค้ารายย่อยทั่วไป ให้กู้ได้ไม่เกิน 5%ของราคาประเมิน</li> </ul> <p>ทั้งนี้ LTAV รวม (รวมข้อ 1.2 และ 1.3) ต้องไม่เกินที่ธนาคารกำหนดซึ่งระบุไว้ใน ตารางที่ 2 (ตาม Product</p>



ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

1.คุณสมบัติทั่วไปของลูกค้าเป้าหมาย	2. ข้อมูลทางการเงิน	3. เงื่อนไขของวงเงิน
1.4 ไม่เป็น และไม่เคยเป็นลูกหนี้ที่มีการปรับโครงสร้างหนี้ของธนาคารและสถาบันการเงินอื่น		<p><u>Program นี้</u>)</p> <p>1.4* กรณีกู้เพิ่มเพื่อชำระค่าเบี้ยประกัน ซึ่งเป็นบริการเสริมของธนาคาร ให้กู้ได้ไม่เกิน 15% ของราคาประเมิน ทั้งนี้วงเงินรวมไม่เกิน 105% ของราคาประเมินหลักประกัน (ทุกระดับอำนาจอนุมัติของสายสินเชื่อบุคคล)</p>
1.5* เป็นลูกค้าที่ผ่านระบบ Credit Scoring และได้รับการ Verify ข้อมูลถูกต้องแล้ว		<p>Tenor</p> <p>1.5 การผ่อนชำระ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดให้ผ่อนชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยทุกเดือน</li> <li>- กรณีกู้เพื่อปลูกสร้างที่อยู่อาศัย กำหนดให้ปลอดชำระเงินต้นได้ สูงสุดไม่เกิน 12 เดือน</li> </ul>
1.6 หากผลของ Credit Scoring เป็นเกรด Cหรือ D ต้องผ่านเกณฑ์ในการ Override สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตามมติคณะกรรมการบริหาร		1.6* ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้สูงสุด ขึ้นอยู่กับประเภทของหลักประกัน และเกรดโครงการ ตามเงื่อนไขที่ระบุในตารางที่ 2 (ตาม Product Program นี้)

## ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

1.คุณสมบัติทั่วไปของลูกค้ำ เป้าหมาย	2. ข้อมูลทางการเงิน	3. เงื่อนไขของวงเงิน
2.กลุ่มลูกค้ำที่ไม่พึ่งประสงค์		1.7 ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้รวม กับอายุของผู้กู้ต้องไม่เกิน 65 ปี
2.1 ลูกค้ำที่เป็นหนี้จัดชั้นของ สถาบันการเงินอื่นๆ 2.2 เป็นลูกค้ำที่ต้องพิจารณา เป็นกรณีพิเศษ 2.3 ลูกค้ำที่มีหนี้สินล้นพ้นตัว ไม่สามารถชำระหนี้คิน ธนาคารได้		Collateral 1.8 กรณีอสังหาริมทรัพย์ - กู้เพื่อซื้ออสังหาริมทรัพย์ ให้จำนองอสังหาริมทรัพย์ที่ซื้อ นั้นเป็นประกันหนี้ธนาคารเต็ม วงเงินกู้ - กู้เพื่อปลูกสร้าง ซ่อมแซม ต่อเติม ที่อยู่อาศัย ให้จำนอง ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างนั้นเป็น ประกันหนี้ธนาคารเต็มวงเงินกู้
		1.9 กรณีเงินฝากค้ำประกัน ให้จํานำสิทธิการรับเงิน ฝากเป็นประกันหนี้เต็มวงเงิน หรือจํานำสิทธิการรับเงินฝาก แบบไม่จําคําดจํานวนหนี้ (หากผู้ กู้ไม่ใช่เจ้าของบัญชีเงินฝาก ต้อง ให้เจ้าของบัญชีเงินฝากลงนาม ในสัญญาค้ำประกันและหนังสือ ยินยอมให้ธนาคารหักบัญชีตาม แบบฟอร์มของธนาคาร)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

1.คุณสมบัติทั่วไปของลูกค้าเป้าหมาย	2. ข้อมูลทางการเงิน	3. เงื่อนไขของวงเงิน
		Pricing 1.10 อัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร หรือตามเงื่อนไขโครงการที่ได้รับอนุมัติจาก กรรมการผู้จัดการใหญ่ เป็นครั้งคราวไป 1.11 ค่าธรรมเนียมสินเชื่อ (Front-End Fee)ตามอัตราปกติของธนาคาร รายละเอียดตามตารางที่ 3 (ตาม Product Program นี้) หรือ ตามเงื่อนไขโครงการที่ได้รับอนุมัติจาก กรรมการผู้จัดการใหญ่ เป็นครั้งคราวไป
		<u>เงื่อนไขเพิ่มเติมกรณีผู้กู้เป็นนิติบุคคล</u> 1.12 กรณีผู้กู้เป็นนิติบุคคล ต้องให้บุคคลผู้มีอำนาจกระทำการของนิติบุคคลหรือมีหุ้นส่วนในบริษัทซึ่งธนาคารสามารถพิสูจน์ได้ว่ามีความสามารถในการชำระหนี้เพียงพอที่จะชำระหนี้แทนนิติบุคคลได้ เป็นผู้ค้ำประกันเต็มวงเงินกู้
		1.13 ระยะเวลาวงเงินกู้ - ระยะเวลาวงเงินกู้ไม่เกิน 10 ปี

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

1.คุณสมบัติทั่วไปของลูกค้าเป้าหมาย	2. ข้อมูลทางการเงิน	3. เงื่อนไขของวงเงิน
		1.14 อัตราดอกเบี้ย อัตราดอกเบี้ยเท่ากับอัตราดอกเบี้ยลอยตัวช่วงสุดท้ายสำหรับลูกค้ารายย่อยทั่วไป ตามประกาศของธนาคารที่ได้รับอนุมัติจาก กรรมการผู้จัดการใหญ่ เป็นครั้งคราวไป
		<b>2. ข้อมูลที่ต้องการ</b>
		2.1 รายได้ (ประจำ , พิเศษ) 2.2 รายจ่าย 2.3 ภาระหนี้สิน 2.4 ผลการหมุนเวียนบัญชีต่างๆ ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา
		2.5 หลักฐานเงินออม 2.6 ทรัพย์สินอื่นๆ ที่มี
		2.7 ผลการชำระหนี้เงินกู้/ การติดต่อด้านสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่นๆ 2.8 กรณีที่เป็นนิติบุคคล ต้องมีข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคลและงบการเงินของกิจการที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาตอย่างน้อย 3 ปีซ้อนหลัง

ที่มา : บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์

## 2.2.2 หลักการบริหารสินเชื่อ

หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการบริหารสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จากกรรบรวมของไฟโรจน์ รัตนะโสภานและคณะ (2548) ได้กล่าวถึง มีหลักในการบริหารสินเชื่ออยู่ 3 ประการด้วยกัน ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1). การปล่อยสินเชื่อต้องมีคุณภาพ คือ

- หลักประกันต้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของธนาคาร
- ธุรกิจต้องมีความเป็นไปได้จากความสามารถในการประกอบการและหารายได้ตลอดจนความสามารถในการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยแก่ธนาคาร ตามกำหนดสัญญา
- ธุรกิจนั้นจะต้องไม่ขัดต่อกฎหมายหรือนโยบายของธนาคาร

### 2). การติดตามหนี้ คือ

- ภายหลังกการปล่อยสินเชื่อไปแล้วต้องมีการติดตามประเมินผลการให้สินเชื่อ เพื่อให้ทราบฐานะการดำเนินงานของลูกค้าตลอดเวลา
- เมื่อลูกค้าเกิดปัญหาเช่นบัญชีหยุดหมุนเวียนค้างชำระดอกเบี้ยทางธนาคารจะได้ทราบ และหาทางแก้ไขได้ทันที่

3). การปรับปรุงหนี้ ถ้าธุรกิจของลูกค้ามีปัญหา แต่ยังคงดำเนินกิจการอยู่และผู้บริหารเชื่อถือได้ ธนาคารพิจารณาแล้วเห็นว่าหากได้รับความช่วยเหลือก็จะสามารถดำเนินการและมีกำไรต่อไปได้ ก็อาจพิจารณาให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ด้วยวิธีการที่เหมาะสมและเป็นไปได้เช่น

#### 3.1) หลักประกันค้ำหนี้

- ให้หมุนเวียนบัญชีภายในวงเงินและต่ออายุสัญญา
- ผ่อนชำระหนี้
- ชิ้นเงินจำนองหลักประกัน

#### 3.2) กรณีหลักประกันไม่ค้ำหนี้

- ให้หาหลักประกันเพิ่ม
- ให้หาบุคคลมาค้ำประกันในฐานะส่วนตัว

#### 3.3) กรณีไม่มีหลักประกัน

- ให้หมุนเวียนบัญชีภายในวงเงินและผ่อนชำระหนี้ส่วนที่เกินวงเงิน



### 3.4) กรณีเงินหมุนเวียนไม่พอเพียง

- ให้เสนอสำนักงานใหญ่เพื่อพิจารณาเป็นกรณีเฉพาะรายไปการฟ้องบังคับคดี ถ้าธุรกิจของลูกค้ามีปัญหาไม่สามารถปรับปรุงหนี้ได้ แบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ

(1).ธุรกิจหยุดดำเนินการและไม่สามารถชำระหนี้ได้ สาขาต้องรีบดำเนินการฟ้องบังคับคดี

(2).ธุรกิจยังดำเนินการอยู่ แต่สาขาขาดสภาพคล่องในระยะสั้นและระยะยาวให้พัฒนาหาทางปรับปรุงหนี้ก่อน หากไม่สามารถปรับปรุงหนี้ได้และลูกหนี้ไม่ยินดีที่จะชำระหนี้ จึงค่อยส่งฝ่ายกฎหมายดำเนินการคดีต่อไป

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**กรวรรณ วัฒนชัย (2539)** ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อ เพื่อการเข้าซื้อรถยนต์นั่งในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการเครดิตเช่าซื้อรถยนต์ ระหว่างปี 2536-2538 จำนวน 300 ตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยการใช้ตารางเลขสุ่ม (Random Numbers) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการถดถอยเส้นตรง(Regression) โดยผลการศึกษาของปัจจัยที่อธิบายแบบจำลองคือราคาประเมิน จำนวนงวดการชำระหนี้ รายได้เฉลี่ย โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับปริมาณความต้องการสินเชื่อ คือ ราคารถยนต์สูงขึ้น จำนวนงวดการชำระหนี้ยาวนานขึ้น และรายได้เพิ่มสูงขึ้น จะทำให้ปริมาณความต้องการสินเชื่อรถยนต์สูงขึ้น ส่วนอัตราดอกเบี้ย เป็นปัจจัยที่มีทิศทางตรงกันข้ามกับปริมาณความต้องการสินเชื่อ ถ้าดอกเบี้ยสูงขึ้น ความต้องการสินเชื่อจะลดลง สำหรับมูลค่าการถือครองอสังหาริมทรัพย์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่กำหนดปริมาณความต้องการสินเชื่อรถยนต์ การคำนวณหาความยืดหยุ่นอุปสงค์ต่อราคาและความยืดหยุ่นต่อรายได้ พบว่าอุปสงค์ต่อราคาหดน้อยกว่าอุปสงค์ต่อรายได้ แสดงว่าปัจจัยทางด้านราคาจะมีอิทธิพลต่อความต้องการสินเชื่อมากกว่ารายได้ หรือการเปลี่ยนแปลงด้านราคาจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปริมาณความต้องการสินเชื่อเช่าซื้อมากกว่าการเปลี่ยนแปลงด้านรายได้

**ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคาร สาขาเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อประเภทวงเงินกู้ของธนาคารไทยธนาคาร สาขาเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านบุคคลากร ส่วนปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้าน

ผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ได้รับความพึงพอใจระดับรองลงมาตามลำดับ ส่วนด้านปัญหาที่พบอยู่ในระดับมาก คือ ปัญหาด้านค่าธรรมเนียมในการขอใช้บริการด้านสินเชื่อ และปัญหาด้านกระบวนการให้บริการด้านสินเชื่อที่มีระยะเวลานานเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง

**วรงค์ รอดเจริญ (2546)** ได้ทำการศึกษา เรื่อง ทักษะคติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจและปัญหาของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากผู้ได้รับการอนุมัติจำนวน 300 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง คือระยะเวลาในการผ่อนชำระ และวัตถุประสงค์ ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางการจำหน่าย และด้านราคาตามลำดับ ผู้ที่พบปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ คือ สถานที่จอดรถคับแคบ วงเงินกู้ให้น้อย เคนเตอร์ในการให้บริการยังมีไม่เพียงพอ และระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนานเกินไป

**รินนภา อุตชิตร (2546)** ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อห้องแถวของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 360 ราย โดยวิธีร้อยละ และการใช้ค่าความถี่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินกู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยทางด้านวัตถุประสงค์ และอันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยทางด้านอัตราดอกเบี้ย ส่วนความคิดเห็นของลูกค้าต่อธนาคาร คือ ลูกค้ามีความพึงพอใจในวัตถุประสงค์ของการกู้เงิน เพราะสามารถนำไปใช้ลงทุนในกิจการได้ ส่วนปัญหาที่พบเป็นปัญหาเกี่ยวกับเอกสารที่ใช้ประกอบการกู้เงินมีจำนวนมาก และปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารของผู้กู้ใช้ระยะเวลานาน

**นพรัตน์ สติฉาย (2548)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลโดยทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะและการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของกลุ่มลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในเชิงวิชาการ ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย สุ่มแบบโควต้าตามสัดส่วนของสาขาธนาคารที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 สาขาละ 30 ราย ผลการศึกษาพบว่า ทางด้านข้อมูลโดยทั่วไปเกี่ยวกับ

ลักษณะและการใช้บริการสินเชื่อคือ กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุตั้งแต่ 31-40 ปี สถานภาพสมรส จบศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนมากและประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาท ส่วนทางด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่ออันดับที่ 1 คือ อัตราดอกเบี้ย อันดับที่สองคือ วงเงินกู้ยืม และอันดับที่สามคือ ระยะเวลาในการชำระคืน ส่วนทางด้านการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจด้านวงเงินกู้ยืม คือการกำหนดอัตราร้อยละของวงเงินที่อนุมัติเมื่อเทียบกับหลักประกัน เป็นอันดับที่หนึ่ง ส่วนอันดับที่สองมีความพึงพอใจด้านการกำหนดคุณสมบัติของผู้กู้ คือ การกำหนดคุณสมบัติมีความชัดเจน อันดับที่สามคือ ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการชำระคืนมีความยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้กู้ และด้านการศึกษาถึงปัญหาพบว่าลูกค้าให้ความสนใจปัญหาเกี่ยวกับวงเงินกู้ได้น้อยกว่ามูลค่าหลักประกันเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาเป็น ปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาในการชำระคืนมีเงื่อนไขให้เลือกน้อย ส่วนอันดับที่สาม คือ ปัญหาอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดไว้มีเงื่อนไขให้เลือกน้อย และอันดับสุดท้ายเป็นปัญหาเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมที่ไม่มีการแจ้งให้ผู้กู้ทราบก่อนล่วงหน้า

**พรพัฒน์ โสทธิสาทรภย์ (2549)** ทำศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียน ส่วนบุคคลของลูกค้าจากธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 305 ราย โดยการวิเคราะห์ข้อมูล ในส่วนข้อมูลทั่วไปใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย มาตรฐานส่วนประเมนค่า และสถิติไค-สแคว์พบว่า ลูกค้าสินเชื่อหมุนเวียนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-29 ปีมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ซึ่งมีรายได้เฉลี่ย 10,000 -20,000 บาท ในส่วนของพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่าวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อใช้ในกรณีฉุกเฉิน ได้รับวงเงินสินเชื่อระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท และยังใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงินอื่นอีกด้วยควบคู่กัน 1 บัตร ซึ่งนิยมใช้สินเชื่อเรดดีเครดิตของธนาคารซีทีแบงก์ และมีสินเชื่อบัตรเครดิตอยู่ด้วย ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่เคยใช้สินเชื่อในระบบ และเมื่อใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแล้วจะไม่กลับไปใช้สินเชื่อในระบบอีก ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านสถานที่ โดยให้ความสำคัญของสถานที่ตั้งตู้ เอทีเอ็ม ปัจจัยด้านบุคลากร เช่นความเอาใจใส่ของพนักงาน ปัจจัยด้านราคา การไม่คิดอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เช่นการมีของชำร่วยแจก ด้านผลิตภัณฑ์ โดยให้ความสำคัญกับความสะดวกในการเบิกเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง

**วราภรณ์ ไทธรรมยานนท์ (2549)** ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน) และเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ วิธีการศึกษา ใช้วิธีการทดสอบไคสแควร์(Chi-Square test) ซึ่งเป็นการนำข้อมูลตัวแปรต่างๆ มาจัดกลุ่มวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับวงเงินที่กู้ยืมได้จากธนาคาร ผลการศึกษาพบว่าจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลวงเงินระหว่าง 10,000-200,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 44.50 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือ ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล วงเงินระหว่าง 200,000-340,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.00 ของกลุ่มตัวอย่าง โดย เพศ ของลูกค้ากับวงเงินที่กู้ยืม สรุปได้ว่าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าเพศชาย โดยใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล วงเงินระหว่าง 10,000-200,000 บาท ในส่วนของ อายุ ของลูกค้าที่กู้ยืม สรุปได้ว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยอาชีพส่วนใหญ่ เป็นพนักงานบริษัท ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 20,000-30,000 บาท จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลการทดสอบไคสแควร์กับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้า ธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน) กับวงเงินที่กู้ยืม ได้ว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผล ต่อพฤติกรรมของลูกค้าในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ทั้งหมดรวม 11 ปัจจัย ประกอบด้วย อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับจากธนาคาร วงเงินที่มีการยื่นกู้ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารกำหนด ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของธนาคาร เงื่อนไขในการกู้ยืม การให้บริการของธนาคาร ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา การออกให้บริการนอกสถานที่ และการที่ธนาคารมีหลายสาขาทำให้เกิดความสะดวกในการชำระเงินกู้