

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการการชำระคืนและปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนสินเชื่อส่วนบุคคล กรุงไทยธนวิภูสินเชื่อส่วนบุคคล กรุงไทยธนวิภู ในเขตอำเภอเมืองลำพูน มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1.1 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix)

ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ซึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค โดยมีส่วนประสมการตลาดเป็นตัวสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อที่มีศักยภาพเพื่อชักจูงทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อส่วนประสมการตลาด (ศิริวรรณ ,2546 : 53 อ้างถึง Kotler,2003:16)

1) ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and Service)

หมายถึง สิ่งที่เสนอขายเพื่อสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตน หรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วย สินค้า บริการ ความคิด สถานที่องค์กร หรือบุคคล ผลิตภัณฑ์ต้องมีอรรถประโยชน์ มีคุณค่าในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ การกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ต้องคำนึงถึงปัจจัยดังนี้

- ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ และความแตกต่างทางการแข่งขัน
- องค์ประกอบ หรือ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ เช่น ประโยชน์พื้นฐาน รูปลักษณ์ คุณภาพ การบรรจุภัณฑ์ ตราสินค้า
- การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ เป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์ของบริษัท เพื่อแสดงตำแหน่งที่แตกต่างและมีคุณค่าในจิตใจของลูกค้าเป้าหมาย
- การพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีลักษณะใหม่และปรับปรุงให้ดีขึ้น ซึ่งต้องคำนึงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น
- กลยุทธ์เกี่ยวกับส่วนประสมผลิตภัณฑ์ และสายผลิตภัณฑ์

2) ราคา (Price)

หมายถึง จำนวนเงินหรือสิ่งอื่นๆ ที่มีความจำเป็นต้องจ่าย เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ หรือ หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์กับราคา (Price) ของผลิตภัณฑ์นั้น ดังนั้นผู้กำหนดกลยุทธ์ด้านราคาจึงต้องคำนึงถึงคุณค่าที่รับรู้ ในสายตาของลูกค้า ซึ่งต้องพิจารณาการยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่า สูงกว่าราคาผลิตภัณฑ์ ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง และการแข่งขัน

3) การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

เป็นเครื่องมือการสื่อสาร เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อตราสินค้าหรือบริการหรือความคิดหรือต่อบุคคล โดยใช้เพื่อจูงใจให้เกิดความต้องการ เพื่อเตือนความทรงจำในผลิตภัณฑ์ โดยคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก ความเชื่อ และพฤติกรรมการซื้อ หรือเป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขาย ทำการขาย และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายประการ องค์การอาจเลือกใช้หนึ่งหรือหลายเครื่องมือ ซึ่งต้องใช้หลักการเลือกใช้เครื่องมือการสื่อสารการตลาดแบบผสมประสานกัน

4) การจัดจำหน่าย (Place)

หมายถึง โครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วย สถาบันหรือกิจกรรม ใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากองค์การไปยังตลาด สถาบันที่นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาด เป้าหมายก็คือสถาบันการตลาดส่วนกิจกรรมที่ช่วยในการกระจายตัวสินค้า ประกอบด้วย การขนส่ง การคลังสินค้า และการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง การจัดจำหน่าย

5) บุคลากร (People)

เป็นส่วนประสมการตลาดซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ และสร้างความแตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้ รวมทั้งมีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับบริษัทจะครอบคลุม 2 ประเด็น ดังนี้

- บทบาทของบุคลากร สำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้วยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วย การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมากสำหรับการบริการ

- ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าด้วยกัน คุณภาพการบริการของลูกค้ารายหนึ่งอาจมีผลมาจากลูกค้าอื่นแนะนำมา ตัวอย่างที่เกิดขึ้น เช่น กลุ่มลูกค้าหรือลูกค้าจากร้านอาหารที่บอก

ต่อกันไปแต่ปัญหาหนึ่งของผู้บริหารการตลาดจะพบก็คือการควบคุมระดับของคุณภาพการบริการให้อยู่ในระดับคงที่

6) กระบวนการ (Process) ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการส่งมอบบริการมีความสัมพันธ์เช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าอย่างดีก็ไม่สามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ทั้งหมด เช่นการเข้าแถวรอ ระบบการส่งมอบบริการจะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ อำนาจตัดสินใจของพนักงาน การที่มีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าวไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีผลสำคัญต่อฝ่ายการตลาดด้วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจของลูกค้าได้รับ

2.1.2 ทฤษฎีการบริโภค

1) สมมุติฐานรายได้ถาวร (Permanent Income Hypothesis)

Milton Friedman เสนอทฤษฎีที่เกี่ยวกับรายได้ส่วนบุคคลอธิบายได้ว่า การบริโภคในปัจจุบันขึ้นอยู่กับสิ่งที่เป็นมากกว่ารายได้ปัจจุบันเช่นกัน คือการบริโภคในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งนอกจากจะขึ้นอยู่กับรายได้ในช่วงเวลานั้นแล้วยังขึ้นอยู่กับรายได้ในอนาคตที่ผู้บริโภคคาดว่าจะได้รับอีกด้วย **Friedman** ได้ยกตัวอย่างเช่น ถ้าครอบครัวหนึ่งได้รับรายได้ปัจจุบันน้อยกว่ารายได้ที่เขาได้รับในอนาคต ครอบครัวนั้นมีแนวโน้มที่จะบริโภคเพิ่มมากขึ้นมากกว่ากำลังซื้อที่เกิดจากรายได้ที่มีอยู่ในปัจจุบันจึงต้องมีการกู้ยืมเงินมาเพื่อเพิ่มการใช้จ่ายของครอบครัว

$$Y_m = Y_p + Y_{tr} \dots\dots\dots (1.1)$$

$$Y_m = \text{รายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน (measured income)}$$

$$Y_p = \text{รายได้ถาวร (permanent income)}$$

$$Y_{tr} = \text{รายได้ชั่วคราว (transitory income)}$$

รายได้ที่ได้รับปัจจุบัน Y_m ประกอบด้วย รายได้ถาวร Y_p และรายได้ชั่วคราว Y_{tr} ยกตัวอย่างเช่น ถ้าผู้บริโภคได้รับเงินเพิ่มพิเศษโดยไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้า ในรอบหนึ่งปี เช่นเงินโบนัส แต่ในปีถัดไปอาจไม่ได้รับ กรณี Y_{tr} จะมีค่าบวกและทำให้รายได้ทั้งหมดที่ได้รับจริงๆ สูง

กว่ารายได้ถาวร ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้บริโภคไม่มีรายได้ค่าของ Y_{tr} จะมีค่าเป็นลบ และทำให้รายได้ทั้งหมดที่ได้รับน้อยกว่ารายได้ถาวรบุคคลนั้นจะต้องกู้เงินมาเพื่อใช้หมุนเวียน

การบริโภคถาวรเป็นสัดส่วนกับรายได้ถาวร ค่าตัว K จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับตัวบุคคล อัตราดอกเบี้ย รสนิยมส่วนบุคคล และระดับรายได้ที่คาดว่าจะได้รับ เช่น เมื่ออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลดลง ผู้บริโภคจะมีแนวโน้มการบริโภคเพิ่มมากขึ้น และมีความต้องการกู้เงินมากตามแต่ถ้าปัจจัยเหล่านี้ไม่มีความเกี่ยวข้องกับระดับรายได้ ค่าเฉลี่ยของ K สำหรับทุกชั้นรายได้จะมีค่าเท่ากัน

$$C_p = KY_p \dots\dots\dots (1.2)$$

$$C_p = \text{การบริโภคถาวร (permanent consumption)}$$

$$K = \text{ปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อสัดส่วนของรายได้}$$

$$Y_p = \text{ระดับรายได้ถาวร (permanent income)}$$

การบริโภคในปัจจุบัน C_m ประกอบไปด้วยการบริโภคถาวร C_p และการบริโภคที่เกิดขึ้นชั่วคราว C_{tr} แสดงว่าผู้บริโภคในบางครั้งอาจซื้อสินค้าเพิ่มมากขึ้นเพราะสินค้าลดราคาทั้งที่ตนเองไม่มีความจำเป็นต้องซื้อเลยซึ่งส่งผลทำให้ มีค่าเป็นบวกปริมาณเงินที่มีอยู่จึงน้อยลงตาม ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้บริโภคหาซื้อสินค้าที่บริโภคเป็นประจำไม่ได้ หรือหาซื้อได้น้อยลงกว่าปกติ ซึ่งจะทำให้ค่า C_{tr} ติดลบ

$$C_m = C_p + C_{tr} \dots\dots\dots (1.3)$$

$$C_m = \text{การบริโภคในปัจจุบัน (measured consumption)}$$

$$C_p = \text{การบริโภคถาวร (permanent consumption)}$$

$$C_{tr} = \text{การบริโภคชั่วคราว (transitory consumption)}$$

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

2) สมมุติฐานรายได้เปรียบเทียบ (Relative Income Hypothesis)

Duesenberry เสนอให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคซึ่งอธิบายว่า บุคคลจะรักษาแบบแผนการบริโภคของตนกับระดับรายได้สูงสุดที่เคยได้รับมาก่อน (Previous peak income) หมายความว่าเมื่อใดที่รายได้ลดลงต่ำกว่ารายได้สูงสุดที่เคยได้รับมาก่อน ผู้บริโภคจะไม่ค่อยเต็มใจลดระดับการบริโภคของตนเพราะมีความเคยชินกับมาตรฐานการครองชีพเดิม และมีระยะที่เศรษฐกิจตกต่ำทำให้รายได้ของบุคคลลดลง ซึ่งบุคคลนั้นไม่มีการปรับปรุงและลดการบริโภคให้สอดคล้องกับรายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน ส่งผลทำให้ต้องกู้เงินจากสถาบันการเงินเพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภค

3) สมมุติฐานรายได้สัมบูรณ์ (Absolute Income Hypothesis)

Keynes เป็นคนแรกเสนอให้เห็นการใช้จ่ายของผู้บริโภคแต่ละคนขึ้นอยู่กับระดับรายได้ที่เขาได้รับในแต่ละงวด ในระยะยาวมีสินค้าอุปโภคบริโภคเพิ่มมีจำนวนมากขึ้น ซึ่งประชากรในฐานะผู้บริโภคได้รับแรงกระตุ้นจากการโฆษณาสินค้าว่าสินค้าเกิดขึ้นใหม่นั้นเป็นสินค้าที่จำเป็นในการดำรงชีวิต ดังนั้นจึงทำให้การบริโภคเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการใช้จ่ายในการบริโภคขึ้นอยู่กับระดับรายได้ของบุคคลที่ได้รับเท่านั้น เมื่อรายได้เพิ่มขึ้นจะทำให้สัดส่วนของรายได้ที่ใช้ในการบริโภคมีแนวโน้มที่ลดลง

2.1.3 Logistic Regression

เป็นวิธีการประมาณความน่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์ที่น่าสนใจ ซึ่งตัวแปรตามเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นที่มีโอกาสเกิดขึ้นเพียง 2 อย่างคือ เกิดเหตุการณ์และไม่เกิดเหตุการณ์ การประมาณค่าพารามิเตอร์ของแบบจำลองจะใช้วิธีการคาดประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum likelihood) โดยการคัดเลือกตัวแปรอิสระเข้ามาในแบบจำลองโดยอาศัยวิธีการถดถอย ซึ่งสมการที่สร้างขึ้นจะมีการบวกตัวแปรอิสระเข้าและนำตัวแปรอิสระออกในแต่ละขั้นตอน สำหรับข้อมูลที่จะใช้ในการวิเคราะห์ Logistic Regression นั้นจะมีลักษณะดังนี้ คือ ตัวแปรอิสระเป็นข้อมูลเชิงปริมาณหรือตัวแปรหุ่นก็ได้ แต่ตัวแปรตามจะต้องเป็นตัวแปรทวิ (Dichotomous) คือมีค่าที่เกิดขึ้นได้ และเกิดขึ้นไม่ได้ 2 ค่า (Binary) เป็น 1 กับ 0

ดังนั้น สมการพยากรณ์ค่าความน่าจะเป็นของเหตุการณ์

$$\text{Prob (even)} = \frac{1}{1+e^{-p}}$$

$$\text{Prob (no even)} = 1 - \text{Prob (even)}$$

โดยที่ Prob (even) คือ ความน่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์

Prob (no even) คือ ความไม่น่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์

นำมากำหนดสมการแบบจำลองโดยใช้ Logit Model จะได้ความน่าจะเป็นของการชำระคืนสินเชื่อส่วนบุคคล กรุงไทยธนวิฤ ได้ในรูปของสมการ

$$P = f(X_1, X_2, X_3, X_4, \dots, X_{14})$$

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของสินเชื่อของธนาคาร

ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินได้มีการวิเคราะห์การพิจารณาให้เงินสินเชื่อ โดยเน้นถึงการพิจารณาในด้านต่างๆของผู้ที่ต้องการขอสินเชื่อทั้งในเชิงปริมาณ เช่น ฐานะการเงิน สภาพคล่องทางการเงิน ระดับรายได้ การพิจารณาในเชิงคุณภาพ เช่น ประเมินคุณลักษณะและสิ่งแวดล้อมของผู้กู้ ความเสี่ยงในการชำระเงิน ดังนั้น บมจ.ธนาคารกรุงไทยได้ใช้หลักการประเมินพิจารณาสินเชื่อและเกณฑ์การจัดชั้น แบ่งเป็น 3 ลักษณะดังนี้

1.การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

การวิเคราะห์โดยใช้ข้อมูลทางการเงินของผู้กู้เป็นหลักซึ่งเป็นข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้อย่างชัดเจน ดังนั้นธนาคารจะพิจารณาด้านงบการเงินที่ใช้ในระบบของการให้เงินสินเชื่อเท่านั้นซึ่งสามารถตรวจสอบได้จาก รายได้ค่าจ้างหลักที่ได้รับต่อเดือนของผู้ขอสินเชื่อ และภาระผูกพันที่ผู้กู้มีต่อสถาบันการเงินอื่นที่ไม่ใช่ธนาคารกรุงไทย ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาสินเชื่อ นำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้เพื่อวิเคราะห์และพิจารณาอนุมัติวงเงินให้ผู้ขอสินเชื่อ โดยสามารถตรวจสอบหลักฐานเอกสารประกอบ เช่น ใบสำคัญแสดงรายได้ที่เป็นเงินได้ต่อเดือนที่เป็นข้อมูลในอดีตและปัจจุบัน ใบสำคัญที่แสดงจำนวนเงินผ่อนชำระกับสถาบันการเงินต่างๆที่ไม่ใช่ธนาคารกรุงไทย

2. การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis)

หลัก นโยบาย 7 C'S ในการประเมินความเสี่ยงของการให้สินเชื่อของธนาคาร

1. Character หรือ willingness to pay ความตั้งใจจริงของลูกค้าที่จะชำระเงินคืน ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องศึกษาที่ดีเพราะประเมินยากขึ้นอยู่กับการหาข้อมูลจากลูกหนี้ และประสบการณ์ของผู้พิจารณาสินเชื่อ ในการพิจารณา Character ต้องดูทั้งส่วนที่สำคัญประกอบ Elements เช่น ความซื่อสัตย์ Honesty ความจริง Integrity ความยุติธรรม Fairness ความรับผิดชอบ Responsibility

ความพอควร Temperance ความไว้วางใจ Trustworthiness และหลักฐาน แสดง Evidences เช่น ผู้พิจารณาต้องใช้ประวัติการชำระหนี้ ประวัติการกู้เงิน ภูมิฐานะที่อยู่อาศัย ลักษณะความเสี่ยงของงานที่ทำ อายุ ผู้กู้ สถานภาพการสมรส การศึกษา เป็นต้น

2. Capacity หรือ Ability to pay ความสามารถในการชำระหนี้ แม้จะมีความซื่อสัตย์ แต่หากไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ได้ โดยไม่มีเหตุผลที่เหมาะสมถือว่าเป็นความเสี่ยงอย่างมากในการพิจารณาสินเชื่อ ความสามารถในการชำระหนี้มองได้จากการที่ผู้ขอชำระหนี้ได้ชำระหนี้ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยโดยปกติเงินที่นำมาชำระควรเป็นเงินสุทธิตามจากค่าจ้างและรายได้ต่อเดือน คือจะต้องมีเงินเหลือจากรายรับสุทธิหลังจากหักค่าใช้จ่ายแล้ว เพียงพอต่อการชำระหนี้คืนให้กับธนาคารได้

3. Capital คือ การพิจารณาทรัพย์สินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้กู้โดยผู้กู้นำมาใช้เป็นหลักทรัพย์ในการค้ำประกันและในการวัดความเสี่ยงเกี่ยวกับ Capital สามารถวัดได้จากความเข้มแข็งทางการเงิน โดยการคำนวณนั้นเราพิจารณาจาก ส่วนที่เป็นรายได้หลักที่ได้รับและเงินทุนจากแหล่งอื่นที่หามาได้

4. Collateral คือ การพิจารณาหลักประกันซึ่งอาจเป็นส่วนหนึ่งของ Capital นำมาค้ำประกันสินเชื่อ ซึ่งทรัพย์สินที่นำมาค้ำประกันนั้นต้องนำมาจำนำหรือจำนอง

5. Condition คือ สถานการณ์ทั่วไปซึ่งพิจารณาถึงสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจของผู้ขอสินเชื่อ กล่าวคือ ถ้าเศรษฐกิจดีจะส่งผลทำให้ผลประกอบการเติบโตในทิศทางเดียวกัน แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าเศรษฐกิจใน ขณะนั้นมีการชะลอตัว หรือซบเซา ซึ่งส่งผลทำให้การลงทุนลดลง นอกจากนั้นจะต้องพิจารณาในเรื่องอื่น ที่เป็นปัจจัยส่งผลกระทบต่อ เช่น อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ภาวะเงินเฟ้อ อัตราภาษี นโยบายทาง การเมือง เป็นต้น

6. Country คือการประเมินความเสี่ยงในการให้สินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับประเทศของผู้กู้ โดยเฉพาะ พิจารณาด้านเศรษฐกิจนโยบายซึ่งในปัจจุบันที่มีการแข่งขันการค้าส่งสินค้าเข้า การส่งสินค้าออก ซึ่งการให้สินเชื่อเกี่ยวกับธุรกิจประเภทนี้จะมีความเสี่ยงในอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา และตลาดที่นำเข้าสินค้า

7. Control คือ การควบคุมเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของระบบ ข้อมูลของผู้ที่ขอวงเงินสินเชื่อ โดยอาจเป็นการจัดเก็บข้อมูลในระบบบัญชีของผู้ขอสินเชื่อเป็นรายบุคคล และเป็นหน่วยงานเพื่อสะดวกในการติดตามถ้าเกิดมีปัญหาการค้างชำระเงินสินเชื่อขึ้นมา

หลัก 5 P นโยบายในการประเมินความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ

1. Personal การวิเคราะห์และพิจารณาในตัวบุคคล ซึ่งเป็นการพิจารณาในตัวของผู้กู้ในเรื่องความรับผิดชอบในการชำระเงิน ประวัติทางการเงิน ความตั้งใจในการชำระเงิน บุคคลซึ่งมีลักษณะในการบริหารทางการเงินอย่างไรซึ่งใช้ในการสนับสนุนในการชำระหนี้คืนให้แก่ธนาคาร

2. Purpose การวิเคราะห์และพิจารณาวัตถุประสงค์ ในการนำเงินที่ได้รับจากสินเชื่อของธนาคารไปใช้ในการ อุปโภคบริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์ เช่น การใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็น การใช้รักษาพยาบาล และนำไปใช้เก็บไว้เพื่อใช้ในยามฉุกเฉิน

3. Payment การวิเคราะห์และพิจารณาสินเชื่อความสามารถในการชำระหนี้คืนให้กับธนาคาร การพิจารณาลูกหนี้ที่ขอใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารมีการผิดนัดหรือชำระตรงตามวันครบกำหนด

4. Protection การป้องกัน คือการพิจารณาและวิเคราะห์ความเสี่ยงในการให้เงินสินเชื่อแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ

- ปัจจัยที่เกิดขึ้นภายใน ซึ่งปัญหาหลักคือปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวผู้กู้
- ปัจจัยที่เกิดขึ้นภายนอก เช่น พิจารณาจากหน่วยงานของผู้กู้ สภาพเศรษฐกิจ การเมือง

5. Prospective คือการพิจารณาผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคตกับการให้สินเชื่อว่าคุ้มหรือเหมาะสมหรือไม่ เช่น การพิจารณาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับบุคคลในช่วงที่เศรษฐกิจถดถอยความรอบคอบการให้สินเชื่อมากขึ้น

หลัก Enterprise Risk Management (ERM)

ธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการธุรกรรมประเภทต่างๆ โดยเฉพาะความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากภายในองค์กร Internal Enterprise Risk ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาให้สินเชื่อสามารถนำไปปฏิบัติการให้เงินสินเชื่อแก่ลูกค้าที่เข้ามาขอใช้บริการได้

- ความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อโดยตรง (Direct Leading Risk) หมายถึงความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ลูกค้าไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาเงินกู้ ซึ่งจะเกิดตลอดระยะเวลาของการให้สินเชื่อและความเสี่ยงจะหมดไปเมื่อธนาคารได้รับชำระหนี้คืน และยกเลิกสัญญา

- ความเสี่ยงจากการก่อภาระผูกพัน (Contingent Liabilities Risk) ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเนื่องจากลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาที่ธนาคารได้ก่อภาระผูกพันตามสัญญาไว้กับบุคคลที่สาม เช่น สัญญาค้ำประกัน

- ความเสี่ยงจากการชำระเงิน (Settlement Risk) ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเมื่อต้องมีการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างคู่สัญญาในวันเวลาเดียวกัน ซึ่งธนาคารทำธุรกรรมในส่วนที่รับผิดชอบแล้วแต่ไม่ได้รับสิ่งแลกเปลี่ยนกลับมาจากคู่สัญญา เช่น ดอกเบี้ยและเงินต้น

2.1.4 หลักเกณฑ์การจัดชั้นหนี้

บมจ.ธนาคารกรุงไทย ได้ใช้หลักเกณฑ์ในการจัดชั้นหนี้ ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องสินทรัพย์ที่ไม่มีราคาหรือเรียกคืนไม่ได้ และสินทรัพย์ที่สงสัยจะไม่มีราคาหรือเรียกคืนไม่ได้ ซึ่งมีการจัดชั้นลูกหนี้ออกเป็น 6 ประเภท โดยกำหนดระยะเวลาค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยของลูกหนี้เป็น 6 ประเภทดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงการจัดชั้นหนี้

ประเภทการจัดชั้นหนี้	ระยะเวลาค้าง	สถานะ
1. ชั้นปกติ (B1)	ไม่เกิน 1 เดือน	ปกติ
2. ชั้นกล่าวถึงพิเศษ (B2)	1 - ไม่เกิน 3 เดือน	ปกติ
3. ชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน(B3)	3 - ไม่เกิน 6 เดือน	NPLs
4. ชั้นสงสัย (B4)	6 - ไม่เกิน 12 เดือน	NPLs
5. ชั้นสงสัยจะสูญ (B5)	ตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไป	NPLs
6. ชั้นสูญ (B6)	ไม่สามารถติดตามได้	ตัดออกบัญชี

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย 2550

1. **สินทรัพย์จัดชั้นปกติ (B1)** คือ ลูกหนี้ที่ไม่ผิคนัดชำระหนี้และไม่มีสัญญาใดๆ แสดงว่าจะเกิดการผิคนัดชำระหนี้ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้สถาบันการเงินได้รับความเสียหาย ดังนั้นลูกหนี้ที่จัดอยู่ในประเภทนี้คือลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นและดอกเบี้ยไม่เกิน 1 เดือน นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดชำระหรือลูกหนี้ที่ไม่เข้าข่ายเป็นลูกหนี้จัดชั้นกล่าวถึงพิเศษ ต่ำกว่ามาตรฐาน สงสัยสงสัยจะสูญ หรือสูญ

2. **สินทรัพย์จัดชั้นกล่าวถึงพิเศษ (B2)** คือ ลูกหนี้ที่ไม่มีสัญญาว่าจะเกิดความเสียหายแต่มีฐานะหรือผลการทำงานอ่อนลงซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไขในเวลาอันควรจะทำให้ความสามารถในการชำระหนี้ลดลงจนไม่สามารถชำระเงินต้นและดอกเบี้ยได้ตามกำหนด ลูกหนี้ประเภทนี้จะมีระยะเวลาในการค้างชำระตั้งแต่ 1-3 เดือน

3. **สินทรัพย์จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน (B3)** คือ ลูกหนี้ที่มีโอกาสที่จะเกิดความเสียหายหากไม่ได้รับการแก้ไข ซึ่งลูกหนี้ประเภทนี้มีการค้างชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยตั้งแต่ 3 เดือนแต่ไม่เกิน 6 เดือนนับจากวันที่ครบกำหนดชำระ หรือมีหลักฐานที่ชัดเจนว่ามีปัจจัยบางอย่างที่อาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ เช่น ภาวะเศรษฐกิจเสื่อมถอย หรือมูลค่าของหลักประกันลดลง

4. **สินทรัพย์จัดชั้นสงสัย (B4)** คือ ลูกหนี้ที่คาดว่าจะไม่สามารถเรียกคืนได้ครบถ้วน ได้แก่ ลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นและดอกเบี้ย ตั้งแต่ 6 เดือน แต่ไม่เกิน 12 เดือน นับจากวันครบกำหนดชำระ โดยสามารถพิจารณาจากเกณฑ์ดังนี้

- 1) ศาลมีคำสั่งให้พิทักษ์ทรัพย์ลูกหนี้
- 2) ลูกหนี้ที่ประวิงการชำระหนี้ หรือกระทำการใดๆ เพื่อให้เจ้าหนี้ได้รับชำระหนี้ เช่น ยักย้ายถ่ายเททรัพย์สิน หรือหนีออกจากอาณาจักรโดยไม่แจ้งให้ธนาคารทราบล่วงหน้า และไม่สามารถติดต่อได้
- 3) ลูกหนี้ถูกเจ้าหนี้อื่นหรือธนาคารฟ้องล้มละลาย ซึ่งสามเหตุอาจมาจากลูกหนี้มีฐานะทางการเงินที่ไม่มั่นคงซึ่งมีความสามารถในการชำระ
- 4) ลูกหนี้มีการหยุดกิจการ หรือเลิกกิจการทำให้ไม่สามารถนำเงินมาชำระเงินต้นและดอกเบี้ยได้

5. **สินทรัพย์จัดชั้นสงสัยจะสูญ (B5)** คือ ลูกหนี้ที่ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้คืนได้โดยสิ้นเชิง หรือมีการค้างชำระเงินต้นและดอกเบี้ยเกินกว่า 12 เดือนนับจากวันที่ครบกำหนดชำระ ลูกหนี้ที่เข้าข่ายในลักษณะนี้ได้แก่

- 1) อสังหาริมทรัพย์ที่ได้มาจากการชำระหนี้หรือซื้อจากการขายทอดตลาด เฉพาะส่วนที่เป็นผลต่างราคาตามบัญชีที่สูงกว่ามูลค่าที่ได้จากการประเมินราคาหรือตีราคาไว้ไม่เกิน 12 เดือน โดยมูลค่าดังกล่าวหักด้วยประมาณการค่าใช้จ่ายก่อนนำไปเปรียบเทียบกับราคาตามบัญชี ซึ่งใช้หลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นตัวกำหนด ยกเว้นการเลือกใช้การประเมินหรือการตีราคาซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักเกณฑ์ดังกล่าว มิให้นำมาใช้ประเมินราคาหรือตีราคาและมิให้นำมาใช้บังคับในเรื่องนี้

2) สิ้นทรัพย์หรือสิทธิเรียกร้องที่คาดว่าจะเรียกคืนไม่ได้ทั้งจำนวน และมีเหตุประการอื่นที่เรียกคืนไม่ได้ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยสั่ง

6. สิ้นทรัพย์จัดชั้นสูญ (B6) คือ ลูกหนี้ที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้โดยสิ้นเชิงให้ตัดออกจากบัญชี (write-off) โดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่างๆ ได้แก่ สิทธิเรียกร้อง สิทธิเรียกร้องอื่นซึ่งชำระเสียหายหมดราคา ส่วนศูนย์เสียที่เกิดจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

1) ลูกหนี้ถึงแก่ความตาย เป็นคนสาบสูญ หรือมีหลักฐานว่าหายสาบสูญไป และไม่มีทรัพย์สินใดที่จะนำมาชำระหนี้ได้

2) ลูกหนี้เลิกกิจการและมีหนี้ของเจ้าหนี้อื่นบุริมสิทธิเหนือทรัพย์สินทั้งหมดของลูกหนี้อยู่ในลำดับก่อนเป็นจำนวนมากว่าสินทรัพย์ที่ตนครอบครองอยู่

3) ธนาคารพาณิชย์ได้ฟ้องลูกหนี้หรือได้ยื่นคำขอเจดีย์ทรัพย์ในคดีที่ลูกหนี้ถูกเจ้าหนี้อื่นฟ้องและในกรณีนั้น ได้มีบังคับหรือคำสั่งของศาลแล้วแต่ลูกหนี้ไม่มีสินทรัพย์ใดๆ จะชำระหนี้คืนได้

4) ธนาคารพาณิชย์ได้ฟ้องลูกหนี้ได้คดีล้มละลาย และในกรณีนั้นได้มีการประนอมหนี้กับลูกหนี้โดยศาลมีคำสั่งเห็นชอบกับการประนอมหนี้นั้น หรือลูกหนี้ถูกศาลพิพากษาให้เป็นบุคคลล้มละลาย

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุพรรณ ดวงจันทร์ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง หนี้ที่มีปัญหาของสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด สาขาฟาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษายอดหนี้ค้างชำระของสินเชื่อกรุงไทยธนวิญซึ่งมีเงินเดือนที่ถูกหักต่อเดือนไม่เหลือพอในการชำระดอกเบี้ยจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 211 ราย การวิจัยได้ใช้วิธีเก็บข้อมูลเป็นคำร้อยละ และค่าความถี่ซึ่งใช้วิธีวิเคราะห์ Chi-square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ได้แก่ รายได้ ยอดหนี้ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ของกลุ่มสมรส อายุการทำงาน และอาชีพ

ผลจากการศึกษาพบว่าลูกหนี้ที่มีปัญหาประกอบอาชีพข้าราชการมากที่สุด รองลงมาคืออาชีพข้าราชการฝ่ายปกครอง ศาล เรือหน้า สาธารณสุข ซึ่งมีวงเงินอนุมัติตั้งแต่ 50,000 บาทเป็นต้นไปมากที่สุดเนื่องจากมียอดการผ่อนชำระเงินของสถาบันอื่นมากเกินไปจึงทำให้การหักเงินจากบัญชีมีน้อย และข้อสรุปจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ขาดความรอบคอบในการพิจารณาในการให้เงิน

สินเชื่อแก่ผู้กู้ เนื่องจากต้องเร่งให้สินเชื่อให้ได้ตามเป้าของนโยบายธนาคารที่มีการตั้งเป้าหมายเพิ่มขึ้นทุกปี และพนักงานสินเชื่อของธนาคารยังขาดประสบการณ์ในการพิจารณาผู้ขอสินเชื่อ นอกจากนี้ผู้พิจารณาสินเชื่อมีการรู้จักเป็นส่วนตัวกับผู้กู้ทำให้เกิดความโน้มเอียงในการพิจารณาวงเงิน และสุดท้ายมีการแข่งขันระหว่างธนาคารของรัฐด้วยกัน คือ ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในบางครั้งลูกหนี้มีการกู้เงินสินเชื่อจากหลายสถาบันซึ่งมีผลกระทบต่อชำระหนี้สินเชื่อของไทยชนวิภูคินให้แก่ธนาคารกรุงไทย

อุทัยวรรณ กาญจนนิรินธน์ (2543) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาลำพูน โดยมีวัตถุประสงค์ศึกษาลักษณะทั่วไปของลูกหนี้และมาตรการในการประนอมหนี้เพื่อลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย Simple random sampling จากข้อมูลที่ได้จากบัญชีที่เป็นลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของลูกหนี้ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 - 2542 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง 254 ราย ในจำนวนนี้เป็นลูกหนี้ที่หลุดจากการเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 83 ราย วิเคราะห์ด้วยวิธีการทดสอบแบบจำลอง โพรบิท Probit เกี่ยวกับปัจจัยต่างๆเช่น อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ ภูมิลำเนา สถานภาพ จำนวนบุตร วัตถุประสงค์ในการกู้ วงเงินกู้ ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาลำพูนมีเพียง 4 ตัวแปร ประกอบด้วย อาชีพลูกหนี้ ภูมิลำเนาของลูกหนี้ ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ และอัตราส่วนระหว่างเงินกู้ต่อมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกัน ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 80 คือ อาชีพราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ และลำพูนและมีระยะเวลาในการผ่อนเงินกู้ไม่เกิน 15 ปีอัตราส่วนระหว่างเงินกู้ไม่เกินร้อยละ 60 ของมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันหลักทรัพย์ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นว่าลูกหนี้ที่หลุดจากการเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เป็นผู้มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ เนื่องจากเป็นอาชีพที่มั่นคง มีรายได้ประจำ มีภูมิลำเนาในจังหวัดลำพูน เชียงใหม่ และมีอัตราส่วนระหว่างเงินกู้ต่อมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันในอัตราที่ต่ำ คือวงเงินกู้ไม่เกินร้อยละ 60 ของมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ส่วนลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ส่วนใหญ่มีลักษณะดังนี้คือ ลูกหนี้มีอายุ 40 ปีมีอาชีพรับจ้างบริษัทเอกชน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000.-บาท มีจุดประสงค์ในการกู้ซื้อที่ดินเปล่าวงเงินกู้เฉลี่ย 300,000.-บาทและระยะเวลาในการผ่อนชำระมากกว่า 18 ปีขึ้นไปและมีอัตราส่วนของวงเงินกู้ต่อมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันที่ร้อยละ 70 และธนาคารอาคารสงเคราะห์จังหวัดลำพูนได้ใช้มาตรการการประนอมหนี้ที่ใช้มากที่สุดแก่ลูกค้ำคือ ขอ

ผ่อนชำระหนี้ที่ค้างบวกเงินงวดเดิม นอกจากนั้นใช้การประนอมหนี้วิธีอื่นเช่น ขอเวลาในการผ่อนชำระหนี้ ขอกู้เพิ่มชำระดอกเบี้ยค้าง ขอชำระต่ำกว่าเงินงวดปกติ ขอชะลอฟ้อง ขอยอมความ ขอชะลอการยึดทรัพย์ และขอเปลี่ยนตัวลูกหนี้ทำสัญญาใหม่

นิรันดร์ ภระบรณ (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สาเหตุของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์ศึกษาแบ่งได้เป็น 2 หัวข้อหลักคือ 1. ศึกษาเงินกู้เบิกเกินบัญชี (overdraft) 2. ศึกษาเงินกู้ประจำ (fix loans) โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม Stratified random sampling จำนวน 330 ราย ซึ่งเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารในสาขาเขตจังหวัดเชียงรายโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละและอัตราส่วนในการวิเคราะห์ซึ่งตัวแปรที่เกี่ยวข้องได้แก่ รายได้ อายุของผู้ขอสินเชื่อ สถานภาพการสมรส วงเงินกู้อาชีพของผู้กู้

ผลการวิจัยพบว่าปัญหาเศรษฐกิจที่ตกต่ำของประเทศส่งผลทำให้ผู้กู้ขาดสภาพคล่องทางการเงินที่จะชำระเงินคืนซึ่งเป็นปัญหามากที่สุด รองลงมาคือปัญหาการใช้จ่ายเงินผิดวัตถุประสงค์คือการนำเงินไปใช้ในการลงทุนเพื่อใช้ในการเก็งกำไร ส่วนด้านการอนุมัติสินเชื่อยังเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาการค้างชำระเงินของสินเชื่อ ได้แก่ การตรวจสอบประวัติทางการเงินของลูกค้า การพิจารณาเอกสารประกอบของลูกค้า อย่างไรก็ตามลูกค้าที่ประสบปัญหาเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มีความต้องการเจรจากับทางธนาคาร เพื่อการประนอมหนี้ที่ค้างชำระ หรือมีความต้องการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพื่อให้มีการลดดอกเบี้ยที่มีอยู่ให้น้อยลง

เสนาะ อุเทน (2547) ได้ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 11 สาขา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้สินเชื่อที่อยู่อาศัยโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง Stratified Random Sampling จำนวน 300 ราย โดยใช้วิธีวิเคราะห์สมการถดถอย ทดสอบหาความสัมพันธ์ตัวแปรต่างๆด้วยวิธี Chi - Square ได้แก่ เพศ อายุ บุคคลที่อุปการะระดับการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ทำงาน รายได้ รายจ่าย ขนาดของครอบครัว วงเงินกู้ ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ที่เหลือ ยอดหนี้คงเหลือ ภาระหนี้ของลูกหนี้กับสถาบันการเงินอื่นๆ การผ่อนชำระหนี้และราคาหลักประกัน

ผลจากการศึกษาพบว่าปัญหาการชำระหนี้คืนเงินกู้สินเชื่อเกิดจากสาเหตุหลัก 3 ประการ ได้แก่ ประการแรกจากผู้ขอสินเชื่อ เช่น จำนวนเงินที่ผู้กู้ผ่อนชำระให้กับธนาคารมีจำนวนต่องวดมากเกินไป ประการที่สองจากธนาคารคือ ระบบการติดตามควบคุมการให้เงินสินเชื่อของธนาคารยังไม่มีประสิทธิภาพ รวมถึงอัตราดอกเบี้ยของธนาคารมีแนวโน้มที่สูงขึ้น และประการที่

สุดท้ายจากภายนอกธนาคาร ได้แก่ การเลิกจ้างของต้นสังกัดของผู้กู้เงินสินเชื่อ ปัญหาภาวะเศรษฐกิจของประเทศตกต่ำทำให้รายได้ลดลง และปัญหาค่านิยมและเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงในการประกอบอาชีพ ซึ่งทำให้มีผลกระทบต่อภาระหนี้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารได้

วารสารณั ไทยธรรมยานนท์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลตัวอย่างจำนวน 200 ราย ใช้วิธีการทดสอบไค-สแควร์ (Chi-Square test) โดยการนำข้อมูลตัวแปรต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ นำมาจัดกลุ่มวิเคราะห์และหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับวงเงินที่กู้ยืมได้จากธนาคาร ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีวงเงินระหว่าง 10,000-200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือใช้บริการวงเงินสินเชื่อระหว่าง 200,000-340,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยปัจจัยที่เกี่ยวกับเพศ สรุปได้ว่าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าเพศชายซึ่งใช้วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคล วงเงินระหว่าง 10,000-200,000 บาท และอายุของผู้กู้ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาของผู้กู้ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีซึ่งมีอาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทมีรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 20,000-30,000 บาท

สรุปจากผลการทดสอบไค-สแควร์ กับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้า ธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน) กับวงเงินที่กู้ยืมได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลมี 11 ปัจจัยประกอบด้วย อาชีพ รายได้ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ วงเงิน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารกำหนด ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของธนาคาร เงื่อนไขการกู้ยืม การให้บริการของธนาคาร ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคาร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา การออกให้บริการนอกสถานที่ และการที่ธนาคารมีจำนวนสาขามาก