

## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

พฤติกรรมของข้าราชการในการใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยโดยพื้นฐานทั่วไปมีแนวการศึกษาอยู่ 2 แนวทางคือ

##### 2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์

**อุปสงค์** หมายถึง ความต้องการสินค้าและบริการ โดยอุปสงค์สำหรับสินค้าและบริการชนิดใดชนิดหนึ่งหมายถึงจำนวนต่างๆของสินค้าและบริการชนิดนั้นที่ผู้บริโภคต้องการซื้อในระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ณ ระดับราคาต่างๆของสินค้าและบริการชนิดนั้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์หรือปริมาณซื้อสินค้าและบริการมีดังนี้

1. ราคาของสินค้าชนิดนั้น ตามปกติ เมื่อราคาสินค้าเพิ่มมากขึ้นปริมาณซื้อจะลดลง ในทางกลับกัน ถ้าราคาลดต่ำลง ปริมาณซื้อจะเพิ่มขึ้นเมื่อกำหนดให้สิ่งอื่นคงที่ ถ้าราคาบ้านเพิ่มขึ้น ปริมาณความต้องการในการซื้อบ้านหลังใหม่จะลดลง

2. ราคาของสินค้าชนิดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ของปริมาณซื้อนอกจากจะขึ้นอยู่กับราคาสินค้าชนิดนั้นแล้ว ยังขึ้นอยู่กับราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณการซื้อสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งและระดับราคาสินค้าชนิดอื่นจะเป็นเช่นใด ขึ้นอยู่กับว่าสินค้าสองชนิดมีความสัมพันธ์กันในลักษณะใด แบ่งออกเป็น

2.1) สินค้าสองชนิดเป็นสินค้าที่ใช้ทดแทนกัน การที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งมาน้อยเพียงใด จะต้องพิจารณาถึงราคาสินค้าที่ทดแทนกันด้วย เช่น ถ้าราคาคอนโดมิเนียมมีราคาถูกลง ทำให้อุปสงค์ในการซื้อคอนโดมิเนียมเพิ่มขึ้น อุปสงค์ในบ้านใหม่จะลดลง ในทางตรงกันข้าม ถ้าราคาคอนโดมิเนียมแพงขึ้น จะทำให้ปริมาณการซื้อบ้านใหม่เพิ่มขึ้น ดังนั้นความสัมพันธ์ของราคาและปริมาณซื้อของสินค้าต่างชนิดที่ใช้ทดแทนกันจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.2) สินค้าสองชนิดเป็นสินค้าที่ใช้ประกอบกันหรือใช้ร่วมกัน เช่นบ้าน กับเฟอร์นิเจอร์เช่น ถ้าราคาเฟอร์นิเจอร์แพงขึ้น อุปสงค์ในบ้านใหม่จะลดลง หรือในทางกลับกัน ถ้าราคาเฟอร์นิเจอร์ถูกลง อุปสงค์ในบ้านใหม่จะเพิ่มขึ้น

3. รายได้ของผู้บริโภค รายได้ของผู้บริโภคเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการกำหนดอุปสงค์ การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้บริโภคกับปริมาณความต้องการซื้อสินค้าชนิดหนึ่งชนิดใด สามารถแบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

3.1) สินค้าชนิดนั้นเป็นสินค้าปกติ ปริมาณซื้อสินค้าปกติทั่วไปจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับระดับรายได้ของผู้บริโภค กล่าวคือ ถ้าผู้บริโภคมีรายได้มาก ความต้องการซื้อสินค้าปกติจะเพิ่มขึ้น แต่ถ้าผู้บริโภคมีรายได้ลดลง ความต้องการซื้อสินค้าปกติจะลดลงด้วย

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

4. การคาดคะเนราคาในอนาคต ถ้าผู้บริโภคคาดคะเนว่าราคาสินค้าและบริการชนิดใดจะสูงขึ้นแล้ว ปริมาณความต้องการซื้อจะเพิ่มขึ้น หรืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในอนาคตจะสูงขึ้น ผู้บริโภคจะยื่นกู้ในปัจจุบันมากขึ้น ในทางกลับกันหากคาดคะเนว่าราคาสินค้าจะลดลง ผู้บริโภคจะชะลอการซื้อสินค้าลงจนกว่าจะถึงระดับราคาที่เหมาะสม

### 2.1.2 ทฤษฎีการวิเคราะห์สินเชื่อ (วาสนา สิงห โกวิท, 2527)

การวิเคราะห์สินเชื่อ หมายถึง หมายถึง การตรวจสอบ แสวงหา และรวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริง ในการขอสินเชื่อ เพื่อให้ข้อมูลเครดิตที่สมบูรณ์ครบถ้วน มีสาระสำคัญเพียงพอที่ใช้ในการพิจารณา และหยิบยกประเด็นสำคัญจากข้อมูลเหล่านั้น ประกอบความเห็นของผู้วิเคราะห์เสนอให้ผู้มีอำนาจขออนุมัติสามารถประกอบการพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับการขอสินเชื่อนั้น ๆ ได้โดยถูกต้องและรวดเร็ว โดยมีหลักเกณฑ์อยู่สองหลักเกณฑ์คือ นโยบาย 7C (7 C's Policy) และนโยบาย 5P (5 P's Policy) ซึ่งนโยบาย (7 C's Policy) มีรายละเอียดดังนี้

#### 1. อุปนิสัยของลูกค้า (Character)

อุปนิสัยหรือลักษณะส่วนตัวของลูกค้า เป็นปัจจัยสำคัญข้อแรกของการพิจารณาว่าตัวผู้กู้เป็นคนอย่างไร มีความซื่อสัตย์สุจริตเพียงใด มีประวัติที่ไม่ดีทางการเงินหรือไม่ หากเป็นลูกค้าเก่าของธนาคารก็จะดูได้จาก ผลการติดต่อกับธนาคารที่ผ่านมาว่า ปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือข้อตกลงที่มีไว้กับธนาคารดีหรือไม่ หากต้องทำการขอสินเชื่อกับธนาคาร ควรแต่งกายเรียบร้อย ดูสบายตา เตรียมเอกสารให้ครบถ้วน ชัดเจน

## 2. ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity)

เป็นหัวใจสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อ เจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องศึกษาลูกค้าว่ามีความสามารถในการชำระหนี้คืนให้กับธนาคารเพียงใด โดยส่วนใหญ่แล้วควรเป็นรายได้ลูกค้านั้นสามารถจะทำกำไรเพื่อนำมาชำระหนี้คืนได้ เป็นการดูว่าเงินที่ขอสินเชื่อจะไปทำอะไร ซึ่งหากเป็นบุคคลธรรมดาอาจขอเอกสารเกี่ยวกับแหล่งที่มาของเงินได้ว่ามาจากแหล่งใดบ้าง โดยต้องมีเอกสารที่น่าเชื่อถือ อย่างเช่น สมุดบัญชีธนาคาร ใบรับรองเงินเดือน หรือเช็คจากเครดิตบูโร เป็นต้น แต่หากเป็นนิติบุคคลก็จะดูจากงบการเงินที่นิติบุคคลนั้นจัดทำส่งให้กับพาณิชย์ หรือกรมสรรพากรประกอบด้วย ซึ่งในบางกรณีอาจดูไปถึงผู้ที่ค้ำประกันสินเชื่อด้วย สำหรับการขอสินเชื่อเพื่อนำไปประกอบธุรกิจ หากวิเคราะห์แล้วพบว่า โครงการนั้น ๆ ไม่สามารถทำกำไรได้เพียงพอกับการชำระหนี้ ก็ไม่ควรพิจารณาให้สินเชื่อไป รายได้ที่จะนำมาชำระหนี้ควรเป็นรายได้สุทธิ จากการดำเนินธุรกิจหลังจากค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แล้ว และควรเป็นรายได้ประจำที่แน่นอนมากกว่าเป็นรายได้ชั่วคราวชั่วคราว เช่น รายได้จากค่านายหน้าเกี่ยวกับเรื่องนี้ เจ้าหน้าที่สินเชื่อควรจะต้องติดตามผลด้วยว่ามีการชำระหนี้คืนตามกำหนดหรือไม่ เพราะมักจะเกิดเหตุการณ์ดังนี้ขึ้นเสมอ ๆ ก็คือเมื่อลูกค้ามีรายได้แล้วแทนที่จะนำมาชำระหนี้ กลับนำไปใช้ในทางอื่น เช่น นำไปใช้ในการขยายกิจการ โดยนำเงินทุนหมุนเวียนไปใช้ดำเนินการ ฉะนั้น การกำหนดระยะเวลาชำระหนี้คืน จึงเป็นส่วนสำคัญในการปล่อยสินเชื่อด้วย

## 3. เงินทุน(Capital)

เป็นการวิเคราะห์ถึงสัดส่วนของเงินที่ต้องการขอสินเชื่อ กับเงินทุนของผู้ขอู้ว่าเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งอาจรวมถึงสินเชื่อเดิมที่ผู้ขอู้ยังไม่ได้ชำระด้วย ซึ่งสถาบันการเงินมักไม่ให้สินเชื่อกับธุรกิจขนาดเล็กที่มีเงินทุนไม่มาก แต่ขอู้สินเชื่อจำนวนมาก เพราะสถาบันการเงินจะมีความเสี่ยงสูงตามไปด้วย ดังนั้นผู้ประกอบการที่มีไอเดียธุรกิจที่ดีและมีความสามารถจริง คงต้องเตรียมเก็บเงินให้พร้อมก่อนทำการขอสินเชื่อด้วย โดยทั่วไปแล้วสถาบันการเงินจะให้สินเชื่อแก่ธุรกิจใดก็ตามต้องพิจารณาด้วยว่า ผู้ขอู้ได้นำเงินทุนส่วนตัวมาลงทุนด้วยเท่าไร เพราะยิ่งผู้ขอู้นำเงินทุนส่วนตัวมาลงทุนมากเท่าใด ความเสี่ยงของธนาคารก็น้อยลงเท่านั้น เพราะการที่ผู้ขอู้นำเงินทุนส่วนตัวมาลงทุนมากก็จำเป็นอยู่เอง ที่จะต้องทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับธุรกิจจนสุดความสามารถ ฉะนั้น สัดส่วนระหว่างเงินต้นกับหนี้ (D/E RATIO) จะต้องมาพิจารณาด้วย ทั้งนี้ก็ต้องขึ้นอยู่กับธุรกิจแต่ละประเภทว่าควรจะมี D/E RATIO เท่าไร เช่น ธุรกิจที่มีผลกำไรต่ำ ก็ควรต้องมีเงินลงทุนสูง เช่น ธุรกิจ APARTMENT ให้เช่า ซึ่งมีรายรับไม่มากนักเมื่อเทียบกับเงินลงทุน ผู้ขอู้คงต้องใช้เงินลงทุนของตนเองเป็นส่วนใหญ่ มองอีกด้านหนึ่ง ก็คือรายได้ของธุรกิจที่เป็นข้อกำหนดความสามารถในการขอสินเชื่อได้เป็นจำนวนเท่าไร แต่ในทางธุรกิจแล้วการที่ธุรกิจประสบผลสำเร็จได้นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์เพียงพอในการดำเนินงาน ดังนั้น เมื่อไม่สามารถขอสินเชื่อได้ตามที่กำหนด ผู้ขอู้ควรเพิ่มทุนเพียงพอ และธนาคารก็ไม่ควรที่จะให้กู้ ทั้ง ๆ ที่รู้ว่าไม่เพียงพอกับการประกอบธุรกิจ มิฉะนั้น จะเป็นผลเสียแก่ทั้งสองฝ่าย

#### 4. หลักประกัน (Collaterals)

การให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเก็บเงินต้นและดอกเบี้ยไม่ได้ สถาบันการเงินส่วนใหญ่จึงมักจะขอหลักประกันเป็นอสังหาริมทรัพย์มูลค่าประกันเงินสินเชื่อด้วย แต่ในกรณีที่สินเชื่อไม่สูงมากนักอาจจะใช้บุคคลมาค้ำประกันให้ก็ได้ ดังนั้นหากต้องการขอกู้ก็ขอให้เตรียมเอกสารหลักประกันไว้ให้พร้อมและให้เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินมาทำการประเมินราคาด้วย

#### 5. สถานการณ์ (Condition)

เป็นการวิเคราะห์สถานะเศรษฐกิจทั้งระดับมหภาคและจุลภาค โดยวิเคราะห์เศรษฐกิจโลก เศรษฐกิจระดับประเทศ สภาพของอุตสาหกรรมที่ขอสินเชื่อ จนถึงระดับของธุรกิจ ซึ่งแต่ละสถาบันการเงินอาจมีมุมมองต่อสถานการณ์และอุตสาหกรรมแต่ละอย่างแตกต่างกันไป ดังนั้นการเลือกขอสินเชื่อกับธนาคารที่ให้ความสนใจหรือให้ความสำคัญต่อธุรกิจที่ขอสินเชื่อ ย่อมมีโอกาสได้รับสินเชื่อได้ง่ายกว่า และประหยัดเวลากว่าอีกด้วย

#### 6. ประเทศ (Country)

สำหรับหัวข้อนี้เป็นกรณีพิเศษเพิ่มเติมในกรณีที่การขอสินเชื่อข้ามประเทศที่ ต้องวิเคราะห์นโยบายและกฎหมายของแต่ละประเทศประกอบด้วย รวมถึงเสถียรภาพทางการเมือง สังคม ค่าเงินสกุลนั้น ๆ และอัตราเงินเฟ้อ มาพิจารณา

#### 7. อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา (Currency)

เป็นการศึกษาค่าเงินและสกุลเงินของต่างประเทศ ซึ่งตรงส่วนนี้ผู้ประกอบการของไทยเคยประสบปัญหามาแล้วหลายรายในช่วงปี 2540 ที่กู้เงินจากต่างประเทศมาและค่าเงินอ่อนค่าอย่างรุนแรง ซึ่งการลดความเสี่ยงสามารถทำได้โดยการทำสัญญาซื้อขายเงินล่วงหน้านั่นเอง

สำหรับนโยบายการให้สินเชื่ออีกประเภทหนึ่งคือ นโยบาย 5P (5 P's Policy) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) People คุณลักษณะ ของผู้ขอสินเชื่อ โดยดูจากประวัติครอบครัว ความตั้งใจในการชำระหนี้ของผู้กู้ ความสามารถในการชำระหนี้ รวมถึงความรับผิดชอบของธุรกิจที่ทำอยู่

2) Purpose วัตถุประสงค์ในการขอกู้ยืมเงิน โดยพิจารณาว่า ลูกหนึ่นำเงินไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะนำไปใช้เงินทุนหมุนเวียน เป็นการขยายงาน และลงทุนชำระหนี้อื่นๆ ซึ่งวัตถุประสงค์นี้จะต้องก่อให้เกิดรายได้และเกิดผลตอบแทนต่อสหกรณ์ คือดอกเบี้ย

3) Payment การชำระหนี้ เป็นการพิจารณาถึงความสามารถในการชำระหนี้ว่าผู้ขอสินเชื่อหรือผู้กู้ จะนำเงินมาชำระในระยะเวลาที่กำหนดได้หรือไม่ โดยประเมินจากรายได้ที่คาดว่าจะได้รับในอนาคต ซึ่งจะต้องนำข้อมูลมาพิจารณา

4) Protection เป็นการพิจารณาถ้าความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการที่สมาชิกไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ ซึ่งมีหลักประกันแยกได้ 2 ประเภท

- Internal หลักประกันภายในของผู้กู้ เช่น หลักประกันที่จะนำมาจำนองเป็นประกัน กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินหรือเงินออม

- External หลักประกันภายนอก เช่น หลักประกันของผู้ค้ำประกัน โดยนำหลักทรัพย์ มาค้ำประกัน หรือความน่าเชื่อถือของผู้ค้ำประกัน

5) Prospective (องค์ประกอบอื่นร่วม) เป็นการพิจารณาโดยรวมของทั้ง 4P ว่าควรจะให้กู้หรือไม่ ซึ่งจะพิจารณาจากอัตราเสี่ยงของ อัตราส่วนของดอกเบี้ยกับการเสี่ยงภัยในธุรกิจ ความยุ่งยากในการเรียกเก็บ

## 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**ชัชวัญ พิษณุกุล(2551)**ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อรถยนต์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อ ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อรถยนต์ และศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรถยนต์ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาเฉพาะลูกหนี้ที่เป็นลูกหนี้สินเชื่อรถยนต์ธนาคาร ธนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ในช่วงเดือนเมษายนปี 2550 ถึงเดือน กรกฎาคมปี 2550 เก็บจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน 25,001-35,000 บาท พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อรถยนต์พบว่า ผู้ขอสินเชื่อส่วนใหญ่ได้รับวงเงิน 300,001 – 400,000 บาท ส่วนใหญ่ได้รับอัตราดอกเบี้ย 4.6-5.0 ต่อปี มีระยะเวลาในการผ่อนชำระ 60 เดือน วงเงินผ่อนชำระต่องวดส่วนใหญ่ต่ำกว่า 6,000 บาท ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอยื่นกู้ และใช้หลักประกันในการขอยื่นกู้ วิธีการชำระเงินคืนจะหักการชำระผ่านทางธนาคารธนชาติ และผ่านทางเคาร์เตอร์เซอร์วิส และผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่เคยผัดผ่อนชำระหนี้ และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อรถยนต์มากที่สุดคือ มนุษยสัมพันธ์และการให้บริการของพนักงานธนาคาร

**ยุพาวดี หมายหมั่น(2552)** ทำการประเมินผลการให้สินเชื่อกรุงเทพฯธนวิทย์ของธนาคารกรุงเทพฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการให้สินเชื่อกรุงเทพฯธนวิทย์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพฯธนวิทย์ พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพฯธนวิทย์ สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ วิธีการศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากลูกค้าสินเชื่อกรุงเทพฯธนวิทย์ในปี 2551 จำนวน 342 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและการใช้ลำดับความสำคัญ ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารกรุงเทพฯ สาขาไชยปราการ ให้สินเชื่อกรุงเทพฯธนวิทย์ในปี 2551 เป็นเงิน 24.7 ล้านบาท ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-49 ปี สมรสแล้ว การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000

– 25,000 บาท ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวิภูพบว่า อันดับแรก คือการได้รับวงเงินสูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน รองลงมาคือการคิดดอกเบี้ยเงินกู้ โดยจะคิดดอกเบี้ยเมื่อลูกค้าทำการเบิกถอนเงิน อันดับสุดท้ายคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ พฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิภูพบว่า มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อนำไปใช้ในการอุปโภคบริโภค ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้สินเชื่อธนวิภู 6 ปี ได้รับวงเงินกู้ 5 เท่าของเงินเดือน การชำระคืนเงินกู้ส่วนใหญ่ ชำระคืนเฉพาะดอกเบี้ย ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารเรียกเก็บ และความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อมากที่สุด พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเต็มใจให้บริการ

**เมริน วงศ์ชัย(2553)** ทำการประเมินผลการใช้สินเชื่ออุปโภคบริโภคธนาคารกรุงไทย จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อ และศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารกรุงไทยจังหวัดลำพูน โดยเก็บตัวอย่างโดยใช้วิธีแบบสอบถามจากสาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูนจำนวน 243 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและการใช้ลำดับความสำคัญ ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารกรุงไทยสาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ให้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคในปี 2552 จำนวน 91.8 ล้านบาท ประกอบด้วยสินเชื่อกรุงไทยธนวิภู 13.6 และสินเชื่อกรุงไทยเอนกประสงค์ 78.2 ล้านบาท จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวิภูส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สมรสแล้ว อายุเฉลี่ย 37 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการเทศบาล ซี3 – ซี5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,863 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวิภู 3 อันดับแรกคือ ให้วงเงินกู้สูง เป็นสินเชื่อผู้หมุนเวียน และอัตราดอกเบี้ยต่ำ ตามลำดับ ลูกค้าสินเชื่อกรุงไทยธนวิภูส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการกู้ครั้งแรกคือนำไปใช้ในการอุปโภคบริโภค มีระยะเวลาในการกู้เฉลี่ย 14 ปี ผ่อนเฉลี่ยต่อเดือน 852 บาท และลูกค้าส่วนใหญ่พึงพอใจด้านมนุษยสัมพันธ์ดี และทำเลที่ตั้งของธนาคาร มากที่สุด ส่วนลูกค้าที่ใช้สินเชื่อเอนกประสงค์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สมรสแล้ว อายุเฉลี่ย 38 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 16,181 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเอนกประสงค์ 3 อันดับแรกคือ ให้วงเงินสูง เป็นการกู้แบบมีระยะเวลากำหนด และอัตราดอกเบี้ยต่ำ ตามลำดับ ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อเอนกประสงค์ได้รับวงเงินเฉลี่ย 468,750 บาท คิดเป็น 28.4 เท่าของเงินเดือน ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อเอนกประสงค์ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการอุปโภคบริโภค ระยะเวลาเฉลี่ย 10 ปี ผ่อนเฉลี่ยต่องวด 3,687 บาท ลูกค้าส่วนใหญ่พึงพอใจด้านมนุษยสัมพันธ์ดี และทำเลที่ตั้งของธนาคารมากที่สุด

**อภิรักษ์ ศรียาบ(2553)** ทำการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อ ศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน ใน

จังหวัดเชียงใหม่ 10 สาขา โดยจะคัดเลือกศึกษาเฉพาะลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน ในจังหวัดเชียงใหม่ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2553 เป็นต้นไป ใช้วิธีเก็บตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม โดยทำการสุ่มแบบ 2 ขั้นตอนคือ สุ่มแบบชั้นภูมิ ตามจำนวนลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อแต่ละสาขา และขั้นตอนที่สองสุ่มแบบบังเอิญ ของกลุ่มตัวอย่างแต่ละสาขา ตัวอย่างที่เก็บทั้งหมดจำนวน 200 ราย ผลจากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30-40 ปี สถานภาพสมรส ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 60,000 บาท ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรมากที่สุด และผลจากการศึกษาด้านความพึงพอใจพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่พึงพอใจด้านบุคลากรมากที่สุด คือพนักงานมีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในการให้บริการ

**เมตตา ธีรภัทรเมธ(2555)** ทำการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน ของธนาคารธนชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อ ศึกษาวัตถุประสงค์ของการใช้สินเชื่อรถแลกเงินของลูกค้าธนชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อรถแลกเงินของลูกค้าธนชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่ เก็บตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 300ราย ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเงินไปใช้หมุนเวียนธุรกิจมากที่สุด และส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว รองลงมาคือเพื่อนำไปใช้จ่ายในการอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน และนำไปชำระหนี้ขนาดเครื่องยนต์ที่ใช้เป็นหลักประกันของสินเชื่อรถแลกเงินคือ 50,000 – 250,000 และ 450,000 ขึ้นไป นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการไม่เคยผัดผ่อนชำระ แหล่งที่ทราบสินเชื่อรถแลกเงินส่วนใหญ่คือทราบจากคำแนะนำของพนักงานธนาคารและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อรถยนต์ในภาพรวมในระดับมาก และพึงพอใจบริการสินเชื่อรถแลกเงินในด้านการให้บริการมากที่สุด ซึ่งได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีความเต็มใจในการให้บริการ พนักงานมีทักษะและมีประสิทธิภาพในการทำงานดี อันดับ 2 คือด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งได้แก่ความมีชื่อเสียงของธนาคารในการให้กู้สินเชื่อรถแลกเงิน และขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อที่มีความรวดเร็ว อันดับ 3 คือด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งได้แก่การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง