

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสินเชื่อข้าราชการ บำนาญ โดยใช้บาเหน็จตกทอดเป็นประกัน ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ธนาคาร และความพึงพอใจ ต่อนโยบายนำสิทธิในบาเหน็จตกทอดไปเป็นหลักประกันการกู้เงินจากสถาบันการเงิน โดย ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีอุปสงค์ (Demand Theory)

อุปสงค์ต่อสินค้าและบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง (Demand) หมายถึง ปริมาณสินค้าหรือ บริการชนิดใดชนิดหนึ่งที่ผู้บริโภคมีความต้องการซื้อ ณ ระดับราคาต่างๆกันของสินค้าหรือบริการ ชนิดนั้นๆ ในระยะเวลาที่กำหนด โดยความต้องการซื้อของผู้บริโภคต้อง และมีความเต็มใจที่จะซื้อ สินค้าหรือบริการชนิดนั้นๆ มาสนองความต้องการของตน ดังนั้นหากพิจารณาถึงพฤติกรรมของ ผู้บริโภคแต่ละคนนั้น จะพบว่าผู้บริโภคแต่ละคนย่อมมีความต้องการที่จะ ได้รับความพึงพอใจ สูงสุดในการบริโภคสินค้าหรือบริการ จากการใช้จ่ายรายได้หรืองบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด สิ่ง ที่ทำให้ผู้บริโภคได้รับความได้รับความพอใจจากการบริโภคสินค้าและบริการ ผู้บริโภคต้องมีปัจจัย หลายประการในการเลือกบริโภคสินค้าและบริการนั้น ตัวอย่างเช่น รสนิยมของผู้บริโภค รายได้ ของผู้บริโภค ระดับราคาของสินค้าและบริการชนิดนั้น รวมถึงระดับราคาของสินค้าหรือบริการ ชนิดนั้นๆ รวมถึงชนิดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

ดังนั้นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์หรือปริมาณซื้อสินค้าและบริการใดเป็นจำนวน มากหรือน้อยนั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ราคาสินค้าชนิดนั้น ตามปกติเมื่อราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้นปริมาณซื้อจะลดลง ในทางกลับกัน ถ้าราคาลดต่ำลง ปริมาณซื้อจะเพิ่มขึ้น เมื่อให้สิ่งอื่นคงที่
2. ราคาสินค้าอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ของปริมาณซื้อนอกจากจะขึ้นอยู่กับราคาสินค้าชนิดนั้นแล้ว ยังขึ้นอยู่กับราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณ

การซื้อสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งและระดับราคาสินค้าชนิดอื่นจะเป็นเช่นใด ขึ้นอยู่กับว่า สินค้าสองชนิดมีความสัมพันธ์กันในลักษณะใด แบ่งออกเป็น

2.1. สินค้าสองชนิดเป็นสินค้าที่ใช้ทดแทน การที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งมาน้อยเพียงใด จะต้องพิจารณาถึงราคาสินค้าที่ทดแทนกันด้วย เช่น เนื้อไก่กับเนื้อหมู เป็นต้น ถ้าราคาเนื้อหมูสูงขึ้น ในขณะที่ราคาเนื้อไก่คงเดิม ผู้บริโภคก็จะลดการบริโภคเนื้อหมูลงแล้วหันมาบริโภคเนื้อไก่เป็นการทดแทน จึงกล่าวได้ว่า เมื่อราคาสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งเพิ่มขึ้นจะทำให้ปริมาณซื้อสินค้าอีกชนิดหนึ่งที่ใช้ทดแทนกันได้เพิ่มขึ้นด้วย ในทางตรงกันข้าม ถ้าราคาสินค้าชนิดหนึ่งลดลงจะทำให้ปริมาณซื้อของสินค้าอีกชนิดหนึ่งที่ใช้ทดแทนกันได้ลดลงด้วย ดังนั้นความสัมพันธ์ของราคาและปริมาณซื้อของสินค้าต่างชนิดกันที่ใช้ทดแทนกันจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.2. สินค้าสองชนิดเป็นสินค้าที่ใช้ประกอบกันหรือใช้ร่วมกัน เช่น รถยนต์กับน้ำมันเชื้อเพลิง ยาสีฟันกับแปรงสีฟัน กาแฟกับน้ำตาล เป็นต้น เมื่อราคาน้ำตาลแพงขึ้นนอกจากปริมาณซื้อน้ำตาลจะลดลงแล้วปริมาณความต้องการซื้อกาแฟก็จะลดลงด้วย ทั้งๆที่ราคากาแฟไม่เปลี่ยนแปลง ดังนั้นความสัมพันธ์ของราคากับปริมาณซื้อของสินค้าต่างชนิดที่ใช้ประกอบกันจะเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

3. รายได้ของผู้บริโภค เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการกำหนดอุปสงค์ การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้บริโภคกับปริมาณความต้องการซื้อสินค้าชนิดหนึ่งชนิดใดสามารถแบ่งสินค้าออกเป็น 2 ชนิด คือ

3.1. สินค้าชนิดนั้นเป็นสินค้าปกติ ปริมาณซื้อสินค้าปกติทั่วไป จะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับระดับรายได้ของผู้บริโภคกล่าวคือ ถ้าผู้บริโภคมีรายได้มาก ความต้องการซื้อสินค้าปกติจะเพิ่มขึ้น แต่ถ้าผู้บริโภคมีรายได้ลดลง ความต้องการซื้อสินค้าปกติจะลดลงด้วย

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

4. รสนิยมผู้บริโภค และความนิยมของคนส่วนใหญ่ในสังคม รสนิยมเกี่ยวกับความรู้สึกนิยมชมชอบชั่วขณะหนึ่งจึงมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งสิ่งที่กำหนดรสนิยมของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ค่านิยม เป็นต้น

5. การคาดคะเนราคาสินค้าในอนาคต ถ้าผู้บริโภคคาดคะเนว่า ราคาสินค้าและบริการชนิดใดจะสูงขึ้นแล้ว ปริมาณความต้องการซื้อจะเพิ่มขึ้น ในทางกลับกันหากคาดคะเนว่าราคาสินค้าจะลดลง ผู้บริโภคจะชะลอการซื้อสินค้าลงจนกว่าจะถึงระดับราคาที่เหมาะสม

6. จำนวนประชากร หากจำนวนประชาชนเพิ่มจำนวนมากขึ้นความต้องการสินค้าและบริการจะเพิ่มขึ้นตาม ซึ่งประชากรเหล่านั้นจะต้องมีอำนาจในการซื้อสินค้าด้วย

7. การโฆษณาของผู้ขาย ผลของการโฆษณาจะทำให้ผู้บริโภครู้จักและคุ้นเคยกับสินค้าและบริการชนิดนั้น ซึ่งจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงปริมาณความต้องการซื้อสินค้าและบริการชนิดนั้นๆ

2. ทฤษฎีปริมาณเงินกู้ (Loanable Funds Theory)

ทฤษฎีปริมาณเงินกู้กล่าวว่าอัตราดอกเบี้ยจะถูกกำหนดโดยอุปสงค์ที่มีต่อปริมาณเงินกู้ (Demand for Loanable Fund) และปริมาณเงินที่จะมีให้กู้ (Supply of Loanable Fund)

ความต้องการขอกู้เงิน หรือ Demand for Loanable Fund จะถูกกำหนดด้วยอัตราดอกเบี้ย และอัตราผลตอบแทนของเงินลงทุนหน่วยที่เพิ่ม (Marginal Efficiency of Capital : MEC) หน่วยธุรกิจจะกู้ที่ต่อเมื่ออย่างน้อยที่สุดแล้วอัตราดอกเบี้ยจะต้องเท่ากับ MEC โดย MEC มีแนวโน้มที่จะลดลงเมื่อผู้ผลิตขยายการลงทุนออกไป ถ้าอัตราดอกเบี้ยสูง ความต้องการขอกู้เงินจะลดลง และเมื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ ความต้องการขอกู้เงินจะมากขึ้น ปริมาณความต้องการเงินกู้ยืมในระบบเศรษฐกิจซึ่งผู้ที่ต้องการเงินกู้ยืมประกอบด้วยธุรกิจ รัฐบาล คริวเรือน และต่างประเทศ

ความต้องการเงินกู้ของธุรกิจ (Domestic Business Demand)

ธุรกิจต้องการเงินกู้เพื่อลงทุนในการผลิตสินค้าและบริการต่าง ๆ ซึ่งความต้องการเงินกู้ยืมนี้ ขึ้นอยู่กับอัตราดอกเบี้ยโดยมีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้าม กล่าวคือหากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงขึ้นความต้องการเงินกู้ของธุรกิจจะลดลง เนื่องจากต้นทุนของธุรกิจสูงขึ้นซึ่งอาจทำให้โอกาสในการทำกำไรของธุรกิจลดลง

ความต้องการเงินกู้ของรัฐบาล (Government Demand)

รัฐบาลต้องการเงินกู้เพื่อนำไปใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาประเทศ อย่างไรก็ตามความต้องการเงินกู้ของรัฐบาลไม่ขึ้นอยู่กับอัตราดอกเบี้ย แต่ขึ้นอยู่กับนโยบายของรัฐบาล หากรัฐบาลดำเนินนโยบายงบประมาณขาดดุลรัฐบาลต้องการเงินกู้ เพื่อชดเชยงบประมาณที่ขาดดุลดังกล่าว

ความต้องการเงินกู้ของครัวเรือน (Domestic Consumer Demand)

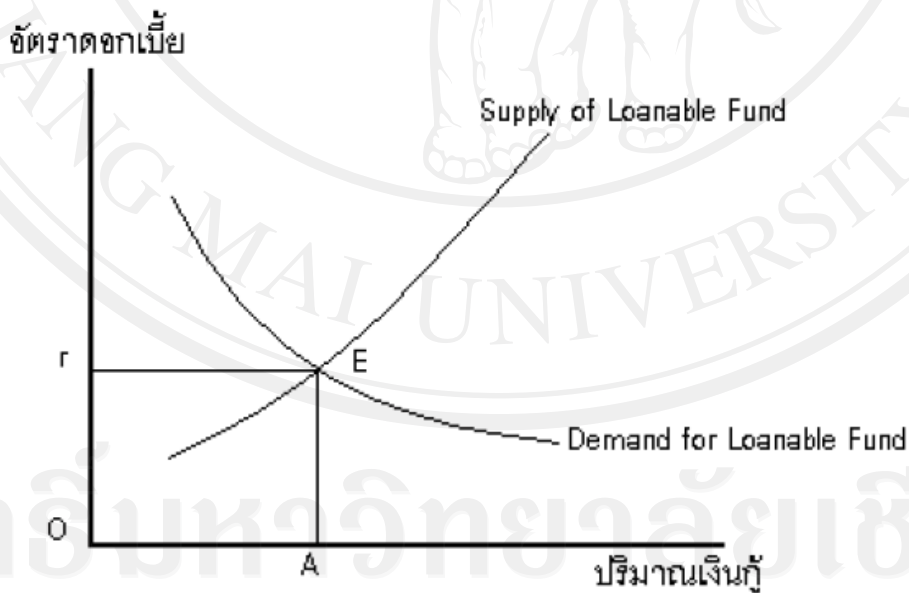
ครัวเรือนต้องการเงินกู้เพื่อนำไปซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อยกมาตรฐานการใช้ชีวิตของตน ความต้องการเงินกู้ของครัวเรือนขึ้นอยู่กับอัตราดอกเบี้ย โดยมีความสัมพันธ์ตรงกันข้าม นอกจากความต้องการเงินกู้ของครัวเรือนจะขึ้นอยู่กับอัตราดอกเบี้ยแล้ว ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ระดับรายได้ของครัวเรือน เงินคาวน และจำนวนเงินที่ต้องผ่อนชำระในแต่ละงวด

ความต้องการเงินกู้ต่างประเทศ (Foreign Demand)

เอกชนหรือรัฐบาลต่างประเทศมีความต้องการเงินกู้เพื่อนำไปลงทุนหรือนำไปพัฒนาประเทศของตน ความต้องการเงินกู้ยืมนี้ขึ้นอยู่กับอัตราดอกเบี้ย โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ส่วนอุปทานของเงินกู้หรือ Supply of Loanable Fund จะหมายถึง จำนวนเงินออมซึ่งพร้อมจะให้กู้ยืมได้ในระยะเวลาหนึ่งๆ ณ ระดับอัตราดอกเบี้ยต่างๆ กัน เมื่ออัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น อุปทานของเงินกู้จะเพิ่มขึ้น และเมื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ อุปทานของเงินกู้จะน้อย

อัตราดอกเบี้ยตามทฤษฎีปริมาณเงินกู้จะถูกกำหนดจาก Demand for Loanable Fund และ Supply of Loanable Fund ดังแสดงด้วยรูปที่ 1



รูปที่ 1 อัตราดอกเบี้ยตามทฤษฎีปริมาณเงินกู้

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รังสรรค์ เฉลิมวงศ์ (2546) ทำการศึกษาโครงการธนาคารอาคารสงเคราะห์สำหรับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่สมาชิกกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการจังหวัดลำปาง แพร่ น่าน โดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานอำนวยการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ 10 ราย ข้าราชการที่เป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ จำนวน 300 ราย รวมเป็น 310 ราย และใช้เครื่องมือการวิเคราะห์จากร้อยละและความถี่ จากการศึกษาพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานสมรสแล้ว รายได้เฉลี่ยไม่เกินเดือนละ 10,000 บาท ประกอบอาชีพรับราชการครูและตำรวจ วัตถุประสงค์ในการขอกู้เพื่อสร้างบ้านหรือซื้อบ้านเดี่ยวไม่เกิน 1,000,000 บาท ผ่อนชำระไม่เกินเดือนละ 5,000 บาท สำหรับสมาชิกในจังหวัดลำปางส่วนใหญ่จะได้รับวงเงินกู้ตามสิทธิ ยกเว้นสมาชิกในจังหวัดแพร่และน่านได้รับวงเงินกูน้อยกว่าสิทธิ ปัญหาในการดำเนินงานโครงการส่วนใหญ่เกิดจากระเบียบและเงื่อนไขที่เคร่งครัด

สุพรรณษา ยาวีระ (2550) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการกู้ยืมเงินของครัวเรือนในอำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างของครัวเรือนในอำเภอสันป่าตอง จำนวนทั้งสิ้น 300 ครัวเรือน เครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และการทดสอบไคสแควร์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้หลักของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท โดยมีแหล่งที่มาจากเงินเดือน และมีรายได้เสริมของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท โดยมาจากการประกอบอาชีพเกษตรกรรม และมีค่าใช้จ่ายแต่เดือนประมาณ 5,001-10,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาของบุตร/ตนเอง มีหนี้สินต่ำกว่า 50,000 บาทโดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการกู้ยืมระหว่าง 1-5 ปี จากธนาคารพาณิชย์/ธนาคารของรัฐ มากที่สุด และพบว่าภาระหนี้สินของครัวเรือนมีความสัมพันธ์กับเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้หลัก และรายได้เสริมของครอบครัว ค่าใช้จ่ายในครอบครัวส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาของบุตร/ตนเองส่วนระยะเวลาในการกู้ยืมมีความสัมพันธ์กับเพศ อายุ อาชีพ จำนวนบุตร โดยส่วนใหญ่มีบุตร 1 คน รายได้หลักและรายได้เสริมของครอบครัว ค่าใช้จ่ายภายในครอบครัว อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 5% ($\alpha = 0.05$) จากการศึกษาพบว่า การศึกษาของบุตร ส่งผลต่อการกู้ยืมเงินของครัวเรือนมากที่สุด รองลงมาคือ การซื้อสินค้าเพื่อความสะดวกสบาย

สุบิน ไชยสุภาพ (2551) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเพื่อการเคหะของลูกค้ายินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงราย โดยใช้ตัวอย่างจากลูกค้ายินเชื่อเพื่อการเคหะ จำนวน 200 ราย มาวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา หาความถี่ ร้อยละ และใช้ไคส-แควร์ จากการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อเคหะร่วมกับลักษณะของลูกค้าย

สินเชื่อเพื่อการเคหะพบว่า ลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-45 ปี ศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ย 30,001-40,000 บาทต่อเดือน มีการผ่อนชำระที่อยู่อาศัย 5,001-15,000 บาทต่อเดือน ได้รับวงเงินสินเชื่อเคหะต่ำกว่า 1,000,000 บาท ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อรวมมากที่สุดคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงราย คือ ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงราย กลุ่มลูกค้ามีความพึงพอใจด้านคุณสมบัติผู้กู้มากที่สุด ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ คือ วงเงินกู้ไม่เพียงพอต่อการสร้างบ้าน ข้อกำหนดคุณสมบัติมีความยุ่งยาก ระยะเวลาในการชำระคืนสั้นกว่าธนาคารอื่นๆ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น ขั้นตอนในการดำเนินงานขอกู้มีความยุ่งยาก ใช้เอกสารมาก และพนักงานไม่ติดตามงานเมื่อผู้กู้ต้องการทราบความคืบหน้า

อรสา หวลอ่อน (2551) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำนวน 200 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปตาราง ความถี่และร้อยละ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัว 20,001-30,000 บาทต่อเดือน รายได้ครอบครัว 30,001-40,000 บาทต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในครอบครัว 5,001-10,000 บาทต่อเดือน มีบัตรเครดิตหรือบัตรผ่อนสินค้าจำนวน 1-2 ใบ ภาระหนี้สินของครอบครัว 1,000,001 บาทขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เพื่อซื้อดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง และได้รับอนุมัติวงเงินกู้ 1,000,001-3,000,000 บาท ผ่อนชำระค่างวดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย 5,001-10,000 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน อันดับหนึ่ง คือปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย การศึกษาความพึงพอใจในการ บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่าความรวดเร็วในการอนุมัติเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุด

เมริน วงศ์ชัย (2553) ทำการศึกษา พฤติกรรมของข้าราชการและลูกจ้างประจำในการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภค บริโภค ของธนาคารกรุงไทย จังหวัดลำพูน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าธนาคารทั้งหมด 243 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อ ธนวิภูส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สมรสแล้ว อายุเฉลี่ย 37 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการ ซี3-ซี5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,863 บาท

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อให้ลูกค้าเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัย และการวัดความพึงพอใจใช้ สถิติแบบลิเคิลสเกล จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการให้สินเชื่อของลูกค้าที่ใช้สินเชื่อชนวิภู คือ วงเงินกู้สูง การกู้เงินมีวัตถุประสงค์โดยนำไปใช้ในการอุปโภคบริโภค และลูกค้ามีความพึงพอใจด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานมากที่สุด จาก การศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อเนกประสงค์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สมรสแล้ว อายุเฉลี่ย 38 ปี จบ การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการชั้นประทวน รายได้เฉลี่ย 16,181 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการ ใช้สินเชื่อเนกประสงค์คือ ให้วงเงินกู้สูง การกู้เงินมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้อุปโภคบริโภค และ ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานมากที่สุด

อภิรักษ์ ศรียาบ (2553) ทำการศึกษา พฤติกรรมความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้ บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ที่กำลังใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา การทดสอบ แบบไคสแควร์ (Chi-square Test) และ ใช้วิธีวัดการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ผล การศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติต่ำกว่า 1,500,000 บาท มีการ เลือกใช้อัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ โดยมีระยะเวลาในการผ่อนชำระน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี จำนวน เงินในการผ่อนชำระต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ที่มีผล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารฯ โดยวิธีทดสอบแบบไคสแควร์ ที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05 หากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ ผล การศึกษาพบว่าวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติแล้วนั้นมีความสัมพันธ์กับเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน