

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 ได้นำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ดังนี้

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎี

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 มีแนวคิดในการศึกษาดังนี้

##### 2.1.1 แนวคิดในการให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน

พิเชก ไชยนิรันดร์ (2544) มีแนวคิดเกี่ยวกับการให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อประกอบการตัดสินใจการให้บริการสินเชื่อ เช่น ความสามารถในการหารายได้ และการชำระหนี้ ความมั่นคงทางการเงินของลูกค้า โดยรวบรวมข้อมูลในอดีต ปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคตของลูกค้า และนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์สินเชื่อ ซึ่งแบ่งออกเป็น การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ และการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ทั้งนี้ก็เพื่อให้ทราบถึงความตั้งใจในการชำระหนี้ และความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อเป็นหลัก แนวคิดนี้มีความสำคัญต่อการให้สินเชื่อซึ่งบทบาทของสินเชื่อ มีความเกี่ยวข้องทั้งทางด้าน เศรษฐศาสตร์ สังคม และธุรกิจ ดังนี้

1) บทบาทของสินเชื่อในด้านเศรษฐศาสตร์ ด้วยเหตุที่สินเชื่อถือเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเช่นเดียวกับเงิน ในแง่ของทางเศรษฐศาสตร์ ถือว่าเป็นการเพิ่ม Supply ของเงิน ในระบบเศรษฐกิจ หากเพิ่มขึ้นพอเหมาะพอควรกับ Demand ของตลาด ก็เป็นเรื่องที่ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจ แต่หากมี Supply มากเกินไป จะส่งผลให้เกิดเงินเฟ้อขึ้นได้ และหากไม่มีการควบคุมในเรื่องของสินเชื่อให้ดี เงินเฟ้อจะสูงขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นสินเชื่อจึงมีบทบาทในทางเศรษฐศาสตร์พอสมควร ทางรัฐบาลเอง ก็จะต้องทราบว่าในภาวะเศรษฐกิจช่วงใดที่ควรจะมีมาตรการในการส่งเสริมให้มีการใช้ หรือลดการให้สินเชื่อ

2) บทบาทของสินเชื่อในด้านสังคม ในสังคมของเราแทบจะไม่พ้นเรื่องของสินเชื่อไปได้เลย ทั้งนี้สินเชื่อถือเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนที่ไม่แตกต่างจากเงินสดแล้ว อีกทั้งพัฒนาการของสินเชื่อเพื่อการบริโภคในรูปแบบใหม่ๆ เกิดขึ้นอย่างมากมาย แต่เดิมเราอาจซื้อสินค้า

อะไรมักจะเป็นเงินสด แต่เมื่อพิจารณาในส่วนของคุณทุนทางการเงินแล้ว จะเห็นว่า การให้สินเชื่อจะทำให้ต้นทุนทางการเงินลดลงหรือไม่ก็เป็นการยืดเวลาในการชำระหนี้ของเราออกไป อย่างกรณีการใช้บัตรเครดิต หรือสินเชื่อเพื่อบ้านที่อยู่อาศัย เป็นต้น

3) บทบาทของสินเชื่อในด้านธุรกิจหากอาศัยเฉพาะเงินส่วนตัวในการขยายงานเท่านั้น คงเป็นเรื่องที่ลำบากในการดำเนินงาน เพราะนอกจากจะต้องใช้เงินของตัวเองเต็มที่แล้ว ต้นทุนทางการเงินจะสูง อีกทั้งหากเงินทุนมีไม่มากพอ ย่อมจะเป็นอุปสรรคในการขยายกิจการออกไปในอนาคต แต่ก่อนอาจมองว่าสินเชื่อเป็นเรื่องของกิจการขนาดใหญ่ เพราะธนาคารแทบจะไม่ปล่อยสินเชื่อกับผู้ค้ารายย่อย และขนาดกลาง แต่ในปัจจุบันหาเป็นเช่นนั้นไม่ เนื่องจากธนาคารได้มีการปล่อยสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ที่เรียกว่า SMEs (Small and Medium Enterprises) นอกจากนี้ธนาคารยังให้การสนับสนุนแก่พ่อค้า แม่ค้า รายย่อย ที่แต่เดิมต้องอาศัยเงินทุนจากการกู้ยืมในระบบ ซึ่งมีต้นทุนที่ค่อนข้างสูง หันมากู้ในระบบทำให้ต้นทุนทางการเงินลดต่ำลง

### 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับ นโยบาย 5 C's

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

1) C1: คุณสมบัติ (Character) คือคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ/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 ประสบการณ์ในการทำงาน ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ โดยแยกประเด็นที่จะศึกษาดังนี้

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

- สถานภาพ โสด ยังไม่มีภาระทางด้านครอบครัว การตัดสินใจขาดความระมัดระวัง, หย่า แสดงถึงความล้มเหลวในการใช้ชีวิตคู่ ซึ่งอาจเกิดจากการขาดความรับผิดชอบ สำหรับผู้ที่หย่าแล้วมีบุตรจะมีความรับผิดชอบที่สูงกว่า, หม้าย รายได้รวมของครอบครัวลดลงหากมีบุตรจะมีความรับผิดชอบสูง หรือ สมรส แสดงถึงความรับผิดชอบต่อครอบครัวสูง โดยเฉพาะผู้มีบุตร แต่ภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัวเพิ่มขึ้นเช่นกัน

- ระดับการศึกษา มีผลต่อลักษณะของบุคคลได้เช่นการศึกษา ระดับปริญญาตรีขึ้นไปอาจมีความทะเยอทะยานในการยกฐานะของตน ภาระค่าใช้จ่ายในการครองชีพสูง โอกาสก้าวหน้าค่อนข้างสูง หรือ ระดับการศึกษา สายอาชีพ, สายสามัญ ต่ำกว่าปริญญาตรี อาจมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีความรู้พื้นฐาน โอกาสในการก้าวหน้าต่ำ

- ประสบการณ์ ในการพิจารณาประสบการณ์ทำงาน อายุงาน มีส่วนกำหนดความมั่นคงในการทำงานได้เช่นเดียวกัน เช่น อายุงานมาก (5 ปีขึ้นไป) โอกาสในการลาออกจากงานหรือเปลี่ยนงานน้อย มีความมั่นคง, อายุงานปานกลาง (3-4 ปี) โอกาสในการลาออกมีปานกลางมีความมั่นคงพอสมควร และอายุงานต่ำกว่า 2 ปี ประสบการณ์หรือโอกาสในการลาออกจากงาน หรือเปลี่ยนงานมาก ไม่มั่นคง

- อาชีพ พิจารณาความมั่นคงในการประกอบอาชีพ เช่น ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัท, พ่อค้า/เจ้าของกิจการ, อาชีพอิสระ ลักษณะของความมั่นคงในการประกอบอาชีพ ก็อาจแตกต่างกัน เช่น ข้าราชการมีเงินเดือนน้อย แต่ความมั่นคงในการทำงาน หรือ โอกาสในการออกจากงานก็น้อย หรือ อาชีพอิสระ ความมั่นคงในการทำงานก็น้อย หรือไม่ประสบความสำเร็จในอาชีพ

2) C2: ความสามารถ (Capacity) คือความสามารถในการชำระหนี้สิน เป็นการวิเคราะห์สมรรถภาพในการหารายได้ จะพิจารณาจากคุณสมบัติจากผู้ขอสินเชื่อในรูปค่าจ้าง รายได้อื่นๆ เป็นหลัก โดยวิเคราะห์รายได้ รายจ่าย และกำไรของธุรกิจจากงบการเงิน แผนการบริหารงาน แผนการชำระคืน โดยปกติเงินที่จะนำมาชำระหนี้ควรจะเป็นเงินรับสุทธิจากการดำเนินงาน นั่นคือ กำไรของธุรกิจ นั่นเอง ประเด็นที่จะทำการพิจารณาคือ

2.1 รายได้ ถ้าหากว่าลูกหนี้มีรายได้ หรือมีความสามารถหารายได้สูง และสม่ำเสมอ ก็จะทำให้สามารถชำระหนี้ได้ตรงกำหนดและเงื่อนไข เช่น เงินเดือน และรายได้พิเศษอื่นๆ

2.2 รายจ่าย ลูกหนี้มีภาระที่จะต้องใช้จ่ายมากน้อยเพียงใด ถ้ามีรายได้น้อย และรายจ่ายมาก อย่างดีก็สามารถชำระหนี้ที่มีอยู่ได้เท่านั้น ถ้ามีหนี้เพิ่มขึ้นอาจเกิดปัญหาในการ

จ่ายคืนได้สินเชื่อส่วนที่เพิ่มอาจมีความเสี่ยงสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากลูกหนี้มีรายได้สูงและมีภาระรายจ่ายพอประมาณจะมีฐานะทางการเงินดีกว่าลูกหนี้ที่รายได้มากแต่รายจ่ายก็มากด้วย

2.3 ระยะเวลา เป็นปัจจัยอีกอย่างหนึ่งที่ช่วยพิจารณาในส่วนของ Capacity ลูกหนี้บางรายไม่อาจชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไขถ้าให้เวลาการผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไป แต่ถ้าหากให้เวลานานขึ้นอาจจะชำระได้โดยไม่มีปัญหา

3) C3: **ทุน (Capital)** คือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเงิน โดยเฉพาะส่วนของเจ้าของทุน ที่จะต้องจัดให้มีเงินทุนอย่างเพียงพอเพื่อใช้จ่ายในธุรกิจ เพราะถ้าไม่มีทุนเพียงพอต้องกู้เงินแต่ด้านเดียวจะทำให้ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยสูง รายได้ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยที่ต้องเสียไป นอกจากนี้ทุนยังช่วยให้เจ้าของนำไปซื้อสินค้า ทรัพย์สินต่างๆ ที่ต้องลงทุนระยะเวลานาน เช่น ซื้อเครื่องจักร โรงเรือน ซึ่งจะเป็นทรัพย์สินในส่วนที่เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ขอสินเชื่อ และ/หรือเงินทุนในส่วนของผู้ถือหุ้น ซึ่งอาจประเมินขนาดเชยในกรณี Character และ Capacity ไม่ค่อยคืบคานได้

เงินทุนในที่นี้จะหมายถึงฐานะความมั่นคงทางการเงินของบุคคล หรือของธุรกิจ ซึ่งจะประกอบด้วยมูลค่าของสินทรัพย์ทั้งหมด หักด้วยหนี้สินต่างๆ จะได้เงินทุนของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือของธุรกิจแห่งใดแห่งหนึ่งที่ได้ลงทุนไว้ รวมทั้งเงินทุนสะสมที่กิจการสะสมไว้เพื่อขยายกิจการต่อไป การวัดความสามารถในการชำระหนี้และอัตราการเสี่ยงต่อหนี้สูญ เงินทุนมีส่วนช่วยได้มากที่สุด กล่าวคือผลกำไรแต่ละครั้งเมื่อหารด้วยเงินทุนแล้ว จะสามารถวัดความสามารถในการประกอบการและผลตอบแทนแต่ละครั้งที่ได้ลงทุนไว้ ถ้ามีอัตราส่วนสูง จะแสดงว่าการจัดการของบริษัทมีความสามารถชำระหนี้ได้ง่าย ส่วนกรณีหนี้สินที่บริษัทมีปรากฏอยู่ทั้งหมดหารด้วยเงินทุนที่มีอยู่ จะสามารถวัดอัตราการเสี่ยงต่อภาระหนี้สินได้ ถ้าในกรณีที่มีกิจการมีเจ้าหนี้สูงกว่าเงินทุนที่ได้ลงไว้ ก็จะปรากฏว่าเจ้าหนี้อัตราการเสี่ยงสูง เพราะเจ้าหนี้ได้ลงทุนมากกว่าเจ้าของกิจการเสียอีก

4) C4: **หลักประกัน (Collateral)** คือปัจจัยที่ใช้สำหรับการพิจารณาหลักประกัน สัญญา กรณีที่ผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ ธนาคารจะบังคับชำระหนี้เอาจากทรัพย์สินที่เป็นประกันหลักทรัพย์ที่เป็นหลักประกัน เช่น พันธบัตรรัฐบาล หุ้น หุ้นกู้ที่มีหลักฐานมั่นคง ที่ดิน โรงเรือน โรงงาน เครื่องจักร สินค้าคงเหลือ ฯลฯ

นโยบายการบริหารสินเชื่อ โดยทั่วไปที่จะอนุมัติเงินกู้แต่ละรายมักจะมึนโยบายให้ผู้ขอกู้วางหลักทรัพย์เพื่อเป็นหลักประกันไว้เพื่อป้องกันการเสี่ยงต่อหนี้สูญที่อาจเกิดขึ้นได้ ในกรณีที่ผู้กู้นำอาคาร โรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างมาวางประกัน ผู้กู้จะต้องทำประกันอัคคีภัยกับดองสติกหลักยกประโยชน์ตามกรมธรรม์ที่จะได้รับให้กับบริษัทเงินทุน การใช้บุคคลค้ำประกันอาจทำได้ หากผู้ค้ำประกันมีฐานะเป็นที่เชื่อถือ แต่ทั้งนี้ต้องได้รับความเห็นชอบเป็นรายๆ ไป ความจริงแล้ว

นโยบายดังกล่าวมีไว้เพื่อป้องกันการเสี่ยงต่อหนี้สูญที่อาจจะเกิดขึ้นได้เท่านั้น ไม่มีเจตนาที่จะรีบหรือขายทอดตลาดหลักทรัพย์ใดๆ 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 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

#### 1. หลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อ

หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อ จากการศึกษาของ พิทยา วัฒนะ (2543) มีหลักใหญ่อยู่ 6 ประการด้วยกัน โดยแต่ละหลักมีแหล่งข้อมูลและเครื่องบ่งชี้ทางด้านปริมาณ (Quantitative) และด้านคุณภาพ (Qualitative) ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) หลักประกันความเสี่ยง (Safety) จะพิจารณาทางด้านความเสี่ยงของธนาคารจากการให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ โดยพิจารณาจากการวิเคราะห์อัตราส่วน (Ratio) ทางการเงินที่สำคัญ การตีราคาประเมินหลักทรัพย์ที่ค้ำประกัน และการวิเคราะห์การป้องกันความเสี่ยงจากหลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกันในกรณีที่มีการฟ้องร้องดำเนินคดี

2) ความสามารถในการสร้างกำไร (Profitability) เป็นการพิจารณาความสามารถของลูกหนี้ในการสร้างกำไรจากการดำเนินงานของกิจการ การพยากรณ์ยอดขายในอนาคต การหาจุดคุ้มทุน การสร้างงบประมาณกำไรขาดทุน และงบดุล

3) สภาพคล่องตัวของทรัพย์สิน (Liquidity) เป็นการวิเคราะห์ฐานะของกิจการจากงบดุลตรวจสอบลูกหนี้ สินค้าคงเหลือ ว่ามีสภาพคล่องสามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้เร็วหรือไม่

4) ภาวะการหมุนเวียนของเงินทุน (Mobility) การวิเคราะห์งบกระแสเงินสดของกิจการการเคลื่อนไหวบัญชีกระแสรายวันเหมาะสมกับขนาดของกิจการหรือไม่ เช่น กิจการค้าปลีก ปริมาณเงินที่เคลื่อนไหว บัญชีกระแสรายวันจะมีจำนวนครั้งสูงและมีจำนวนเงินไม่มาก แต่ถ้าเป็นกิจการค้าส่ง ปริมาณการเคลื่อนไหวสูงและจำนวนเงินจะสูงด้วย

5) ความสามารถและความชำนาญในด้านเทคนิคและการบริหาร (Technical & Managerial Skill) เป็นการวิเคราะห์ประสบการณ์ของลูกหนี้ต่อธุรกิจที่ดำเนินการอยู่ ตลอดจนเทคโนโลยีที่ใช้ในการผลิต นโยบายของกิจการ เป้าหมายหรือแผนการต่างๆ

6) อนาคตของธุรกิจการประกอบการ วิเคราะห์แนวโน้มธุรกิจในอนาคต การแข่งขันจากคู่แข่งทำได้ง่ายหรือไม่ ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐมากน้อยแค่ไหน ข้อจำกัดต่างๆ

## 2. หลักการบริหารสินเชื่อ

หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการบริหารสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จากการรวบรวมของไพโรจน์ รัตนะโสภิต และคณะ (2545) ได้กล่าวถึง หลักในการบริหารสินเชื่อมีอยู่ 4 ประการด้วยกัน ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1) การปล่อยสินเชื่อต้องมีคุณภาพ คือ

- หลักประกันต้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของธนาคาร
- ธุรกิจต้องมีความเป็นไปได้จากความสามารถในการประกอบการและหารายได้ตลอดจนความสามารถในการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยแก่ธนาคาร ตามกำหนดสัญญา
- ธุรกิจนั้นจะต้องไม่ขัดต่อกฎหมายหรือนโยบายของธนาคาร

### 2) การติดตามหนี้ คือ

- ภายหลังจากปล่อยสินเชื่อไปแล้วต้องมีการติดตามประเมินผลการให้สินเชื่อ เพื่อให้ทราบฐานะการดำเนินงานของลูกค้าตลอดเวลา
- เมื่อลูกค้าเกิดปัญหาเช่นบัญชีหยุดหมุนเวียนค้างชำระดอกเบี้ยทางธนาคารจะได้ทราบ และหาทางแก้ไขได้ทัน่วงที

3) การปรับปรุงหนี้ ถ้าธุรกิจของลูกค้ามีปัญหา แต่ยังคงดำเนินการอยู่และผู้บริหารเชื่อถือได้ ธนาคารพิจารณาแล้วเห็นว่าหากได้รับความช่วยเหลือก็จะสามารถดำเนินการและมีกำไรต่อไปได้ ก็อาจพิจารณาให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ด้วยวิธีการที่เหมาะสมและเป็นไปได้เช่น

#### 3.1) หลักประกันค้ำประกัน

- ให้หมุนเวียนบัญชีภายในวงเงินและต่ออายุสัญญา
- ผ่อนชำระหนี้

- ขึ้นเงินจำนองหลักประกัน
- 3.2) กรณีหลักประกันไม่คุ้มหนี้
  - ให้หาหลักประกันเพิ่ม
  - ให้หาบุคคลมาค้ำประกันในฐานะส่วนตัว
- 3.3) กรณีไม่มีหลักประกัน
  - ให้หมุนเวียนบัญชีภายในวงเงินและผ่อนชำระหนี้ส่วนที่เกินวงเงิน
- 3.4) กรณีเงินหมุนเวียนไม่พอเพียง
  - ให้เสนอสำนักงานใหญ่เพื่อพิจารณาเป็นกรณีเฉพาะรายไป

4) การฟ้องบังคับคดี ถ้าธุรกิจของลูกค้ามีปัญหาไม่สามารถปรับปรุงหนี้ได้ แบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ

- ธุรกิจหยุดดำเนินการและไม่สามารถชำระหนี้ได้ สาขาต้องรีบดำเนินการฟ้องบังคับคดี
- ธุรกิจยังดำเนินการอยู่ แต่สาขาขาดสภาพคล่องในระยะสั้นและระยะยาวให้พัฒนาหาทางปรับปรุงหนี้ก่อน หากไม่สามารถปรับปรุงหนี้ได้และลูกหนี้ไม่ยินดีที่จะชำระหนี้ จึงดำเนินการส่งให้ฝ่ายกฎหมายดำเนินคดีต่อไป

### 3. การจำแนกประเภทของสินเชื่อธุรกิจ

การจำแนกประเภทของสินเชื่อธุรกิจจากการบรรยายของ วราวุฒิ สิทธิยศ (2545) พิจารณาจากระยะเวลาในการกู้ จะสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ สินเชื่อเพื่อหมุนเวียน และสินเชื่อเพื่อการลงทุนซึ่งสินเชื่อทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกันดังแสดงในตามตารางที่ 2.1

## ตารางที่ 2.1 แสดงข้อพิจารณาจำแนกประเภทสินเชื่อธุรกิจ

ข้อพิจารณา	ประเภทของสินเชื่อธุรกิจ	
	สินเชื่อหมุนเวียน	สินเชื่อเพื่อการลงทุน
1. วัตถุประสงค์การกู้ยืม	ใช้เพื่อการหมุนเวียนในธุรกิจ	ใช้เพื่อการลงทุนในสินทรัพย์ของกิจการ
2. การเบิกจ่ายเงินกู้	ใช้เช็คหรือตัวสัญญาใช้เงินเป็นตราสารในการเบิกจ่ายแต่ละครั้ง	เบิกเงินกู้ในวันทำสัญญา ทั้งจำนวนหรือเป็นงวดตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงกับธนาคาร
3. การชำระหนี้	ชำระเงินต้นโดยนำเงินฝากในบัญชีเพื่อเป็นการลดหรือชำระหนี้ และการชำระดอกเบี้ยจะต้องชำระทุกสิ้นเดือน	ชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยทุกเดือน โดยชำระให้ครบภายในกำหนดอายุสัญญา
4. ระยะเวลาครบกำหนด	ไม่เกิน 1 ปี	มากกว่า 1 ปี
5. การต่ออายุสัญญา	มีการทบทวนวงเงิน และต่ออายุสัญญาทุก 12 เดือน	ต่ออายุสัญญาเมื่อสัญญาเดิมครบกำหนด
6. การค้ำวงคอกเบี้ย	ค้ำวงคอกเบี้ยทบต้น	ค้ำวงคอกเบี้ยไม่ทบต้น

ที่มา : เอกสารการอบรมการให้บริการสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย (จำกัด) มหาชน

## 2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณิน ปาจุวัง (2537) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเลือกธนาคารพาณิชย์ของลูกค้าเพื่อใช้บริการเงินฝาก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้แบบ สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่และอัตราร้อยละ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการเลือกธนาคารของลูกค้ามากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ รองลงมาคือสถานที่ตั้งของธนาคาร นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังได้มีข้อเสนอแนะต่อการบริการ คือ พนักงานควรมีความรู้เรื่องบริการที่ดีและมีพนักงานในการให้บริการเพียงพอ ปัญหาทางด้านบริการคือสถานที่จอดรถไม่สะดวก การประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน

พะนอ จำเริญสุข (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมาประเมินหนี้ของลูกค้าหนี้จัดชั้นสูงสัจจะสุญ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าหนี้จัดชั้นสูงสัจจะสุญมาประเมินหนี้ตามนโยบายของธนาคารอาคารสงเคราะห์และเพื่อเป็นประโยชน์ใน



การปรับปรุงนโยบายประนอมหนี้ ผลการศึกษาพบว่า อัตราดอกเบี้ยมีความสัมพันธ์กับปริมาณหนี้ค้างชำระ ถ้าอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นส่งผลให้ลูกหนี้ชำระเงินต้นได้น้อยลง และเงินงวดมีความสัมพันธ์กับหนี้ค้างชำระคือถ้าเงินงวดผ่อนชำระสูงขึ้นทำให้ลูกหนี้ไม่เข้ามาประนอมหนี้ และมาตรการประนอมหนี้ที่ลูกหนี้พึงพอใจที่สุดคือการได้ลดเงินงวดการผ่อนชำระจากเดิม

**ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคาร สาขาเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อประเภทวงเงินกู้ของธนาคารไทยธนาคาร สาขาเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการด้านสินเชื่อของธนาคารในระดับมากคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ส่วนปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาที่มีอยู่ในระดับมากคือ ปัญหาด้านราคาในการใช้บริการด้านสินเชื่อและปัญหาด้านกระบวนการให้บริการด้านสินเชื่อ

**รินนภา ฤทธิสร (2546)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อห้องแถว ของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 360 ราย โดยวิธีร้อยละ และ การใช้ค่าความถี่ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านวงเงินกู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเป็นอันดับแรก สำหรับปัจจัยรองลงมาคือ ปัจจัยทางด้านวัตถุประสงค์ และปัจจัยทางด้านอัตราดอกเบี้ยเป็นอันดับสาม ทางด้านความคิดเห็นของลูกค้าต่อธนาคารคือลูกค้ามีความพึงพอใจในวัตถุประสงค์ของการกู้เพราะสามารถนำไปใช้ลงทุนในกิจการได้ ส่วนปัญหา คือเรื่องเอกสารประกอบการกู้มีจำนวนมากและปัญหาการใช้เวลานานในการตรวจสอบเอกสารของธนาคาร

**วรรณค์ รอดเจริญ (2546)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทศนคติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจและปัญหาของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากผู้ได้รับอนุมัติ 300 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้กู้มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางคือระยะเวลาในการผ่อนชำระ และวัตถุประสงค์ ผู้กู้มีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร และมีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางการจำหน่าย และด้านราคาตามลำดับ ผู้ที่พบปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ คือ สถานที่จอดรถคับแคบวงเงินกู้น้อย เกณฑ์ค่าบริการไม่เพียงพอ และระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้นาน