



ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อ กลุ่มลูกค้า SMEs ที่มลูกค้า
ผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย

วิฑูรย์ ชะภา

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อเรื่อง

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อ กลุ่มลูกค้า SMEs ที่มูดูก้า
ผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย

โดย

วิฑูรย์ ชะภา

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

A. ๑๗

(อาจารย์ ดร.อายุส หยุ่น)

วันที่ 21 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2554

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.กัญญพัทธ์ กล่อมชงเจริญ)

วันที่ 21 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2554

กรรมการที่ปรึกษา

๑๗ ๑๗

(รองศาสตราจารย์จกมลดิษฐ์ แสงอาสภวิริยะ)

วันที่ 21 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2554

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร

(อาจารย์ ดร.ภูษนิศา เตชเดกิง)

วันที่ 21 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2554

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ยศราช)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

วันที่ 26 เดือน ต.ค. พ.ศ. 2554

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อ กลุ่มลูกค้า SMEs
ชื่อผู้เขียน	ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย
ชื่อปริญญา	นายวิฑูรย์ ชะฎา
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ อาจารย์ ดร.อายุส หยูเฮ็น

บทคัดย่อ

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อ กลุ่มลูกค้า SMEs ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย และหาแนวทางในการแก้ไข ป้องกัน และวางแผน ธุรกิจของลูกค้าในอนาคต เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อคำนวณความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีทดสอบ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่ขอสินเชื่อส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจประเภทบุคคล มีระยะเวลาการดำเนินการ 10 – 20 ปี เป็นธุรกิจสาธารณูปโภคและบริโภค มีพนักงานในปัจจุบันต่ำกว่า 50 คน และสินเชื่อที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน คือ เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี

ปัจจัยภายในของกิจการของลูกค้าที่ขอสินเชื่อส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนของธุรกิจจำนวนมากกว่า 900,000 บาท ใช้วงเงินสินเชื่อในปัจจุบันจำนวน 5 – 10 ล้านบาท ไม่เคยมีประวัติการค้างชำระสินเชื่อ ผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาจำนวน 51 ล้านบาทขึ้นไป กิจการมีผลกำไรในรอบปีที่ผ่านมา คาดว่าแนวโน้มสภาพธุรกิจภายใน 3 ปีข้างหน้าจะเติบโต และมีแนวโน้มว่าต้องการสินเชื่อเพิ่มขึ้น

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย ภาพรวม มีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง และรายปัจจัยมีผลกระทบอยู่ในระดับมาก คือ จากผู้กู้ และมีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง คือ จากธนาคาร และจากสิ่งแวดล้อม

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามประเภทธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินการ จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และผลการดำเนินงาน พบว่า

มีปัจจัยที่มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปัจจัยจากผู้กู้ และปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม

ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามรายได้กิจการ ประวัติการค้างชำระหนี้ และแนวโน้มสภาพธุรกิจ พบว่า มีปัจจัยที่มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม

ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามลักษณะของธุรกิจ และวงเงินสินเชื่อ พบว่า มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) ทุกปัจจัย

ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของปัจจัยจากผู้กู้จำแนกตามแนวโน้มความต้องการสินเชื่อ พบว่า มีปัจจัยที่มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปัจจัยจากธนาคาร และจากสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะในการวิจัย พบว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ SMEs ให้กับผู้ขอสินเชื่อหรือผู้ที่สนใจ ซึ่งธนาคารต้องรับหน้าที่ประสานความต้องการ อำนวยความสะดวก และให้คำปรึกษา เพื่อให้เกิดความใกล้ชิดกับผู้ประกอบการ และเข้าถึงปัญหาได้มากยิ่งขึ้น ธนาคารจะต้องกำหนดคอกเบี้ยของธุรกิจ SMEs ให้อยู่ในอัตราที่เหมาะสมต่อสถานการณ์ในแต่ละช่วง ที่จะเอื้อประโยชน์ให้กับลูกค้า และธนาคารได้เป็นอย่างดี รวมถึงการพิจารณาอนุมัติวงเงินกู้ให้มีความโปร่งใส ธนาคารควรศึกษาและคำนึงถึงเพื่อคัดเลือกกิจการ หรือแนะนำผู้กู้เงินว่าควรดำเนินกิจการให้สอดคล้องกับแนวโน้มที่จะเกิดขึ้น ทำให้กิจการไม่เสียหายและไม่เกิดผลเสียอื่น ๆ ติดตามมา ซึ่งรวมถึงปัจจัยภายนอกอื่น ๆ เช่น การก่อความไม่สงบภายในประเทศ การแข่งขันทางธุรกิจ เป็นต้น และควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ ตลอดจนมีระบบประเมินผลลูกค้าอย่างใกล้ชิด เพื่อการปล่อยสินเชื่อที่มีคุณภาพและแก้ปัญหาให้ผู้กู้ได้อย่างทันท่วงที

Title	Factors Affecting Toward Loan Applying of SMEs. Customer Business Center 1, ThaPae Chiang Mai, Kasikorn Bank
Author	Mr. Vitoon Chada
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Dr.Ayooth Yooyen

ABSTRACT

The objective of this quantitative and survey study was to explore factors affecting the request for credit of SMEs client group of Thapae entrepreneurs 1, Kasikorn Bank. It also sought, for a guideline for the prevention and planning on future business of the clients. A set of questionnaires was used for data collection. Frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and a one-way ANOVA were used for the statistical treatment.

Findings showed that most of the respondents had 10-20 years of service with less than 50 employees. The credit was in the form of overdraft loan. For internal factors, most of the respondents had an income of more than 900,000 baht per month. Their current credit limit was 5-10 million baht. They did not have an outstanding debt record of more than 51 million baht in their business last year. As a whole, factors affecting the request for credit of the SMEs client group was found at a moderate level (the bank and environment). However, the factor on loan borrower was found at a high level.

For hypothesis testing, it was found to have an average mean score of the level of impacts on each factor based on business type, years of business running, number of current employees, and operational outcome. There was a significant difference on loan borrower and environmental factors ($P \leq 0.05$). With regards to outstanding debts background and business tendency, the environmental factor was found to have a significant difference ($P \leq 0.05$). Based on business form and credit limit, all factors were found to have a significant difference ($P \leq 0.05$). Based on the tendency of need for credit, the bank and environmental factor were found to have a significant difference ($P \leq 0.05$).

Based on results of the study, the following were suggested: 1) holding training on the SMEs business operation for credit customers or interested persons; 2) the bank should provide convenience and give suggestions to entrepreneurs more than ever; 3) the bank should clearly determine appropriate interest rate of SMEs business based on economic situations; 4) the consideration on credit approval must be fair and transparent; 5)the bank should realize on other external factors such as business competition and unpeaceful events when taking consideration on credit approval; 6) the bank analysts should attend training; and 7) the bank should have close client assessment system beneficial for credit approval and problem solving.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อ กลุ่มลูกค้า SMEs ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของคณะกรรมการที่ปรึกษา ซึ่งประกอบด้วย อาจารย์ ดร.อาชุต หนูเย็น ประธานกรรมการ อาจารย์ ดร.กัญญพัทธ์ ก่ออมรงเจริญ และรองศาสตราจารย์จกกลบดินทร์ แสงอาสภวิริยะ กรรมการที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและช่วยเหลือด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิทยาการตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ เชียงใหม่ที่ให้ความอนุเคราะห์ด้านสถานที่ในการเก็บข้อมูลและลูกค้าที่มาใช้บริการในการขอสินเชื่อ ของกลุ่มลูกค้า SMEs ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

การวิจัยครั้งนี้ประสบปัญหาและอุปสรรคมากมาย แต่ผู้วิจัยก็ได้ขยันต่อสู้ ปัญหาและอุปสรรคด้วยการใช้ความรู้ ความสามารถจากการประสิทธิ์ประสาทของคณาจารย์ทุกท่าน ผู้วิจัยขอน้อมระลึกถึงพระคุณบิดา มารดาผู้เป็นกำลังใจสนับสนุน ตลอดจนขอขอบคุณญาติพี่น้องและเพื่อน ๆ ที่มีส่วนช่วยเหลือให้การทำวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงตามความมุ่งหวังอย่างสมบูรณ์

วิฑูรย์ ชะญา

ตุลาคม 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตการศึกษา	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	7
ประวัติธนาคาร	7
ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อ	9
ความหมายสินเชื่อ	9
ประเภทสินเชื่อ	9
การจำแนกสินเชื่อตามสถาบันการเงิน และรายละเอียดสินเชื่อ	10
ประโยชน์ของสินเชื่อที่มีต่อระบบการเงิน	15
ธุรกิจค้าส่งกับสินเชื่อการค้า	17
ข้อพิจารณาในการนำความรู้ไปประยุกต์	17
ข้อควรจำในการขอสินเชื่อกับสถาบันการเงินต่าง ๆ	18
แนวคิดนโยบาย 5 C's	30
แนวคิดนโยบาย 5 P's	33
แนวคิดเกี่ยวกับ มูลเหตุของการค้างชำระหนี้	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
กรอบแนวคิดในการวิจัย	40
สมมติฐานในการวิจัย	41

	(9)
	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
สถานที่ดำเนินการวิจัย	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
การทดสอบเครื่องมือ	44
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	45
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4 ผลการวิจัย	47
การวิเคราะห์ข้อมูล	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
ตอนที่ 2 ปึงจัยจากผู้รู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
ตอนที่ 3 ปึงจัยจากผู้รู้ จากธนาคาร และจากสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบ	
ต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย ทีม	
ลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่	52
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานโดยเปรียบเทียบปึงจัยที่มีผลกระทบ	
ต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย จำแนก	
ตาม ประเภทของธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินการ ลักษณะของธุรกิจ	
จำนวนพนักงานในปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ วงเงิน	
สินเชื่อในปัจจุบัน ประวัติการค้างชำระ ผลการดำเนินงาน ผลกำไร	
แนวโน้มสภาพธุรกิจ และแนวโน้มธุรกิจความต้องการสินเชื่อ	55
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	69
สรุปผลการวิจัย	69
การอภิปรายผล	71
ข้อเสนอแนะในการวิจัย	73
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	77
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	78
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	83

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดง Funding Credit และ Non-Funding Credit	11
2 แสดงสินเชื่อกภายในประเทศและสินเชื่อต่างประเทศ	12
3 ความสัมพันธ์ระหว่างดัชนีราคาหลักทรัพย์และตัวแปรอิสระ	37
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบจำแนกตามข้อมูลทั่วไป	48
5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบจำแนกตามปัจจัยจากผู้กู้ของกิจการ	50
6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยจากผู้กู้ จากธนาคาร และจาก สิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคาร กสิกรไทย	52
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอ สินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทยภาพรวม	55
8 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของ กลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามประเภทธุรกิจ	56
9 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของ กลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ	57
10 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของ กลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามลักษณะของธุรกิจ	59
11 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของ กลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามจำนวนพนักงานในปัจจุบัน	60
12 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของ กลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามรายได้กิจการ	61
13 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของ กลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ	62
14 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของ กลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามประวัติการค้าชำระหนี้	63
15 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของ กลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามผลการดำเนินงาน	64

ตาราง

หน้า

- | | | |
|----|--|----|
| 16 | เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามแนวโน้มสภาพธุรกิจ | 65 |
| 17 | เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามแนวโน้มความต้องการสินเชื่อเพิ่มขึ้น | 66 |
| 18 | การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน | 67 |

สารบัญภาพ

ภาพ

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

หน้า

40



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปี 2540 ประเทศไทยได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจจากการลดค่าเงินบาทในประเทศ ทำให้มูลค่าเงินภายในประเทศมีการอ่อนค่าส่งผลกระทบต่ออัตราการแลกเปลี่ยนเงินระหว่างประเทศ ส่งผลให้ภาวะหนี้สินของธุรกิจในประเทศ โดยเฉพาะธุรกิจที่มีการกู้ยืมเงินจากภายนอกประเทศได้รับภาระหนี้สินที่เพิ่มขึ้นจากค่าเงินบาทที่อ่อนตัว 51 บริษัทไฟแนนซ์ถูกปิดตัวลง อัตราการจ้างงานลดลง โดยที่อัตราการว่างงานสูงขึ้น วิกฤตเศรษฐกิจได้ขยายตัวในแถบทวีปเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ประเทศที่ได้รับผลกระทบสูงสุด 5 ประเทศ ได้แก่ อินโดนีเซีย มาเลเซีย เกาหลีใต้ ไทย และ ฟิลิปปินส์ ทำให้อัตราการเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP : Gross Domestic Product) ลดลง จนทำให้บางประเทศต้องพึ่งความช่วยเหลือทางการเงินระหว่างประเทศ (IMF : International money fund) วิกฤต ณ เวลานั้นเป็นที่รู้จักในภูมิภาคเอเชียว่า “ต้มยำกุ้ง Crisis”

ในปี 2551 ประเทศสหรัฐอเมริกาได้เผชิญปัญหาทางเศรษฐกิจที่เกิดจาก สินเชื่อคุณภาพรอง (Sub-Prime) ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ต้องการมีบ้านเป็นของตนเอง แต่มีรายได้ไม่เพียงพอธนาคารวิเคราะห์แล้วเห็นว่ารายได้ไม่เพียงพอที่จะมาชำระหนี้ สถาบันการเงินในสหรัฐจึงโอกาส และได้คิดค้นนวัตกรรมแบบวิศวกรรมการเงิน หรือ Financial Engineering ประดิษฐ์ตราสารหนี้แบบใหม่ขึ้นมาเพื่อรองรับช่องว่างนี้ โดยเป็นคนกลางขายตราสารหนี้ให้กับนักลงทุนที่ต้องการผลตอบแทนสูง จากนวัตกรรมการเงินแบบ Financial Engineering หลังจากทีออกตราสารหนี้แล้ว ก็มีสถาบันการเงิน ต่าง ๆ ทั้งในประเทศสหรัฐอเมริกา และนอกประเทศสหรัฐอเมริกา ต่างลงทุนซื้อตรา ที่มีหนี้เกรดสองเหล่านี้เป็นหลักประกันจำนวนมาก ตราสารเหล่านี้เรียกว่า CDO (Collateralized Debt Obligation) ทำให้บริษัทและสถาบันการเงินที่ปล่อยกู้ หนี้เกรดสองเหล่านี้ ออกตราสารมาขายโดยมีหนี้ซัพไพร์มเป็นหลักประกันที่ให้ผลตอบแทนจากดอกเบี้ยที่สูง

ปัญหาทางเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกาเริ่มด้วยการที่ราคาอสังหาริมทรัพย์ของสหรัฐอเมริกาได้เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว สถาบันการเงินก็แข่งขันด้วยการเชิญชวนผู้กู้ ทั้งผู้กู้รายเดิมและผู้กู้รายใหม่ มาใช้บริการโดยเสนอวงเงินกู้ที่สูงขึ้นตามราคาประเมินของบ้านที่สูงขึ้น เช่น เดิมผู้กู้ได้วงเงิน 2 ล้านบาท เพื่อซื้อบ้านในราคา 2.5 ลบ. ชำระไปบางส่วนคงเหลือ 1.8 ล้านบาท ผ่าน

ไปสักระยะ สถาบันการเงินก็เสนอเงินกู้ให้ 3.0 ลบ. ตามราคาประเมินใหม่ ผู้กู้ก็ได้ทำการ Refinance (การย้ายวงเงินกู้จากสถาบันการเงินเดิมเพื่อใช้บริการกับสถาบันการเงินใหม่โดยชำระเงินกู้เดิมทั้งหมด) ทำให้ผู้มีเงินเพิ่มขึ้นมาอีก 1.2 ลบ. ผู้กู้จึงได้นำเงินเหล่านี้ไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ด้วยความเคยชินกับการใช้เงินในอนาคตของชาวอเมริกา

ราคาอสังหาริมทรัพย์ในสหรัฐอเมริกาถึงจุดอิมตัวในปี 2549 – 2550 และราคาอสังหาริมทรัพย์ก็เริ่มถดถอยตามวัฏจักรบวกกับเศรษฐกิจสหรัฐอเมริกาเริ่มชะลอตัว จากการบริโภคที่เกินตัวของชาวอเมริกันทำให้ดุลบัญชีเดินสะพัดของประเทศติดลบ อีกทั้งระบบการเงินในสหรัฐอเมริกาเริ่มฝืดเคืองจากการที่นำเงินในอนาคตมาใช้ ทำให้ชาวอเมริกันเริ่มไม่มีเงินผ่อนบ้านและที่ดิน และราคาที่ดินก็ลดต่ำลง สถาบันการเงินต่าง ๆ ก็เริ่มเข้มงวดจากการปล่อยสินเชื่อ ที่ได้ทราบว่างเงินสินเชื่อสูงกว่าราคาประเมิน ทำให้การเงินในระบบฝืดเคือง สถาบันการเงินต่างๆ ที่ได้ซื้อตราสารหนี้ประเภทซับไพร์มก็อยู่ภาวะที่เสี่ยงต่อการขาดทุน จนในปัจจุบันมีสถาบันการเงินต่าง ๆ ในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ปิดตัวลงจำนวนมาก จากการถือครองตราสารหนี้ในปริมาณที่สูงเกินกว่าจะสร้างรายได้ที่จะช่วยประครองสถาบันการเงินให้ดำเนินกิจการต่อไปได้

สหรัฐอเมริกาได้ชื่อว่าเป็นศูนย์กลางของเศรษฐกิจทั่วโลก ผลกระทบดังกล่าวจึงส่งผลกระทบต่อประเทศคู่ค้าต่าง ๆ ที่มีธุรกรรมร่วมกับประเทศสหรัฐ ที่เป็นทั้งเจ้าหนี้และลูกหนี้ โดยเฉพาะประเทศไทยจะต้องชะลอการผลิตสินค้าเพื่อส่งออกจนทำให้เกิดปัญหาการเลิกจ้างและปัญหาการว่างงานได้ถูกลามภายในประเทศ และถูกลามไปยังประเทศต่างๆ ทำให้เศรษฐกิจของแต่ละประเทศชะลอตัว และเศรษฐกิจของโลกชะลอตัวลง วิกฤตดังกล่าวได้ตั้งชื่อตามสถานที่เกิดดังที่เกินในปี 2540 ที่ปัญหาได้เริ่มจากประเทศไทย โดยวิกฤตเศรษฐกิจนี้เรียกว่า “Hamburger Crisis” (วีระชาติ ชูตินันทวโรดม, 2540: ระบบออนไลน์)

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินที่มีชื่อเสียงในระดับประเทศ ให้บริการทางการเงินต่าง ๆ เช่น การบริการด้านเงินฝาก การบริการสินเชื่อ และธุรกรรมการเงินต่างๆ โดยรายได้หลักของสถาบันการเงินได้มาจาก ค่าธรรมเนียม จากผลิตภัณฑ์การเงินต่าง ๆ และดอกเบี้ย จากการบริการทางด้านสินเชื่อ เพื่อไปดำเนินธุรกิจและขยายธุรกิจของกิจการทั้งในนามส่วนบุคคล และในนามนิติบุคคล ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น ทำให้ธนาคารมีความระมัดระวังการปล่อยสินเชื่อแก่ผู้กู้มากขึ้น และเกิดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL : Non-performing Loans) เป็นจำนวนที่สูงขึ้น

จากวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 ธนาคารกสิกรไทยฯ ได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และวิธีการ รวมทั้งขั้นตอนในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อใหม่ โดยได้ก่อตั้งศูนย์ความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัทขึ้นเมื่อต้นปี 2543 โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ ธนาคารกสิกรไทยฯ สำนักพหลโยธิน กรุงเทพฯ

เพื่อดูแลลูกค้ารายใหญ่ของธนาคารกสิกรไทย โดยแบ่งพื้นที่ดูแลลูกค้ารายใหญ่ทั้ง 4 ภาค ของประเทศ โดยในพื้นที่ภาคเหนือ 14 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกำแพงเพชร, จังหวัดพิจิตร, จังหวัดตาก, จังหวัดพิษณุโลก, จังหวัดสุโขทัย, จังหวัดอุตรดิตถ์, จังหวัดแพร่, จังหวัดน่าน, จังหวัดลำปาง, จังหวัดลำพูน, จังหวัดเชียงใหม่, จังหวัดพะเยา, จังหวัดเชียงราย และจังหวัดแม่ฮ่องสอน (ศูนย์ความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด, 2543 อ้างใน อนันต์ จงสุวิวัฒน์วงศ์, 2545: 18) แต่เนื่องจากพื้นที่ในการดูแลลูกค้ามากเกินไปทำให้เกิดความไม่สะดวกในการให้บริการ และติดต่อประสานงานกับลูกค้าตลอดจนไม่สามารถดูแลลูกค้าได้อย่างทั่วถึง ธนาคารกสิกรไทยฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในจุดนี้ จึงได้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการทำงานใหม่ โดยได้ก่อตั้งศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ถนนท่าแพ เชียงใหม่ ขึ้นเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2545 และเปลี่ยนชื่อเป็น ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ1 ท่าแพ เชียงใหม่ ในปี 2550 มีทีมบริการ 2 ทีม คือ ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ1 ท่าแพ เชียงใหม่ 1-1 และ ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ1 ท่าแพ เชียงใหม่ 2-1 ให้บริการด้านสินเชื่อแก่ลูกค้า SME ที่มีรายได้ตั้งแต่ 50.0 ล้านบาท จนถึง 400 ล้านบาท หรือ มีวงเงินสินเชื่อ ตั้งแต่ 10 ล้านบาท ดูแลลูกค้าใน จังหวัด เชียงใหม่ ลำพูน แม่ฮ่องสอน และ เชียงราย มีลูกค้าในความดูแลทั้งสิ้นกว่า 2,012 ราย สร้างรายได้ในด้านค่าธรรมเนียม และดอกเบี้ยให้กับธนาคารกสิกรไทย

ปัจจุบันจากภาวะเศรษฐกิจและการเข้มงวดการปล่อยสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการต่าง ๆ จึงทำให้เกิดความกังวลของผู้ประกอบการต่อผลกระทบจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น ภาวะเศรษฐกิจ อัตราดอกเบี้ย นโยบายธนาคาร หรือ ประวัติดังตนเอง ที่จะนำมาซึ่งการตัดสินใจขอสินเชื่อกับธนาคาร เพื่อการวางแผนทางธุรกิจของผู้ประกอบการ ในสถานการณ์ปัจจุบัน และธนาคารจะได้นำผลกระทบนี้เพื่อไปวางแผนการทำงานของทีมนักค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อ กลุ่มลูกค้า SMEs ทีมนักค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัจจัยใดบ้างที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอวงเงินสินเชื่อของลูกค้า ว่าลูกค้าได้รับผลกระทบจากปัจจัยใดบ้าง ที่ทำให้ลูกค้าไม่สามารถขอสินเชื่อ หรือมีการชะลอการขอวงเงินสินเชื่อ หรือรายได้ของกิจการ จนนำไปสู่การตัดสินใจที่จะขยายธุรกิจในอนาคต หรือ อาจทำให้เกิดผลจนเกิดหนี้ที่ไม่ก่อรายได้ ที่จะนำมาซึ่งรายได้แก่ธนาคารกสิกรไทยฯ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย
2. เพื่อการศึกษาหาแนวทางในการแก้ไข ป้องกัน และวางแผน ธุรกิจของลูกค้าในอนาคต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกู้ค้าในการขอสินเชื่อ ที่จะทำให้เกิดการชะลอการขอวงเงินสินเชื่อ หรือมีผลกระทบต่อยาได้ของกิจการ จนนำไปสู่การตัดสินใจที่จะขยายธุรกิจในอนาคต ของลูกค้า SMEs ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ที่จะนำไปสู่การก่อให้เกิดรายได้แก่ธนาคารกสิกรไทยฯ

1. ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกู้ค้าในการขอสินเชื่อ กรณีศึกษา ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่
2. เพื่อนำข้อมูลและผลการวิจัยที่ได้สำหรับการวางแผนงานทางด้านสินเชื่อต่อไปในอนาคต
3. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกสิกรไทย
4. นักวิจัยและผู้สนใจทั่วไป รวมทั้งนิสิตนักศึกษาได้ทราบถึงการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อประกอบการค้นคว้า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกู้ค้าในการขอสินเชื่อ กลุ่มลูกค้า SMEs ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย โดยเลือกตัวแทนลูกค้าจากจำนวนลูกค้าของทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่

ขอบเขตด้านประชากร ศึกษากลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 340 คน จากลูกค้าที่อยู่ในความดูแลของทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ทั้งสิ้น 2,012 ราย และการศึกษาจากข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้น ณ ปัจจุบัน

ขอบเขตด้านสถานที่ กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในความดูแลของทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1
ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย และสถานประกอบการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มประชากรตัวอย่าง
ขอบเขตด้านระยะเวลา การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการ
ตั้งแต่เดือน กันยายน 2553 – กันยายน 2554

นิยามศัพท์

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อ หมายถึง มูลเหตุหรือสาเหตุของ
ปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจที่จะดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเกี่ยวกับสินเชื่อ ไม่ว่าจะเป็น
เป็น การขอสินเชื่อ การชะลอสินเชื่อ ที่จะนำมาซึ่งรายได้ของธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยส่วน
บุคคล ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก

สินเชื่อ (Credit) เกร็ดเป็นศัพท์ภาษาอังกฤษ แปลว่า สินเชื่อ ซึ่งผู้เขียนเห็นว่าไม่
ตรงความหมายเท่าไรนัก จึงขอใช้ทับศัพท์ภาษาอังกฤษ เกร็ดตรงกับคำละติน Credo แปลว่า
ข้าพเจ้าเชื่อ (I believe) คำนี้จึงถูกนำมาใช้ในวิชาเศรษฐศาสตร์เพื่อหมายถึง การได้มาซึ่งสิ่งมีค่า โดย
แลกกับคำมั่นสัญญาว่าจะชำระเงินคืนทันทีที่ต้องการหรือในอนาคตที่กำหนดแน่นอน

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium
Enterprises : SME) วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดเล็กที่กิจการเกิดจากการผลิตสินค้าบริการอัน
เนื่องมาจากทักษะที่หลากหลายเป็นหัวใจ (Unique : Skill Driven Product) มีกระบวนการผลิตอัน
ยืดหยุ่น สอดคล้องกับวิถีของคนในชุมชนและความต้องการในตลาดโลก โดยใช้วัตถุดิบส่วนใหญ่
ในประเทศและไม่พึ่งพาโรงงานหรือกิจการขนาดใหญ่ ซึ่งผลผลิตของสินค้าและบริการนั้นได้
มาตรฐานสากล และสามารถสร้างรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ โดยใช้ทุนประกอบการไม่มาก
หรือใช้เงินในขอบเขต ที่ไม่เกินความสามารถของสถาบันการเงินในปัจจุบันจะรับได้วิสาหกิจ
ขนาดกลางขนาดเล็กที่ว่ามีทั้งในภาคอุตสาหกรรม เกษตรกรรมและการบริการ

ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทยได้ก่อตั้งศูนย์
ความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัทขึ้นเมื่อต้นปี 2543 โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ ธนาคารกสิกรไทยฯ สำนัก
พหลโยธิน กรุงเทพฯ เพื่อดูแลลูกค้ารายใหญ่ของธนาคารกสิกรไทย โดยแบ่งพื้นที่ดูแลลูกค้าราย
ใหญ่ทั้ง 4 ภาค ของประเทศ โดยในพื้นที่ภาคเหนือ 14 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกำแพงเพชร, จังหวัด
พิจิตร, จังหวัดตาก, จังหวัดพิษณุโลก, จังหวัดสุโขทัย, จังหวัดอุตรดิตถ์, จังหวัดแพร่, จังหวัดน่าน,
จังหวัดลำปาง, จังหวัดลำพูน, จังหวัดเชียงใหม่, จังหวัดพะเยา, จังหวัดเชียงราย และจังหวัด
แม่ฮ่องสอน

กลุ่มลูกค้า SMEs หมายถึง หน่วยงานธุรกิจขนาดย่อมที่เป็นผู้ใช้สินเชื่อ เพื่อให้
เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มลูกค้า SMEs ที่มลูกค้า
ผู้ประกอบการที่มาขอสินเชื่อ ประกอบด้วย ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินการ ลักษณะของธุรกิจ
จำนวนพนักงาน และประเภททางการเงินสินเชื่อ

ปัจจัยจากผู้รู้ หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการขอสินเชื่อ ประกอบด้วย
รายได้กิจการ วงเงินสินเชื่อ ประวัติการค้างชำระหนี้ ผลการดำเนินงาน ผลกำไร สภาพธุรกิจ ความ
ต้องการสินเชื่อ ครอบครั้ว การบริหารกิจการ การเงิน และหลักประกัน

ปัจจัยจากธนาคาร หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการขอสินเชื่อ ประกอบด้วย
นโยบายของธนาคาร อัตราดอกเบี้ย การบริการของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วในการอนุมัติ ผลผลิตกำไร
ของธนาคาร และการแข่งขันของธนาคาร

ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการขอสินเชื่อ
ประกอบด้วย ภาวะเศรษฐกิจ นโยบายของรัฐบาล ภัยธรรมชาติ การแข่งขันทางธุรกิจ ความไม่
สงบภายในประเทศ อัตราแลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสารทางธุรกิจ และการวิเคราะห์ทางธุรกิจ

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อ กลุ่มลูกค้า SMEs ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย ได้ทำการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ในการประกอบการศึกษา ดังนี้

1. ประวัติธนาคาร
2. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อ
 - ความหมายสินเชื่อ
 - ประเภทสินเชื่อ
 - การจำแนกสินเชื่อตามสถาบันการเงิน
 - ประโยชน์ของสินเชื่อที่มีต่อระบบการเงิน
 - ข้อควรจำในการขอสินเชื่อกับสถาบันการเงินต่าง ๆ
 - แนวคิดนโยบาย 5 C's
 - แนวคิดนโยบาย 5 P's
 - แนวคิดเกี่ยวกับ มูลเหตุของการค้างชำระหนี้
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ประวัติธนาคาร

ธนาคารกสิกรไทย เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ.2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท ด้วยพนักงานชุดแรกเริ่มเพียง 21 คน มีอาคารซึ่งเป็นสาขาสถาบันถนอมสินทรัพย์ปัจจุบัน เป็นที่ทำการดำเนินงานของธนาคาร ประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี เพียง 6 เดือน หรือเพียงงวดบัญชีแรกที่สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ.2488 มียอดเงินฝากสูงถึง 12 ล้านบาท มีสินทรัพย์ 15 ล้านบาท และมีกำไร 0.18 ล้านบาท

ตลอดระยะเวลากว่า 63 ปีที่ผ่านมา ธนาคารมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ภายใต้คำขวัญของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ” อาทิ

- ปี 2516 เป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทยที่ให้บริการบัตรเครดิต

- ปี 2516 ให้บริการถอนเงินอัตโนมัติ จากเครื่องจ่ายเงิน 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นต้นแบบของการให้บริการ

- เอทีเอ็มที่แพร่หลายในปัจจุบัน
- ปี 2536 ริเริ่มนำระบบรีเ็นจิเนียริง (Reengineering) มาใช้เป็นธนาคารแรก ซึ่งได้สร้างการตื่นตัวให้วงการธนาคารพาณิชย์ไทยในการปรับปรุงรูปแบบสาขา และการให้บริการ
- ปี 2541 เป็นผู้นำในการระดมทุนรูปแบบใหม่เป็นรายแรกของประเทศไทย โดยการเสนอขายหุ้นบุริมสิทธิควบหุ้นกู้ด้อยสิทธิ (SLIPs) ซึ่งได้เป็นแนวทางให้ธนาคารแห่งอื่นใช้ระดมทุนต่อมา
- ปี 2546 เปิดบริการสาขารูปแบบใหม่ Coffee Banking เป็นแห่งแรกของเอเชีย
- ปี 2548 เริ่มให้บริการบัตรเครดิตติดชิปอัจฉริยะ ซึ่งเป็นมาตรฐานบัตรเครดิตในยุคใหม่

ธนาคารกสิกรไทยได้เติบโตอย่างมั่นคง ณ 31 ธันวาคม 2551 มีทุนจดทะเบียน 30,486 ล้านบาท มีสินทรัพย์จำนวน 1,303,552 ล้านบาท เงินฝาก 968,788 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อ 900,587 ล้านบาท มีสาขาในประเทศจำนวน 662 สาขา โดยเป็นสาขากรุงเทพมหานคร 224 สาขา สาขาในส่วนภูมิภาคจำนวน 438 สาขา และมีสาขาหรือสำนักงานผู้แทนต่างประเทศ 7 แห่ง ได้แก่ สาขาลอสแอนเจลิส สาขาฮ่องกง สาขาหมู่เกาะเคย์แมน สาขาเซินเจิ้น สำนักงานผู้แทนกรุงปักกิ่ง สำนักงานผู้แทนนครเซี่ยงไฮ้ และสำนักงานผู้แทนเมืองคุนหมิง สาขาและสำนักงานผู้แทนในต่างประเทศเหล่านี้ให้บริการและส่งเสริมความสะดวกต่างๆ ด้านการค้า การเงินระหว่างประเทศ ไทยและประเทศคู่ค้าทั่วโลก

ที่ผ่านมามาธนาคารได้ผ่านช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ เมื่อปี 2540 จากภาวะเศรษฐกิจ ณ เวลาดังกล่าวธนาคาร ได้มีการปรับเปลี่ยนภายในองค์กร และปรับกลยุทธ์เพื่อฝ่าวิกฤต โดยเฉพาะสินเชื่อ ซึ่งเป็นที่มาของรายได้ธนาคาร

โดยธนาคารได้ก่อตั้งศูนย์ความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัทขึ้นเมื่อต้นปี 2543 โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ ธนาคารกสิกรไทยฯ สำนักพลโยธิน กรุงเทพฯ เพื่อดูแลลูกค้ารายใหญ่ของธนาคารกสิกรไทย โดยแบ่งพื้นที่ดูแลลูกค้ารายใหญ่ทั้ง 4 ภาค ของประเทศ โดยในพื้นที่ภาคเหนือ 14 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกำแพงเพชร, จังหวัดพิจิตร, จังหวัดตาก, จังหวัดพิษณุโลก, จังหวัดสุโขทัย, จังหวัดอุตรดิตถ์, จังหวัดแพร่, จังหวัดน่าน, จังหวัดลำปาง, จังหวัดลำพูน, จังหวัดเชียงใหม่, จังหวัดพะเยา, จังหวัดเชียงราย และจังหวัดแม่ฮ่องสอน (ศูนย์ความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด, 2543 อ้างใน อนันต์ จงสุวิวัฒน์วงศ์, 2545: 18) แต่เนื่องจากพื้นที่ในการดูแลลูกค้ามากเกินไปทำให้เกิดความไม่สะดวกในการให้บริการ และติดต่อประสานงานกับลูกค้าตลอดจนไม่

สามารถดูแลลูกค้าได้อย่างทั่วถึง ธนาคารกสิกรไทยฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในจุดนี้ จึงได้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการทำงานใหม่ โดยได้ก่อตั้งศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ถนนท่าแพ เชียงใหม่ ขึ้นเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2545 และเปลี่ยนชื่อเป็น ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ1 ท่าแพ เชียงใหม่ ในปี 2550 มีทีมบริการ 2 ทีม คือ ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ1 ท่าแพ เชียงใหม่ 1-1 และ ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ1 ท่าแพ เชียงใหม่ 2-1 ให้บริการด้านสินเชื่อแก่ลูกค้า SMEs ที่มีรายได้ตั้งแต่ 50.0 ล้านบาท จนถึง 400 ล้านบาท หรือ มีวงเงินสินเชื่อ ตั้งแต่ 10 ล้านบาท ดูแลลูกค้าใน จังหวัด เชียงใหม่ ลำพูน แม่ฮ่องสอน และ เชียงราย มีลูกค้าในความดูแลทั้งสิ้นกว่า 2,012 ราย สร้างรายได้ในด้านค่าธรรมเนียม และดอกเบี้ยให้กับธนาคารกสิกรไทย

ธนาคาร ได้มีการรุดกุมในการปล่อยสินเชื่อ และมีการติดตามหนี้อย่างใกล้ชิด จนกระทั่งปัจจุบันธนาคารกำลังเผชิญกับวิกฤตเศรษฐกิจรอบใหม่ ที่ไม่ใช่วิกฤตเฉพาะประเทศในแถบเอเชีย เท่านั้น แต่เป็นวิกฤตที่กำลังส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศทั่วโลก

จากวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นกับระบบเศรษฐกิจ ของประเทศในปัจจุบัน ที่กระทบต่อระบบการเงิน และกระทบต่อความสามารถในการซื้อของผู้บริโภคแล้วนั้น ย่อมแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะเพิ่มเม็ดเงินในระบบ เพื่อสร้างสภาพคล่องทางเศรษฐกิจ อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นระบบเศรษฐกิจและการเงินให้มีการหมุนเวียนตามกลไกของระบบการเงินในประเทศ

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อ

ความหมายของสินเชื่อ

สินเชื่อ (Credit) คือ การที่ผู้ขายคดลงผ่อนผันระยะเวลาในการชำระค่าสินค้าและบริการให้แก่ผู้ซื้อ โดยช่วงของระยะเวลาที่ผ่อนผันจะเป็นเท่าไรขึ้นอยู่กับข้อตกลงกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายก่อนดำเนินการซื้อขายสินค้า การปล่อยสินเชื่อจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการซื้อสินค้าของลูกค้าให้มากขึ้น

ประเภทสินเชื่อ

การจำแนกประเภทสินเชื่อจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ดังนี้ คือ

ก. วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ

- สินเชื่อเพื่อการเกษตร, สินเชื่อเพื่อการบริการ, สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค

ข. ระยะเวลาของการชำระคืน

- เพื่อเรียก (Call) เหมาะสมสำหรับธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีการใช้เงินทุนหมุนเวียนค่อนข้างสูงและมีสภาพคล่องสูง เช่นธุรกิจน้ำมัน ซึ่งมีข้อดีคือถ้าธุรกิจมีความน่าเชื่อถือคืออัตราดอกเบี้ยจะต่ำมาก

- ระยะสั้น (Short Tem) ระยะเวลาในการผ่อนชำระจะน้อยกว่า 1 ปี
- ระยะกลาง (Intermediate Tem) ระยะเวลาการผ่อนชำระจะอยู่ในช่วง 1, 3 หรือ 5 ปี
- ระยะยาว (Long Tem) ระยะเวลาในการผ่อนชำระมากกว่า 5 ปี

ค. การมีหลักประกัน

- สินเชื่อที่มีหลักประกัน เป็นสินเชื่อที่มีการนำทรัพย์สินมาจำนองและ/หรือจำนำเป็นหลักประกันรวมทั้งการนำบุคคลมาค้ำประกัน โดยที่ถ้าไม่สามารถชำระเงินคืนได้แล้ว เจ้าหนี้สามารถเรียกร้องสิทธิจากหลักประกันมาชำระหนี้คืนได้

- สินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน มักเป็นสินเชื่อให้กับผู้ที่มีฐานะการเงินดี, ผลประกอบการดี และมีประวัติการติดต่อกับเจ้าหนี้มาเป็นเวลานาน

สินเชื่อสามารถจำแนกได้เป็นหลายประเภท หลายลักษณะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับการนำไปใช้ประโยชน์ แต่อาจจะสรุปออกเป็นลักษณะต่างๆ ได้ดังนี้ คือ

1. ตามลักษณะของผู้ใช้สินเชื่อ
2. ตามลักษณะรูปแบบการให้บริการ
3. ตามลักษณะการชำระคืน
4. ตามลักษณะของแหล่งที่มาสินเชื่อ
5. ตามระยะเวลาในการให้สินเชื่อ
6. ตามวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้
7. ตามหลักประกัน

การจำแนกสินเชื่อตามสถาบันการเงินและรายละเอียดสินเชื่อ

การแยกประเภทของสินเชื่อในแง่ของสถาบันการเงิน โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์สามารถจำแนกประเภทสินเชื่อ ได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. จำแนกตามลักษณะของสินเชื่อ มี 2 ประเภท คือ

ก. Funding Credit เป็นวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารพาณิชย์ให้กับลูกค้า (ผู้กู้) และได้รับเงินสดออกไปทันที

ข. Non - Funding Credit เป็นวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารพาณิชย์ให้กับลูกค้า (ผู้กู้) แต่ไม่ได้รับเป็นเงินสดออกไป

ตาราง 1 แสดง Funding Credit และ Non-Funding Credit

Funding Credit	Non – Funding Credit
- O/D วงเงินเบิกเกินบัญชี	- Avalled / Acepted Bills รับรองและอาวัล
- Loan,S/T LOAN เงินกู้,เงินกู้ระยะสั้น	ตัวเงิน
- CBD/DBD รับซื้อลดตัวเงินภายในประเทศ	- L/G หนังสือค้ำประกัน
- D.P/C (Domestic Packing Credit)	- D. L /C (Domestic L/C)
- P/C (Packing Credit)	- T/R Time Bills
- T/R Sight Bill (Trust Receipt)	
- Refinance with Bank of Thailand	
- Refinance with Exim Bank	
- Off – shore Loan	
- S/T Off – shore Loan	

2. จำแนกตามลักษณะการนำสินเชื่อไปใช้ มี 2 ประเภท คือ

ก. Domestic Credit สินเชื่อภายในประเทศ เป็นวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารพาณิชย์ให้กับลูกค้าเพื่อใช้หมุนเวียนและลงทุนในธุรกรรมภายในประเทศ

ข. International Credit สินเชื่อต่างประเทศ เป็นวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารพาณิชย์ให้กับลูกค้าเพื่อใช้หมุนเวียนและลงทุนในธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับต่างประเทศ

ตาราง 2 แสดงสินเชื่อภายในประเทศและสินเชื่อต่างประเทศ

สินเชื่อภายในประเทศ (Domestic Credit)	สินเชื่อต่างประเทศ (International Credit)
1. O/D	1. L/C
2. S/T Loan	2. T/R
3. CBD/DBD	3. P/C
4. L/G	4. EB L/C
5. Avalled / Accepted Bill	5. OBP
6. D.L/C	6. Forward Exchange
7. D.P/C	7. Off Shore Loan
8. Refinance with BOT	8. Syndicated Loan
9. Refinance with Exim Bank	
10. M/F (Mortgage Finanee)	

ประเภทต่างๆ ของสินเชื่อภายในประเทศ (Domestic Credit) ที่ธนาคารพาณิชย์มีให้กับลูกค้า ดังนี้คือ

1. วงเงินเบิกเกินบัญชี	O/D (Overdraft)
ความหมาย	การให้กู้ยืมเงินเกินกว่าจำนวนเงินฝากที่ลูกค้ามีอยู่ภายในวงเงินที่กำหนด โดยวัตถุประสงค์ทั่วไป คือ เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนภายในกิจการ
นิติกรรม	สัญญาเงินกู้เบิกเกินบัญชี
ความเสี่ยง	ลูกค้าใช้เงินไม่ตรงตามวัตถุประสงค์
แนวทางลดความเสี่ยง	คัดเลือกลูกค้าอย่างรอบครอบ สังเกตการเดินบัญชีของลูกค้า ทบทวนการดำเนินงานและวงเงินของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
อัตราดอกเบี้ย	MOR, MRR

2. เงินกู้ระยะสั้น S/T LOAN (Short Term Loan)

ความหมาย	การให้กู้ยืมระยะสั้น โดยมีกำหนดเวลาในการชำระคืนเสร็จสิ้นภายใน 1 ปี
วัตถุประสงค์	มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนภายในกิจการสำหรับระยะสั้น
นิติกรรม	ตั๋วสัญญาใช้เงิน (Promissory Note P/N)
ความเสี่ยง	ความสามารถในการชำระคืน, การใช้เงินผิดวัตถุประสงค์
แนวทางลดความเสี่ยง	พิจารณาคัดเลือกลูกค้าอย่างรอบคอบ กำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ทบทวนการดำเนินงานของกิจการ
อัตราดอกเบี้ย	MOR, MRR

3. เงินกู้ระยะยาว L/T LOAN (Long Term Loan)

ความหมาย	การให้กู้ยืมเงินซึ่งมีระยะเวลาชำระคืนเกินกว่า 1 ปีขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการลงทุนในทรัพย์สินของกิจการ เช่น ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง อาคารสำนักงาน โรงงาน และเครื่องจักร เป็นต้น
นิติกรรม	สัญญาเงินกู้ ตั๋วสัญญาใช้เงิน
ความเสี่ยง	ความสามารถในการชำระคืนในระยะยาว การใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์
แนวทางลดความเสี่ยง	ความล่าช้าในการดำเนินงาน วัตถุประสงค์ของการกู้ยืมต้องเหมาะสม และสอดคล้องกับการใช้เงิน คัดเลือกลูกค้าอย่างรอบคอบ มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายเงินกู้ กำหนดเงื่อนไขด้านอื่นๆ เช่น หลักประกัน
อัตราดอกเบี้ย	MLR, MRR

4. การรับซื้อลดตั๋วเงิน หรือ ตั๋วแลกเงิน CBD (Clean Bill Discounted / P/N (Payable Note)

ความหมาย	การให้กู้ยืมเงินโดยลูกค้านำตั๋วเงิน ซึ่งธนาคารมีสิทธิที่จะเรียกเก็บเงินจากผู้ที่มีหน้าที่จ่ายเงินตามตัวนั้นๆ เมื่อถึงกำหนดระยะเวลา (ไม่เกิน 90 วัน)
นิติกรรม	สัญญาารับผิดรับใช้
ความเสี่ยง	คุณภาพของตั๋วเงิน ความสามารถในการชำระคืนระยะสั้น
แนวทางลดความเสี่ยง	ตรวจสอบคุณภาพของตั๋วเงิน กำหนดรายชื่อผู้ส่งจ่ายที่ธนาคารจะรับซื้อ ทบทวนการดำเนินงานของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ คัดเลือกลูกค้าอย่างรอบคอบ
อัตราดอกเบี้ย	MLR, MRR

5. หนังสือค้ำประกัน L/G (Letter of Guarantee) หรือ L/I

หมายถึงการที่ธนาคารผูกพันในฐานะผู้ค้ำประกันลูกค้าในการปฏิบัติตามสัญญาหรือข้อผูกพันต่างๆ ต่อบุคคลอื่นอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งถ้าผู้ธนาคารค้ำประกันปฏิบัติไม่ได้ตามสัญญาธนาคารจะต้องรับผิดชอบจ่ายเงินให้แก่ผู้รับประโยชน์ตามหนังสือค้ำประกัน ส่วนใหญ่จะเป็นการค้ำประกันสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ เป็นต้น ตัวอย่างของการแสดงภาระผูกพันของหนังสือค้ำประกันแต่ละประเภท

1. Bid Bond เป็นการค้ำประกันการยื่นซองการประกวดราคา ไม่ต่ำกว่า 10% ของมูลค่างาน

2. Performance Bond เป็นการค้ำประกันตามสัญญาหลังจากยื่นซอง Bid Bond แล้วและได้รับการคัดเลือกเป็นผู้รับงาน มีการเซ็นสัญญา รับงาน ผู้ว่าจ้างต้องการความมั่นใจว่าจะทำงานให้เสร็จตามสัญญา

3. Advance Payment Guarantee เกิดขึ้นในกรณีที่ถ้าผู้ว่าจ้างให้เงินล่วงหน้าเป็นเปอร์เซ็นต์ของมูลค่างาน และไม่แน่ใจว่าจะนำเงินนั้นไปใช้ในการก่อสร้างจริง ก็จะให้ผู้รับการว่าจ้างไปติดต่อธนาคารพาณิชย์ให้ธนาคารออกหนังสือค้ำประกันความเสียหาย

4. Retention Guarantee เกิดขึ้นหลังจากงานเสร็จสิ้น ผู้ว่าจ้างต้องการยืนยันความสำเร็จของงาน(คุณภาพของงาน)

6. การรับรองและอาวัลตั๋ว AVALLED /ACCEPTED BILL

หมายถึง การที่ธนาคารพาณิชย์ไปค้าประกันรับรองการชำระเงินตามตั๋วเงินต่อผู้รับเงินตามตั๋วเงิน เพื่อเป็นประกันว่าตั๋วเงินดังกล่าวเมื่อถึงกำหนดชำระเงินแล้วจะได้รับเงินแน่นอน

7. จดหมายเครดิต D L/C (Domestic Letter of Credit)

หมายถึง วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารพาณิชย์ออกให้แก่ลูกค้าในการค้าประกันการซื้อสินค้าภายในประเทศ มักเกิดขึ้นเมื่อมีการปรับอัตราแลกเปลี่ยนภายในประเทศค่อนข้างมาก

8. D P/C (Domestic Packing Credit)

หมายถึง วงเงินสินเชื่อระยะสั้นที่ผู้กู้้นำเงินไปใช้จ่ายหมุนเวียนในการซื้อวัตถุดิบมาทำการผลิต (ไม่เกิน 60 วัน)

9. ตั๋วเงินขายลดกับธนาคารแห่งประเทศไทย Refinance with BOT

หมายถึง การให้กู้ยืมระยะสั้นโดยมีกำหนดเวลาในการชำระคืน (ไม่เกิน 180 วัน) เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนระยะสั้นให้กับลูกค้าในกิจการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยให้การสนับสนุน ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยจะให้กู้ยืมแก่ธนาคารพาณิชย์เพื่อนำไปให้ลูกค้าต่างๆ ไปกู้ยืมอีกต่อหนึ่ง

10. M/F Mortgage Finance

หมายถึง สินเชื่อเพื่อการเคหะที่ธนาคารพาณิชย์ให้แก่ผู้ซื้อรายย่อยที่ธนาคารสนับสนุนโครงการนั้นอยู่ โดยมีเงื่อนไขสำคัญดังนี้ คือ

1. เจ้าของโครงการต้องค้าประกันผู้ซื้อรายย่อย
2. เจ้าของโครงการต้องเซ็นสัญญาว่าจะรับซื้อคืน
3. อาจจะต้องมีเงินค้ำประกันบางส่วน

ในปัจจุบันนี้ การค้าระหว่างประเทศมีความสำคัญค่อนข้างมาก โดยมีลักษณะเป็น Globalization ดังนั้น เราควรจะทำการศึกษาเกี่ยวกับวิธีการชำระเงินระหว่างประเทศ ตลอดจนประเภทต่างๆ ของสินเชื่อที่เกี่ยวข้อง

ประโยชน์ของสินเชื่อที่มีต่อระบบการเงิน

การตัดสินใจด้านสินเชื่อมีความสำคัญต่อธุรกิจเป็นอย่างมาก เพราะการตัดสินใจจะมี ผลกระทบโดยตรงต่อรายรับและกระแสเงินสดของกิจการ ซึ่งวัตถุประสงค์ของการปล่อยสินเชื่อนั้นเพื่อเพิ่มยอดขายโดยเน้นการจูงใจให้กับลูกค้า นอกจากนั้นแล้วสินเชื่อยังอาจถือเป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมตลาด ตัวอย่างเช่น กิจการใช้สินเชื่อการค้าในการโฆษณาโดยกำหนด

ระยะเวลา สินเชื่อให้สอดคล้องกับระยะเวลาการประกันสินค้า ซึ่งในช่วงระยะเวลาดังกล่าวลูกค้าสามารถเปลี่ยนหรือขอแก้ไขรายการการใช้สินค้าหรือบริการจากกิจการได้ เป็นต้น เราพอจะสรุปประโยชน์ของสินเชื่อที่มีต่อทั้งผู้ซื้อและผู้ขายได้ดังนี้

ด้านผู้ซื้อ

- ผู้ซื้อสามารถสนองความต้องการของตนได้อย่างทันทีทันใด
- ผู้ซื้อสามารถบันทึกการซื้อด้วยบัญชีเงินเชื่ออันเป็นการอำนวยความสะดวกในการ

ทำธุรกิจให้กับผู้ซื้อ

- ผู้ซื้อได้รับบริการที่ดีกว่าเพราะง่ายต่อการเปลี่ยนแปลงรายการการซื้อ

ด้านผู้ขาย

- เพิ่มยอดขายและทำให้ผลกำไรของธุรกิจเพิ่มขึ้น
- การสร้างเครื่องมือทางการตลาดที่ง่ายต่อการขาย โดยอาจจะใช้ระบบการขาย

โดย จดหมาย โทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ต

- การใช้เป็นเครื่องมือในการแข่งขันกับคู่แข่งธุรกิจค้าปลีกกับสินเชื่อผู้บริโภค

สินเชื่อผู้บริโภคเป็นสินเชื่อที่ให้กับผู้บริโภคในการซื้อสินค้าทั้งการซื้อเพื่อใช้ส่วนตัวและ ครอบครัวย รูปแบบของการปล่อยสินเชื่อผู้บริโภคมีอยู่หลากหลาย ที่สำคัญก็เช่น

การปล่อยสินเชื่อรายย่อย การปล่อยสินเชื่อรูปแบบนี้พบเห็นได้ตั้งแต่ตามร้านขายของชำในท้องถิ่นไปจนถึงห้างสรรพสินค้าหรือบริษัทขนาดใหญ่ โดยผู้ขายจะให้ผู้ซื้อ เอาสินค้าไปใช้ก่อนแล้วจึงเรียกเก็บเงินคืนเดือนสิ้นเดือนหรือในวันจ่ายเงินเดือนตามแต่ จะตกลงกัน ผู้ซื้อไม่ต้องชำระเงินเพิ่มถ้าจ่ายตามกำหนดและ ไม่ต้องจ่ายเงินมัดจำหรือ ค่าประกันแต่อย่างใด

การปล่อยสินเชื่อแบบผ่อนเป็นรายงวด การปล่อยสินเชื่อประเภทนี้มักนิยมใช้กับสินค้านำราคาแพง เช่น รถยนต์ จักรยานยนต์ เครื่องเสียง โทรทัศน์ เป็นต้น โดยผู้ขาย มักจะเรียกเก็บเงินมัดจำจำนวนหนึ่งเรียกว่า เงินคาวน ส่วนที่เหลือผู้ซื้อชำระเป็น รายงวดโดยมีการคิดดอกเบี้ยจากราคาที่ซื้อเป็นเงินสด ส่วนใหญ่ระยะเวลาการชำระ เงินอาจเป็น 12 เดือน ถึง 48 เดือน ในยุคการแข่งขันสูงเช่นนี้ผู้ขายมักมีข้อเสนอพิเศษ เช่น ยกเว้นเงินคาวน ผ่อนไม่มีดอกเบี้ย เป็นต้น

การปล่อยสินเชื่อผ่านบัตรเครดิต ในกรณีนี้บริษัทผู้ออกบัตรเครดิตจะรับภาระการปล่อยสินเชื่อแทนผู้ขาย โดยจะได้รับผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ยจากผู้ซื้อและ ค่าธรรมเนียมจากผู้ขาย ผู้ซื้อสามารถซื้อสินค้าได้ตลอดเวลาครบเท่าที่ขอยอดการซื้อขัง ไม่เกินวงเงินสินเชื่อที่ผู้ออกบัตรให้ไว้ และผู้ซื้อจะทยอยผ่อนชำระเพียงบางส่วนหรือ จ่ายเต็มจำนวนเมื่อครบกำหนดชำระเงินก็ได้ ในปัจจุบันบัตรเครดิตถือเป็นแหล่ง สินเชื่อหลักของสินเชื่อค้าปลีกเลยทีเดียว

ธุรกิจค้าส่งกับสินเชื่อการค้า

สินเชื่อการค้าเป็นสินเชื่อที่ผู้ผลิตหรือผู้ค้าส่งให้สินเชื่อกับลูกค้าเพื่อไปใช้ในกิจกรรมทาง ธุรกิจต่อไป เช่น ผู้ผลิตเม็ดพลาสติกขายเม็ดพลาสติกให้กับโรงงานฉีดพลาสติกโดยกำหนดเงื่อนไขในการปล่อยสินเชื่อว่า 2/10, n/30 ซึ่งหมายถึงให้ส่วนลดกับผู้ซื้อร้อยละ 2 ถ้าชำระเงินภายใน 10 วัน นับจากวันที่ระบุในใบส่งสินค้า แต่ผู้ซื้อจะไม่ได้รับส่วนลดถ้าจ่ายหลังจาก 10 วันไปแล้วแต่ยังอยู่ภายใน 30 วัน

เงื่อนไขในการปล่อยสินเชื่อการค้าจะขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายปกติแล้วกิจการมักมีความยืดหยุ่นให้กับผู้ซื้อแต่ละราย เช่น ผู้ซื้อที่ซื้อสินค้าเป็นจำนวนมากและเป็นลูกค้าชั้นดีจะได้รับเงื่อนไขการปล่อยสินเชื่อที่ดีกว่าผู้ซื้อรายอื่นๆ เป็นต้น

ข้อพิจารณาในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้

“รู้จักปล่อยสินเชื่อต้องรู้จักการจัดการสินเชื่อ” ผู้ประกอบการส่วนหนึ่งได้ละเลยต่อการจัดการสินเชื่ออย่างเหมาะสมจนกระทั่งนโยบาย สินเชื่อได้ก่อให้เกิดปัญหาสภาพคล่องและหนี้เสียขึ้นมา ดังนั้นกิจการควรวางระบบการจัดการ สินเชื่อก่อนที่จะทำการขายสินค้าหรือบริการ

การตรวจสอบประวัติสินเชื่อของลูกค้า การให้ผู้ขอสินเชื่อกรอกรายละเอียดประวัติใน ใบคำขอสินเชื่อ ซึ่งข้อมูลนี้จะใช้เป็นพื้นฐานในการตรวจสอบความสามารถในการชำระเงินของลูกค้าจากฐานข้อมูลต่าง ๆ

การกำหนดวงเงินสินเชื่อ กิจการจะต้องประเมินฐานะทางการเงิน ยอดหนี้และระดับ รายได้ของลูกค้าเพื่อกำหนดวงเงินสินเชื่อ

การยืนยันหนี้ การแจ้งยอดหนี้เพื่อให้ลูกค้ายืนยันความถูกต้องเป็นมาตรการที่จะทำให้ กิจการทราบถึงสถานะของหนี้ในปัจจุบันของลูกค้าแต่ละราย และยังช่วยให้ลูกค้ามา ชำระหนี้เมื่อได้รับการแจ้งข้อมูลยอดหนี้อีกด้วย

การเรียกเก็บบัญชีลูกหนี้ที่ถึงกำหนดชำระ การที่กิจการจัดบัญชีลูกหนี้ที่ถึงกำหนด ชำระล่าช้าออกไปจะมีผลทำให้เงินทุนหมุนเวียนของกิจการต้องจมอยู่กับลูกหนี้ กิจการจึงควรมีระบบการจัดทำบัญชีลูกหนี้ที่ดีและแจ้งกำหนดเวลาชำระหนี้ให้ เหมาะสม

การติดตามทวงหนี้ค้างชำระ กิจการควรแบ่งลูกหนี้ตามระยะเวลาการเป็นหนี้ที่ค้างชำระ แล้วดำเนินการติดตามทวงหนี้ที่ค้างชำระตามอายุการเป็นหนี้ที่ แตกต่างกัน เพื่อป้องกันการเกิดหนี้เสีย

ข้อควรจำในการขอสินเชื่อกับสถาบันการเงินต่าง ๆ

เป็นที่เข้าใจว่าสถาบันการเงินจะปล่อยสินเชื่อได้ก็ต่อเมื่อสถาบันการเงินนั้นมีความมั่นใจได้ว่าเงินที่ได้ปล่อยไปนั้นในอนาคตจะสามารถชำระคืนได้ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย ดังนั้นข้อพิจารณา 10 ข้อนี้จะช่วยให้ผู้ประกอบการที่มีความต้องการสินเชื่อควรจะต้องพิจารณาถึงความพร้อมก่อนการขอสินเชื่อกับสถาบันการเงิน มีดังนี้

1. ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ถือเป็นปัจจัยส่วนใหญ่หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นปัจจัยมาตรฐานของการขอสินเชื่อไม่ได้ของผู้ประกอบการ เนื่องจากในระบบธนาคารหรือสถาบันการเงินใดก็ตามจำเป็นต้องมีการเรียกหลักประกันสำหรับค้ำประกันสินเชื่อทั้งสิ้น เพียงแต่หลักประกันที่ธนาคารเรียกเพื่อการค้ำประกันสินเชื่อนั้นจะอยู่ในรูปแบบใดเท่านั้นเอง) ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ที่มักเป็นรายเล็ก ๆ ซึ่งกำลังจะเริ่มดำเนินธุรกิจใหม่ หรือถ้าเริ่มดำเนินธุรกิจก็มักจะเป็นธุรกิจขนาดเล็ก ทำให้ยังไม่มีฐานะการเงินที่มั่นคงเพียงพอที่จะมีหลักทรัพย์มาค้ำประกันสินเชื่อในการดำเนินธุรกิจได้กับธนาคาร เช่น โฉนดที่ดิน, บ้าน, ห้องชุด หรือถ้าผู้ประกอบการมีอยู่แล้วซึ่งก็มักจะเป็นบ้านพักอาศัยก็มักจะติดจำนองกับธนาคารในลักษณะของสินเชื่อเคหะ ซึ่งไม่สามารถนำมาจำนองเพิ่มเติมได้ แม้ว่าจะมีธนาคารบางแห่ง เช่น ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ธพว.-SME Bank) หรือ ธนาคารออมสิน จะจัดโครงการสินเชื่อที่ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน เช่น โครงการสินเชื่อ Fast Track หรือ โครงการสินเชื่อห้องแถว โดยเป็นการใช้บุคคลค้ำประกันแทนการใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน ซึ่งจะมีวงเงินตั้งแต่ 50,000 – 300,000 บาท โดยการใช้ข้าราชการระดับตั้งแต่ C6-C8 หรือพนักงานผู้มีรายได้ประจำเป็นผู้ค้ำประกันสำหรับโครงการสินเชื่อ Fast Track แต่ในความเป็นจริงแล้วการที่ผู้ประกอบการจะหาผู้ค้ำประกันในคุณสมบัติตามที่กำหนดนั้นถือว่าไม่ใช่เรื่องง่ายนักที่จะได้ตามเกณฑ์ดังกล่าว หรือในกรณีที่ต้องการขอยืมเงินสินเชื่อถึง 500,000 บาท โดยไม่ใช่หลักทรัพย์มาค้ำประกัน ก็ต้องให้นิติบุคคลซึ่งก็ต้องมีคุณสมบัติตามที่ธนาคารกำหนดเช่นเดียวกันซึ่งอาจเป็นเรื่องยากกว่าการใช้บุคคลค้ำประกันเสียอีก โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับวงเงินสินเชื่อที่ผู้ประกอบการต้องการซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วจะอยู่ระหว่าง 200,000-300,000 บาทขึ้นไปจนถึง 1,000,000 บาท ทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันเกือบทั้งสิ้น (สำหรับธนาคารพาณิชย์โดยทั่วไปแม้ว่าจะมีโครงการสินเชื่อเพื่อ SMEs แต่ทั้งหมดจำเป็นต้องมีการใช้หลักทรัพย์รูปแบบหนึ่งรูปแบบใดในการค้ำประกัน ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วหลักประกันจะเป็นอสังหาริมทรัพย์ อันได้แก่ ที่ดิน อาคาร สิ่งปลูกสร้าง รองลงมา ก็อาจจะเป็นเครื่องจักร อุปกรณ์ เป็นต้น สำหรับการใช้นิติบุคคลค้ำประกันก็นับเป็นหลักประกันชนิดหนึ่งเพราะถ้าเกิดกรณีผู้กู้ไม่สามารถชำระเงินกู้ได้ ผู้ค้ำประกันก็มีหน้าที่ที่จะต้อง

ชำระเงินกู้แทนผู้กู้หรือชำระหนี้แทน ซึ่งก็จะมีสภาพเดียวกันกับการขายทรัพย์สินที่ใช้เป็นหลักประกันเพื่อชำระหนี้ตัวเอง) นอกจากนี้แล้วในปัจจุบันโครงการการให้กู้สำหรับผู้ประกอบการ โดยใช้นุ้คค้ำประกันมักพบว่า ผู้ประกอบการไม่สามารถผ่อนชำระหรือคืนค้ำประกันในสัดส่วนค่อนข้างมาก ซึ่งทำให้เกิดกรณีที่ผู้ค้ำประกันต้องรับผิดชอบในภาระหนี้แทนผู้กู้ และเป็นภาระเกี่ยวกับเรื่องหนี้เสียของธนาคารผู้ปล่อยกู้ จึงปรากฏว่าในปัจจุบันมักจะไม่มีการณ์อนุมัติสินเชื่อในรูปแบบดังกล่าวนี้ และการหาผู้ค้ำประกันก็เป็นเรื่องลำบาก เนื่องจากการเกิดการผิดนัดชำระหนี้ทำให้ผู้ค้ำประกันต้องมารับภาระหนี้ดังกล่าว นอกจากนี้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย และระยะเวลาการกู้เงินสำหรับสินเชื่อที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน โดยมักจะเข้าใจว่าสามารถผ่อนชำระดอกเบี้ยอยู่ในเกณฑ์ต่ำเหมือนสินเชื่อเคหะ ตามที่ได้รับทราบจากการแข่งขันของสินเชื่อเคหะหรือสินเชื่อเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยจากธนาคารพาณิชย์ในตลาดที่โฆษณาผ่านหน้าหนังสือพิมพ์หรือทางวิทยุหรือสื่อต่างๆ คือผ่อนได้ 10-15 ปี หรือดอกเบี้ยประมาณ 4-5% ต่อปี เป็นต้น ทำให้เมื่อผู้ประกอบการทำการติดต่อขอสินเชื่อกับทางธนาคาร ในกรณีที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน เช่น โครงการสินเชื่อ Fast Track ที่มีกำหนดระยะเวลาการให้กู้ 3 ปี และอัตราดอกเบี้ย 10% ต่อปี ก็มักจะบ่นว่าให้กู้ในระยะเวลาสั้นเกินไป และดอกเบี้ยแพงเกินไป เป็นต้น ทั้งที่ลักษณะของสินเชื่อในการดำเนินธุรกิจ กับสินเชื่อเคหะนั้นมีความแตกต่างกันในโครงสร้างของลักษณะการใช้วงเงินสินเชื่ออยู่แล้ว นอกจากนี้ในกรณีที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันนั้น ผู้ประกอบการมักจะคิดว่าธนาคารจะปล่อยกู้ 100% ของมูลค่าตลาดหรือราคาทรัพย์สินซึ่งก็มาจากการเข้าใจเช่นเดียวกันกับสินเชื่อเคหะ ในขณะที่ธนาคารจะต้องมีการให้ทำการประเมินราคาทรัพย์สินซึ่งอาจทำการประเมินราคาโดยหน่วยงานภายในของธนาคาร หรือโดยบริษัทประเมินราคาอิสระ ซึ่งราคาประเมินที่ได้ อาจมีความแตกต่างจากความคาดหวังของผู้ประกอบการ เช่น ราคาประเมินทรัพย์สินที่ได้ทำการประเมินราคา คือ 1,500,000 บาท ในขณะที่ผู้ประกอบการบอกว่าสมัยที่ตนซื้อทรัพย์สินหรือราคาของทรัพย์สินนั้น คือ 2,000,000 บาท เป็นต้น ราคาที่แตกต่างกันนี้เกิดมาจากการลดลงของระดับราคาสังหาริมทรัพย์ในช่วงภาวะเศรษฐกิจที่ผ่านมา แม้ว่าในปัจจุบันภาวะของตลาดอสังหาริมทรัพย์จะเติบโตและมีแนวโน้มที่ดีขึ้น แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าราคาของอสังหาริมทรัพย์ในทุก ๆ แห่งหรือทุก ๆ ทำเลจะกลับมามีราคาเช่นเดิม นอกจากนี้วงเงินสินเชื่อที่ให้ก็ไม่ได้ให้ 100% ของราคาประเมินทรัพย์สิน โดยอาจอยู่ระหว่าง 70-80% ของราคาประเมินเท่านั้น ในกรณีที่ให้ถึง 100% ของราคาประเมินนั้นถือว่าแทบจะไม่เกิดขึ้นเลยก็ว่าได้ (หรือถ้ามีอาจจะมาจากการประเมินราคาเพียง 70-80% ของราคาตลาด) โดยระยะเวลาการให้กู้ก็จะอยู่ระหว่าง 5-7 ปี โดยอัตราดอกเบี้ยจะเป็น $MLR +$ ซึ่งอาจจะอยู่ระหว่าง 6-8% ต่อปีหรือมากกว่า ตามความเสี่ยงของธุรกิจที่ธนาคารกำหนดขึ้นจากการพิจารณาเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินการของธุรกิจ ซึ่งก็จะมีเรื่อง

จากผู้ประกอบการถึงเรื่องของระยะเวลาในการให้กู้กับอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดจากผู้ประกอบการ ในลักษณะเช่นเดียวกันกับการไม่ใช่หลักทรัพย์ค้ำประกัน และวงเงินที่ธนาคารสามารถให้กู้ได้ ไม่เพียงพอกับวงเงินที่ผู้ประกอบการต้องการเมื่อมีการคำนวณในเรื่องของการผ่อนชำระ

2. ไม่มีประสบการณ์แต่สิ่งผลิต ถือเป็นปัจจัยอีกประการหนึ่งที่ผู้ประกอบการใหม่หลายรายมักจะได้รับคำปฏิเสธจากธนาคาร กล่าวคือในการเริ่มดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ โดยส่วนใหญ่แล้วมักจะมาจากความชอบส่วนตัวหรือแรงบันดาลใจจากที่ใดก็ตาม เช่น จากหนังสือเกี่ยวกับ SMEs, จากหนังสือพิมพ์, จากการไปเห็นธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ ก็มักจะเกิดความคิดที่ว่า “ถ้าเป็นเรา...ก็น่าจะทำได้” เช่น ไปเห็นร้านกาแฟหรือร้านเบเกอรี่มีลูกค้าเต็มร้าน ก็คิดว่าถ้าเป็นตนเองก็น่าจะเปิดร้านกาแฟหรือร้านเบเกอรี่บ้างแล้วมีลูกค้าแน่นร้านเหมือนผู้อื่นได้ ทั้ง ๆ ที่ตนเองไม่ชอบกินกาแฟหรือไม่มีความรู้ในการทำเบเกอรี่มาก่อนเลย หรือได้ยินว่าในช่วงนี้รัฐบาลส่งเสริมในเรื่องของการส่งออกก็เลยคิดว่าจะเริ่มทำธุรกิจส่งออกทั้งๆที่ยังไม่เคยผลิตสินค้าใดๆมาก่อน หรือเคยทำธุรกิจส่งออก หรือแม้แต่ทำธุรกิจกับคนไทยด้วยกันเองเลย โดยรอความหวังว่ารัฐจะต้องเป็นผู้ให้การสนับสนุนแก่ตนเองในฐานะผู้ประกอบการ เป็นต้น โดยไม่มีการศึกษาให้รู้แจ้งเห็นจริงในธุรกิจที่ตนเองจะทำ หรือไม่เคยลองทำดูสักช่วงหนึ่งมาก่อนว่ามีปัญหาใดบ้างในการดำเนินการหรือเป็นไปตามประมาณการที่ตั้งไว้หรือไม่ ทั้งนี้เนื่องจากสังคมไทยเป็นสังคมแบบ Me Too หรืออาจจะเรียกว่าธุรกิจส่วนใหญ่ในเมืองไทยจะมีลักษณะเป็น Me Too Business คือถ้าธุรกิจอะไรดี ฉันขอทำด้วย ทำให้เมื่อผู้ประกอบการติดต่อขอสินเชื่อกับทางธนาคาร และเจ้าหน้าที่สินเชื่อได้ทำการพิจารณาในเรื่องของของประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ จะพบว่าผู้ประกอบการใหม่เหล่านี้ขาดความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับสินค้าหรือธุรกิจที่ตนเองจะเริ่มทำ หรือมักจะเป็นการเล็งผลเลิศหรืออาจเรียกได้ว่าเป็นความฝันของผู้ประกอบการคือคำว่า “ถ้าได้ตามที่คิด” คือจะต้องมีลูกค้าจำนวนเท่าโน้นเท่านี้ จะมีรายได้เป็นเท่าโน้นเท่านี้ เป็นต้น โดยไม่เคยคิดว่าแล้วถ้าไม่ได้ตามที่คาดไว้ตนเองหรือธุรกิจจะทำอย่างไร ในขณะที่การพิจารณาในการให้สินเชื่อโดยส่วนใหญ่จะตั้งบนพื้นฐานว่า “ถ้าไม่ได้ตามที่คาด” แล้วธุรกิจจะเป็นอย่างไร ผู้กู้หรือธุรกิจจะมีความสามารถในการผ่อนชำระคืนสินเชื่อกับทางธนาคารได้หรือไม่ ซึ่งดูเหมือนจะเป็นแนวความคิดที่ดูแล้วสวนทางกันโดยสิ้นเชิงระหว่างผู้ขอู้กับธนาคาร กล่าวคือผู้ประกอบการจะคิดเพียงแต่จะทำธุรกิจแล้วจะต้องได้รับผลกำไรไม่เช่นนั้นแล้วจะทำธุรกิจไปทำไม โดยจะไม่มีผู้ประกอบการรายใดเลยที่มีความคิดว่าจะมาขอกู้เงินจากธนาคารเพื่อไปทำธุรกิจให้ขาดทุน เรียกได้ว่าผู้ประกอบการจะมีความคิดเป็น Best Case อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารจะมีแนวโน้มทางความคิดว่า ถ้าผู้ประกอบการได้รับสินเชื่อไปดำเนินธุรกิจแล้วไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดจะเป็นอย่างไร หรืออาจจะเรียกได้ว่าถ้าแย่ที่สุดจะเกิดอะไรขึ้น

ซึ่งอาจเรียกว่ามีความคิดเป็น Worst Case หรืออย่างน้อยก็เป็นอย่างที่มีแนวโน้มจะเป็นหรือมีความคิดเป็นแบบที่เรียกว่า Most Likely ซึ่งถ้าผู้ประกอบการที่ไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อนในการทำธุรกิจที่ขอกู้เงินมาก่อน นอกจากนี่ยังเป็นเรื่องของกรณีที่มีแนวความคิดเกี่ยวกับการทำธุรกิจที่หลากหลายมากมาย อยากจะทำธุรกิจหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน เพราะเห็นว่าแต่ละธุรกิจที่ตนคิดขึ้นล้วนแล้วแต่สามารถเติบโตหรือสามารถสร้างผลกำไรเป็นอย่างมากสำหรับตนเอง รวมถึงกลัวการเสียโอกาสถ้าตนไม่ทำธุรกิจที่คิดไว้ในตอนนี้เพราะอาจมีผู้อื่นหรือคู่แข่งแย่งทำธุรกิจในลักษณะเดียวกันไปก่อน โดยเฉพาะการเสี่ยงแต่ผลเลิศในการทำธุรกิจที่ตนเองยังไม่เคยทำแล้ว เจ้าหน้าที่สินเชื่อมักจะปฏิเสธการให้วงเงินสินเชื่อกับผู้ประกอบการในลักษณะนี้ แม้จะมีหลักทรัพย์ค้ำประกันครบถ้วนทุกอย่าง เนื่องจากผู้ประกอบการจะไม่สามารถกำหนด หรือระบุแนวทางในการดำเนินธุรกิจตัวใดตัวหนึ่งที่ชัดเจนได้เนื่องจากความคิดในการทำธุรกิจที่มีจนมากมายเกินไป และการที่ธนาคารพิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ประกอบการดังกล่าวอาจไม่มีความสามารถในการบริหารธุรกิจให้อยู่รอดตลอดรอดฝั่ง ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดหนี้เสียขึ้นได้ในอนาคต

3. ไม่มีรายได้ให้ปรากฏ สิ่งนี้ก็ถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งดูเหมือนจะเป็นสิ่งที่พบเห็นได้สำหรับผู้ประกอบการ โดยทั่วไปไม่ว่าจะเป็นรายที่เริ่มจะดำเนินการมาไม่นาน หรือได้ดำเนินการมาเป็นเวลานานแล้วกล่าวคือ มักจะไม่มีการนำรายได้หรือรายจ่ายในการทำธุรกิจผ่านระบบธนาคาร โดยมักจะเป็นการซื้อขายกันด้วยเงินสดหลักกลบกลบหนี้กันแต่ละวัน โดยอาจเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากในปัจจุบันนั้นมีอัตราที่ต่ำมาก การจะเข้าบัญชีธนาคารหรือไม่ก็มิผลเท่ากัน แล้วยังต้องเสียเวลาไปเข้าหรือเบิกถอนจากธนาคาร และยังไม่สะดวกที่จะทำการเบิกถอนในวันเสาร์-อาทิตย์อีกในขณะที่ตนเองต้องทำธุรกิจทุกวัน ที่ดีขึ้นมาน้อยก็อาจจะเข้าบัญชีออมทรัพย์ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วก็จะเข้าบัญชีออมทรัพย์ในชื่อของเจ้าของ แต่ก็มักจะผสมปนเปกันกันไประหว่างค่าใช้จ่ายส่วนตัวกับค่าใช้จ่ายหรือรายได้จากการดำเนินธุรกิจเพราะถือว่าเป็นกระเป๋าเดียวกัน จะมีเพียงน้อยรายที่เปิดบัญชีในนามห้างร้านหรือชื่อธุรกิจที่ตนทำและแยกการใช้จ่ายระหว่างรายได้หรือค่าใช้จ่ายทางธุรกิจกับรายได้หรือค่าใช้จ่ายส่วนตัวอย่างชัดเจน (ในส่วนของห้างหุ้นส่วนจำกัดหรือบริษัทซึ่งเป็นนิติบุคคลแล้วเกือบทั้งหมด มักจะเปิดบัญชีในนามห้างหุ้นส่วนจำกัดหรือบริษัทเพราะต้องมีการส่งจ่ายเช็ค และมักจะมีระบบบัญชีที่มีระบบกว่าผู้ประกอบการ SMEs โดยส่วนใหญ่ทั่วไป) หรือผู้ประกอบการบางรายกลัวว่าการนำเงินรายได้ของธุรกิจไปเข้าธนาคารจะกลายเป็นหลักฐานให้สรรพากรรู้ว่าตนเองมีรายได้เท่าใดแล้วทำให้ตนเองต้องเสียภาษี ซึ่งอาจมาจากการที่ตนเองไม่แจ้งแบบการชำระภาษี หรือประกาศตัวว่าเป็นผู้ไม่มีรายได้ หรือเพื่อให้ตนเองเสียภาษีน้อยกว่าความเป็นจริงหรือไม่ต้องเสียภาษีเลย ทำให้เมื่อผู้ประกอบการเหล่านี้มีความจำเป็นไปติดต่อกู้เงินจากธนาคาร ซึ่งทุกธนาคารทั้งของภาครัฐและเอกชนซึ่งจะมีเงื่อนไขมาตรฐาน

ในการขอกู้เงิน หรืออาจเรียกได้ว่าเป็น “ไฟท์บังคับ” ที่ธนาคารต้องขอเอกสารจากผู้กู้เพื่อการพิจารณาสินเชื่อ กล่าวคือ ขอดูการเคลื่อนไหวทางการเงินกับธนาคารย้อนหลังอย่างน้อย 6 เดือน หรือขอดูบัญชีในสมุดคู่ฝากธนาคารหรือที่เรียกกันว่าขอดู Statement ย้อนหลังไป 6 เดือนว่าธุรกิจมีรายรับ-รายจ่ายและเงินคงเหลือหรือผลกำไรเป็นเท่าใด เพื่อพิจารณาว่ารายได้คงเหลือในการดำเนินธุรกิจสามารถผ่อนชำระคืนกับทางธนาคารตามวงเงินที่ขอกู้ได้หรือไม่ ซึ่งผู้ประกอบการที่ไม่ได้นำเงินจากธุรกิจเข้าระบบบัญชีธนาคารก็มักจะไม่สามารถแสดงให้เห็นได้ว่า ธุรกิจของตนมีรายได้ตามที่แจ้งให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อทราบทราบเกี่ยวกับรายได้จากการทำธุรกิจ เช่น แม้ว่าธุรกิจหักลบกลบหนี้ระหว่างรายรับ-รายจ่ายแล้วมีกำไรจากการทำธุรกิจเหลือเดือนละ 50,000 บาท แต่ในบัญชีธนาคารมีเงินคงเหลือในแต่ละเดือนเพียงเดือนละ 5,000 บาท ก็เป็นการยากที่จะทำให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อเชื่อได้ว่าธุรกิจที่ผู้กู้ทำจะมีรายได้เท่าที่ผู้กู้แจ้งให้ทราบ เพราะไม่หลักฐานในการยืนยันถึงรายได้จากการทำธุรกิจ ซึ่งเป็นสาเหตุของการถูกปฏิเสธในการให้กู้จากธนาคารของผู้ประกอบการโดยส่วนใหญ่ในปัจจุบัน เมื่อต้องไปขอกู้ในการขยายธุรกิจหรือขอเงินทุนหมุนเวียน ทั้งที่ผู้ประกอบการมีหลักทรัพย์ค้ำประกันครบถ้วน มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ และรายได้จากธุรกิจก็เกิดขึ้นจริงตามที่ผู้ประกอบการแจ้งให้กับเจ้าหน้าที่สินเชื่อทราบ แต่ผู้ประกอบการไม่สามารถแสดงหลักฐานถึงการเข้าออกของรายได้ให้ปรากฏก็มักจะได้รับคำปฏิเสธจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อในการให้กู้ ที่ดีหน่อยก็อาจจะได้รับคำแนะนำว่าให้ผู้ประกอบการไปเดินบัญชีกับธนาคารซัก 6 เดือนแล้วค่อยมาดำเนินการขอกู้อีกครั้ง

4. ไม่มี Business Plan หรือแผนธุรกิจ การมีหรือการจัดทำ Business Plan หรือแผนธุรกิจนี้ถือเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่จะมีผลให้ผู้ประกอบการสามารถกู้เงินจากธนาคารได้สำเร็จตามที่ต้องการ หรืออาจจะทำให้ได้รับคำปฏิเสธในกู้เงินจากทางธนาคารก็ได้เช่นเดียวกัน โดยเกือบทุกธนาคารถ้าเป็นการขอกู้เพื่อการทำธุรกิจทางธนาคารจะขอให้ผู้ประกอบการทุกรายจัดทำ Business Plan หรืออาจจะใช้คำพูดว่าเสนอโครงการเข้ามา ซึ่งถือเป็นเอกสารประกอบในการพิจารณาสินเชื่อว่าธุรกิจมีลักษณะในการดำเนินการอย่างไร รายรับ-รายจ่ายเป็นเท่าใด การลงทุนในธุรกิจ จุดคุ้มทุน ผลกำไรของธุรกิจเป็นเท่าใด โดยเฉพาะการดำเนินการของธุรกิจต่อไปในอนาคต (ซึ่งในรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดทำและความสำคัญของแผนธุรกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ประกอบการ ซึ่งมีหลายเรื่องและหลายหัวข้อ ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญโดยจะกล่าวถึงในโอกาสต่อไปในส่วนของความสำคัญของแผนธุรกิจ เนื่องจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่มักจะจัดทำแผนธุรกิจเฉพาะตอนที่คิดต่อขอกู้กับทางธนาคารเท่านั้น ทั้งที่ความเป็นจริงแล้วแผนธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการมีความสำคัญ และความจำเป็นในการดำเนินธุรกิจมากกว่าที่จะไว้ใช้เฉพาะตอนจะขอกู้เงินกับธนาคารเสียอีก) ผู้ประกอบการส่วนใหญ่โดยเฉพาะรายเล็กจะมีปัญหาในเรื่องของการ

จัดทำแผนธุรกิจนี้มาก เรียกได้ว่าเป็นยาขมหม้อใหญ่สำหรับผู้ประกอบการเลยที่เดียวซึ่งมักจะเกิดจากว่าไม่รู้จะเขียนให้เป็นขั้นตอนที่ถูกต้องได้อย่างไร โดยอาจจะแจ้งให้กับทางเจ้าหน้าที่สินเชื่อทราบว่าจะให้อธิบายถึงธุรกิจของคนสามารถอธิบายได้ทุกขั้นตอน แต่ถ้าจะให้จัดทำหรือเขียนออกมาเป็นรูปเล่มตนเองไม่สามารถที่จะเขียนออกมาหรือจัดทำได้ ซึ่งโดยส่วนใหญ่ถ้าเขียนเองก็จะเขียนตามความเข้าใจของตนและส่วนใหญ่มักจะมีความสับสนในหัวข้อหรือรายละเอียดต่าง ๆ จนทำให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อเมื่อพิจารณาจากรายละเอียดที่ระบุในแผนธุรกิจที่ผู้ประกอบการจัดทำอย่างไม่เป็นระบบ อาจพบว่าเป็นคนละเรื่องกับการสัมภาษณ์หรือการให้ข้อมูลของผู้ประกอบการไปเลยก็มี โดยเหตุผลของการจัดทำแผนธุรกิจตามที่กล่าวมาเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ธุรกิจจากผู้เกี่ยวข้องในการอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งอาจอยู่นอกเหนือจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ได้พูดคุยสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่สินเชื่อคนนั้นหรือคณะกรรมการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของทางธนาคาร ดังนั้นเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้อ่านข้อมูลของธุรกิจที่ขอกู้จากแผนธุรกิจที่จัดทำขึ้น ก็จะวิเคราะห์ตามรายละเอียดที่ปรากฏซึ่งอาจเป็นทั้งด้านบวกหรือด้านลบในการอนุมัติสินเชื่อก็ได้ เพราะบุคคลเหล่านั้นไม่ได้พูดคุยหรือรับรู้ข้อมูลจากผู้ประกอบการโดยตรง โดยในบางครั้งกรณีที่ผู้ประกอบการไม่ได้เขียนแผนธุรกิจด้วยตนเองโดยอาจว่าจ้างบุคคลหรือบริษัทที่รับจ้างทำแผนธุรกิจหรืออาจเรียกว่า “มืออาชีพ” ในการเขียนแผนเพื่อที่จะไปเสนอต่อธนาคารเพื่อขอกู้เงิน แต่ตนเองไม่เคยเข้าใจในรายละเอียดเกี่ยวกับแผนธุรกิจที่ว่าจ้างมืออาชีพเหล่านี้จัดทำขึ้นเลย ก็จะกลายเป็นว่าเมื่อถูกซักถามในรายละเอียดในแผนธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในข้อมูลเกี่ยวกับตัวเลขต่าง ๆ ที่ปรากฏในเรื่องของการเงินก็มักจะไม่สามารถตอบคำถามดังกล่าวได้ ซึ่งจะกลายเป็นผลเสียยิ่งกว่าการไม่มีแผนธุรกิจเสียอีกสำหรับการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ซึ่งก็อาจจะมีผู้ประกอบการบางรายแย้งว่าข้อมูลหรือประมาณการในแผนธุรกิจจะใส่ข้อมูลอย่างไรก็ได้เพื่อให้ดูดีหรือจะกล่าวง่าย ๆ ก็คือ “จะยกเมฆอย่างไรก็ได้” เพื่อให้ธุรกิจดูดีมีผลกำไร แต่ผู้ประกอบการจงอย่าลืมว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่พิจารณาสินเชื่อเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีความรู้ ความชำนาญ ในการพิจารณาสินเชื่อ ในการมองธุรกิจ ซึ่งไม่ใช่การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้แก่ผู้ประกอบการเฉพาะดูจากข้อมูลในแผนธุรกิจที่เสนอมาเท่านั้น แต่เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะดูจากองค์ประกอบอื่นๆอีกหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็น ตัวผู้ประกอบการ ประสบการณ์ ความเป็นไปได้ของธุรกิจ อัตราผลตอบแทนในตลาด ลักษณะรายรับ-รายจ่าย ผลกำไร รวมถึงองค์ประกอบอื่นๆในการอนุมัติหรือไม่อนุมัติสินเชื่อ ซึ่งผู้ประกอบการควรระลึกไว้ว่าการจัดทำ Business Plan หรือแผนธุรกิจที่ไม่ดีหรือไม่มีความสมบูรณ์เพียงพอ อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้ท่านถูกปฏิเสธการให้กู้จากทางธนาคารได้ แม้ว่าท่านจะมีหลักทรัพย์ค้ำประกันครบถ้วน, มีความรู้และประสบการณ์ในการทำธุรกิจ หรือสามารถแสดงรายได้ให้ปรากฏได้ก็ตาม ดังนั้นผู้ประกอบการต้องทำความเข้าใจในแผน

ธุรกิจที่เขียนขึ้นเองหรือว่าจ้างผู้อื่นเขียนอย่างดองแท้ ก่อนที่จะไปติดต่อกับทางธนาคารถ้าท่านไม่ต้องการได้รับคำปฏิเสธ

5. มีประวัติหนี้ NPL การเป็นหรือเคยมีประวัติว่าเป็น NPL (Non Performing Loan) นั้น ปัจจัยข้อนี้แทบจะถือได้ว่าเป็นปัจจัยหลักในการปฏิเสธการให้กู้จากธนาคารเกือบ 100% โดยทั้งที่จริงแล้วแม้ว่าผู้ประกอบการจะเคยเป็น NPL ตั้งแต่สมัยยุคฟองสบู่แตก ไม่ว่าจะเป็นหนี้การกู้บ้าน, บัตรเครดิต หรือหนี้อะไรก็ตาม แต่ในปัจจุบันได้เริ่มต้นทำธุรกิจหรือดำเนินธุรกิจต่อมาเป็นระยะเวลาพอสมควรแล้ว เริ่มมีรายได้เพียงพอที่จะสามารถชำระหนี้ที่เคยเป็นอยู่ได้ แต่ทว่าเนื่องจากประวัติของผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบข้อมูลเครดิตจะแสดงผลของชื่อผู้ประกอบการนั้นอยู่เสมอตราบใดที่ยังไม่มีการชำระหนี้ที่มีอยู่จนหมด ซึ่งเมื่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อตรวจสอบข้อมูลของผู้ประกอบการในเรื่องของการใช้สินเชื่อหรือข้อมูลทางการเงิน เช่น Credit Bureau หรือบริษัทข้อมูลเครดิต จะปรากฏชื่อของผู้ประกอบการในฐานะลูกค้าที่เป็น NPL หรือเป็นหนี้เสีย โดยเฉพาะลูกค้าที่ไม่มีการติดต่อกับทางธนาคารเจ้าหนี้ หรือไม่เคยทำสัญญาประนีประนอมหรือสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยอาจคิดว่าถ้าธนาคารอยากยึดหลักประกันก็ให้ยึดไป หรือคิดว่าเอาไว้ให้มีเงินก่อนแล้วค่อยติดต่อเพราะกว่าจะพิพากษาคดีเสร็จก็หลายปี เมื่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อตรวจสอบข้อมูลของผู้ประกอบการในลักษณะนี้ก็จะปฏิเสธการให้กู้แทบจะทุกรายไป เพราะถือว่าผู้ประกอบการดังกล่าวเป็นผู้ไม่มีวินัยทางการเงินในการชำระคืนสินเชื่อกับทางธนาคาร ซึ่งก็อาจจะเกิดขึ้นได้กับสินเชื่อใหม่ที่ทางธนาคารจะให้กับผู้ประกอบการเช่นเดียวกัน โดยแม้ว่าบางธนาคารจะมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ว่าถึงผู้ประกอบการจะเป็นหนี้ NPL ก็สามารถติดต่อกับเราได้ แต่นั่นหมายความว่าผู้ประกอบการนั้นจะต้องได้ทำสัญญาประนีประนอมหรือทำสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และจะต้องได้ผ่อนชำระกับธนาคารเจ้าหนี้เดิมได้ตามสัญญามาเป็นระยะเวลาพอสมควร (ซึ่งมักจะไม่นับบอกไว้ในโฆษณาว่าคุณสมบัติของผู้ประกอบการที่เคยเป็น NPL ต้องเป็นอย่างนี้ถึงจะสามารถขอได้) และในการอนุมัติจะมีเงื่อนไขในการพิจารณาในเรื่องต่างๆจะมากกว่าผู้ประกอบการที่ไม่เคยเป็นหนี้ NPL อยู่หลายประเด็น) หรือบางครั้งในบางธนาคารก็อาจให้คำแนะนำโดยแจ้งให้กับผู้ประกอบการทราบว่า ให้ไปปิดหนี้หรือทำการชำระหนี้ที่เป็น NPL ให้หมดเสียก่อนธนาคารถึงจะสามารถให้ผู้ประกอบการกู้ตามที่ต้องการได้ ซึ่งคุณแล้วก็ไม่เห็นจะสมเหตุสมผลเลยในการได้รับคำแนะนำแบบนี้ เพราะถ้าผู้ประกอบการมีเงินเพียงพอที่จะปิดหนี้หรือชำระหนี้ที่เป็น NPL แล้วก็ไม่มีความจำเป็นใดๆที่จะต้องมาขอเงินจากธนาคาร เพราะโดยส่วนใหญ่แล้วจำนวนเงินที่เพียงพอที่จะปิดหนี้หรือชำระหนี้ที่เป็น NPL เดิมให้หมดจะมากกว่าวงเงินสินเชื่อที่ขอใหม่จากธนาคารเสียอีก ดังนั้นผู้ประกอบการที่เป็น NPL หรือเคยเป็นถ้าต้องการกู้เงินจากธนาคารก็ต้องปรับปรุงคุณสมบัติให้เข้าเกณฑ์ หรือเรียกว่าต้องเอาตัวเองหรือเอาธุรกิจใส่

ตะกร้าลำนํ้าเพื่อให้ประวัติของตนเองเปลี่ยนจากคำเป็นขาวหรืออย่างน้อยแค่เทาๆก็ยังดี มิฉะนั้น แม้ว่าท่านจะมีคุณสมบัติอื่น ๆ ครบถ้วนแต่มีปัจจัยในเรื่องของ NPL เพียงเรื่องเดียว ท่านก็จะมี โอกาสได้รับการปฏิเสธจากทางธนาคารอยู่ในเกณฑ์สูงมากเลยทีเดียว

6. ไม่รู้ต้นทุนหรือไม่รู้รายได้ ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะกับ ผู้ประกอบการ “มือใหม่” ซึ่งจะไม่ค่อยปรากฏกับผู้ประกอบการที่ได้เคยทำธุรกิจมาแล้ว เนื่องจาก ไม่สามารถคำนวณต้นทุนในการเริ่มต้นธุรกิจได้อย่างถูกต้อง ไม่ว่าจะเป็นการลงทุนในทรัพย์สิน เช่น ที่ดิน อาคาร เครื่องจักร อุปกรณ์ การตกแต่งปรับปรุง หรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เช่น ค่าธรรมเนียม เงินเดือน ต้นทุนการผลิต ต้นทุนการซื้อสินค้า ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ทั้ง ก่อนเริ่มดำเนินการธุรกิจ ช่วงเริ่มต้นธุรกิจ และช่วงที่เริ่มดำเนินการธุรกิจแล้ว ซึ่งโดยส่วนใหญ่การ ประมาณการเกี่ยวกับต้นทุนธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการมือใหม่ดังกล่าว มักจะต่ำกว่าความเป็นจริง ที่เกิดขึ้นค่อนข้างมาก หรือจะเป็นในทางที่คิดต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในทางที่น้อยที่สุด ในขณะที่ เมื่อเริ่มทำธุรกิจไปแล้วสิ่งที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายมักจะเป็นไปในทางที่มากที่สุดอยู่เสมอหรือ อาจจะเรียกว่า “งบบานปลาย” ทำให้เมื่อทางธนาคารพิจารณาเกี่ยวกับโครงการหรือธุรกิจที่ขอกู้แล้ว เห็นว่าต้นทุนของธุรกิจที่ระบุไว้ดังกล่าว ค่าเกินกว่าที่ธุรกิจ ณ ลักษณะดังกล่าวโดยทั่วไปจะ ดำเนินการได้จริงตามที่ระบุไว้ ทำให้ธนาคารอาจที่จะปฏิเสธการให้กู้แก่ผู้ประกอบการหรืออาจให้ มีการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับประมาณการในการลงทุน แต่โดยส่วนใหญ่แล้วมักจะเป็นไปใน ทางการปฏิเสธเนื่องจากการที่ผู้ประกอบการไม่สามารถกำหนดหรือคำนวณในด้านต้นทุนของ ธุรกิจอย่างถูกต้องได้ ย่อมแสดงว่าผู้ประกอบการรายนั้นไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับธุรกิจที่ตนเอง จะทำ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดปัญหาในการขาดเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินกิจการในอนาคตได้ นอกจากนี้การไม่รู้ต้นทุนที่ถูกต้องยังส่งผลให้การคิดหรือคำนวณจำนวนเงินหรือวงเงินที่ใช้กู้เงิน จากทางธนาคารผิดพลาดจากความเป็นจริง และบ่อยครั้งที่พบว่ามูลค่าหลักประกันของธุรกิจที่มีอยู่ ไม่เพียงพอต่อการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อเมื่อมีการคำนวณตามต้นทุนที่แท้จริงของธุรกิจได้ นอกจากเรื่องต้นทุนแล้วยังเป็นเรื่องของรายได้ที่จะเกิดขึ้นในการทำธุรกิจ ว่าธุรกิจหรือบริการมี ที่มาของรายได้ในลักษณะใด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของประมาณการทางการขาย ประมาณการเกี่ยวกับ รายได้ ลักษณะเงื่อนไขต่าง ๆ ในการค้า เช่น ขายเงินสด ขายเงินเชื่อ การเข้ามาของรายได้ ความ สม่าเสมอของรายได้ที่เกิดขึ้นของธุรกิจ รวมถึงที่สำคัญอย่างยิ่งคือ การที่ไม่รู้ว่าลูกค้าที่จะซื้อสินค้า เป็นใครหรือไม่รู้ว่าลูกค้าเป้าหมายของธุรกิจคือใครนั่นเอง โดยคิดว่าถ้าเริ่มดำเนินการธุรกิจไปแล้วจะ สามารถหาลูกค้าได้จากการดำเนินการของกลยุทธ์ทางการตลาดที่กำหนดไว้เหล่านี้เป็นต้น การที่ไม่ รู้ถึงต้นทุนหรือการไม่รู้ถึงรายได้ของธุรกิจจึงกลายเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในโอกาสที่จะถูกปฏิเสธ

จากธนาคารหรือสถาบันการเงิน จากความไม่เชื่อถือในความสามารถในการบริหารธุรกิจของผู้ประกอบการ

7. ไม่รู้ข้อจำกัด ถือเป็นปัจจัยที่อาจเกิดขึ้นได้ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการใหม่หรือเก่า ในการติดต่อขอกู้เงินจากทางธนาคาร ตัวอย่างเช่น ในเรื่องของธุรกิจที่ไม่ใช่ว่าทุก ๆ ธนาคารไม่ว่าจะเป็นธนาคารพาณิชย์หรือธนาคารของภาครัฐจะให้วงเงินกู้กับทุก ๆ ธุรกิจหรือให้บริการทุก ๆ ด้านทางการเงิน เช่น ธุรกิจที่ทำทางด้านการเกษตรพื้นฐานอาจติดต่อขอเงินกู้ได้เฉพาะจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เท่านั้น เพราะธนาคารอื่น ๆ อาจจะปฏิเสธเนื่องจากไม่มีบริการเงินกู้เกี่ยวกับการเกษตรพื้นฐานดังกล่าว ในขณะที่ถ้าเป็นธุรกิจในรูปอุตสาหกรรมถ้าไปยื่นขอกู้กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ก็จะได้รับปฏิเสธจากทางธนาคารเพราะว่าไม่มีบริการให้กู้แก่ธุรกิจอุตสาหกรรม เป็นต้น โดยเฉพาะธุรกิจที่มีความคาบเกี่ยวระหว่าง 2 ลักษณะ เช่น มีทั้งลักษณะของเกษตรพื้นฐานและอุตสาหกรรมผสมผสาน อาจได้รับการปฏิเสธจากทั้งธนาคารที่มีบริการเงินกู้ทางการเกษตร และจากธนาคารที่มีบริการเงินกู้ทางอุตสาหกรรม เนื่องจากตีความว่าเป็นธุรกิจที่ไม่อยู่ในข่ายให้บริการก็เคยเกิดขึ้นมาแล้วในอดีต (แต่ทั้งนี้ปัจจุบันความคลุมเครือเกี่ยวกับการตีความของลักษณะของธุรกิจในการให้บริการเงินกู้ค่อนข้างคลี่คลายลงหรือมีความชัดเจนขึ้น โดยการพิจารณาอาจจะมุ่งเน้นที่ตัวรายได้หลักของกิจการว่าเกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือลักษณะการดำเนินการใดของธุรกิจเป็นสำคัญ รวมถึงการระบุถึงลักษณะการให้บริการเงินกู้แก่ประเภทธุรกิจที่ชัดเจนขึ้น) หรืออาจเป็นเรื่องบริการด้านการเงินอื่น ๆ เช่น ธนาคารบางแห่งไม่สามารถออกเช็คได้แต่จะมีการให้ให้บริการเฉพาะตัวสัญญาใช้เงิน ดังนั้นสำหรับธุรกิจที่มีการใช้เงินหมุนเวียนทุก ๆ วัน อาจจะไม่สะดวกกับการกู้เงินหรือการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารดังกล่าวที่มีบริการให้เฉพาะตัวสัญญาใช้เงิน หรือการที่ทางธนาคารไม่มีความชำนาญหรือไม่สามารถให้บริการในบางประเภท เช่น การเปิด L/C หรือธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการค้าต่างประเทศ ก็อาจไม่เหมาะสมกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับด้านการส่งออก ดังนั้นในการกู้เงินแล้วธุรกิจก็สมควรเลือกใช้บริการหรือติดต่อขอเงินกับทางธนาคารที่คิดว่าน่าที่จะเหมาะสมกับธุรกิจของตนให้มากที่สุด เพราะมีฉะนั้นถึงแม้ว่าธนาคารเหล่านี้จะไม่ปฏิเสธและให้เงินกู้แก่ผู้ประกอบการ แต่ทว่าหลังจากดำเนินการธุรกิจไปแล้วช่วงหนึ่งก็จะพบกับความไม่สะดวกในการดำเนินการ และอาจต้องเปลี่ยนธนาคารหรือทำการ Refinance ในที่สุด อันเป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายทั้งในการดำเนินการและค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้ในเรื่องเกี่ยวกับ “เงื่อนไข” บางอย่างเกี่ยวกับการพิจารณาการอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ประกอบการ ที่อาจจะไม่ได้เปิดเผยให้ทราบหรือประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าของทางธนาคารทราบโดยทั่วไป หรือเป็นข้อมูลหรือเงื่อนไขภายในที่เป็นที่รู้กันเฉพาะเจ้าหน้าที่อันอาจมาจากนโยบายที่กำหนดขึ้นเป็นการภายในจากทางธนาคารเอง

ตัวอย่างเช่น ธนาคารบางแห่งจะไม่อนุมัติให้กับผู้ประกอบการที่เคยมีประวัติ NPL มาก่อน แม้ว่าถูกคัดค้านแล้วจะได้มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือได้ทำการแก้ไขหนี้เป็นที่เรียบร้อยแล้วก็ตาม เพราะถือว่าผู้ประกอบการอาจจะมีลักษณะของการขาดวินัยทางการเงินหรือพูดง่าย ๆ ว่าธนาคารไม่ต้องการที่จะเสี่ยงกับลูกหนี้ที่เคยมีประวัติ NPL นั่นเอง หรือบางธนาคารก็อาจจะไม่อนุมัติให้กับผู้ประกอบการใหม่ที่ไม่เคยทำธุรกิจใด ๆ มาก่อนเลย เป็นต้น แม้ว่าจะได้มีการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสนับสนุนแก่ผู้ประกอบการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการใหม่หรือเคยมีประวัติ NPL ก็ตาม ซึ่งการรู้ถึงข้อจำกัดเกี่ยวกับการ “ให้กู้” หรือ “ไม่ให้กู้” ถือเป็นสิ่งจำเป็นในการที่ผู้ประกอบการควรจะต้องรู้ก่อนไปดำเนินการติดต่อกับธนาคารหรือสถาบันการเงินใดๆ เพราะจะทำให้ผู้ประกอบการทราบถึงโอกาสได้รับเงินกู้หรือไม่ถูกปฏิเสธจากทางธนาคาร หรืออาจจะเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ยื่นกู้ไม่ผิดที่” นั่นเอง อีกประการหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการต้องรู้เกี่ยวกับการให้กู้จากทางธนาคารหรือสถาบันการเงินก็คือ เรื่องของสัดส่วนของเงินกู้เมื่อเปรียบเทียบกับทุนที่ผู้ประกอบการมีอยู่ หรือเรียกกันว่าอัตราส่วนหนี้สินต่อทุน หรือที่มักจะได้ยินกันอยู่เสมอว่า D/E Ratio ซึ่งในปัจจุบันแล้วโดยทั่วไปแล้วธนาคารมักจะกำหนดอัตราส่วนหนี้สินต่อทุนสำหรับให้กู้แก่ผู้ประกอบการในระดับ 1 : 1 ความหมายก็คือธนาคารจะให้กู้เงิน 1 ล้านบาท ถ้าผู้กู้มีเงินทุนของตนเอง 1 ล้านบาท แต่อัตราส่วนหนี้สินต่อทุนดังกล่าวก็อาจยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมตามการพิจารณาของธนาคารสำหรับผู้ประกอบการหรือธุรกิจบางราย เช่น ประมาณ 2 : 1 หรือ 3 : 1 โดยขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือและศักยภาพของโครงการ แต่โดยส่วนใหญ่แล้วอัตราส่วน 1 : 1 ถือเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยทั่วไปในปัจจุบัน ทำให้ในกรณีที่ผู้ประกอบการต้องการลงทุนในธุรกิจใหม่ในวงเงิน 5 ล้านบาท แต่ตัวผู้ประกอบการมีทุนของตนเองเพียง 1 ล้านบาท แล้วหวังว่าจะกู้เงินจากธนาคารอีก 4 ล้านบาทมาดำเนินการตามโครงการ โอกาสที่ผู้ประกอบการจะได้รับปฏิเสธจากทางธนาคารจึงมีอยู่สูงมากหรืออาจว่าได้รับการปฏิเสธเป็นที่แน่นอน ซึ่งในกรณีที่ยืดหยุ่นที่สุดอาจเป็นทางธนาคารให้กู้ในวงเงิน 3 ล้านบาท แต่ผู้ประกอบการต้องหาทุนมาเพิ่มอีก 1 ล้านบาทรวมเป็น 2 ล้านบาท เป็นต้น (ในอดีตก่อนหน้ายุคฟองสบู่แตก อัตราส่วนหนี้สินต่อทุนสำหรับการให้กู้ยู่ในระดับ 2 : 1 หรือ 3 : 1 เป็นเกณฑ์พื้นฐาน ในบางโครงการหรือบางธุรกิจโดยเฉพาะด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์อาจอยู่ถึงระดับ 10 : 1 หรือมากกว่าก็มี แต่ในปัจจุบันไม่มีการให้กู้โดยใช้ระดับอัตราส่วนดังกล่าวอีกแล้ว ส่วนกรณีที่หลักประกันไม่เพียงพอต่อวงเงินสินเชื่อ โดยมีความจำเป็นต้องใช้บริษัทสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) มาร่วมค้ำประกันสินเชื่อให้ผู้ประกอบการกับทางธนาคารจะไม่ขอก่อวุ่นวายในที่นี้)

8. ไม่สามารถผ่อนชำระ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ธนาคารจะปฏิเสธการให้กู้แก่ผู้ประกอบการ ถ้าหากธนาคารได้พิจารณาแล้วว่าผู้ประกอบการหรือธุรกิจนั้นไม่มีความสามารถ

เพียงพอที่จะผ่อนชำระเงินกู้ตามวงเงินที่ขอกู้ได้ ไม่ว่าจะเกิดจากการที่ธุรกิจมีกระแสเงินสดจากผลกำไรหรือผลการดำเนินการของธุรกิจ ที่ไม่เพียงพอหรือมีข้อคงเหลือภายหลังการชำระเงินกู้แล้ว คงเหลือน้อยเกินไปเกินกว่าที่จะใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจได้ กรณีที่เกิดขึ้นนี้สามารถแยกออกได้เป็นหลายกรณี ตัวอย่างเช่น ความแตกต่างระหว่างกำไรทางบัญชีที่มีความแตกต่างจากกำไรที่เป็นเงินสด โดยเฉพาะในธุรกิจที่มีลักษณะของการให้เครดิตการค้า ที่จะทำให้ส่วนใหญ่แล้วกำไรที่เกิดขึ้นทางบัญชีจะแตกต่างจากกำไรของเงินสดคือ มีมูลค่าที่ปรากฏของกำไรทางบัญชีส่วนใหญ่แล้วจะมีมากกว่ากำไรที่เป็นเงินสดที่ธุรกิจรับจริง เนื่องจากกระแสเงินสดถือเป็นสิ่งสำคัญในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ เพราะเงินสดถือเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการและความอยู่รอดของธุรกิจ โดยส่วนใหญ่ของการประมาณการในเรื่องของกำไรขาดทุนสำหรับธุรกิจของผู้ประกอบการ จะมาจากการประมาณเกี่ยวกับตัวเลขของรายรับเปรียบเทียบกับรายจ่ายของธุรกิจโดยแสดงไว้ในงบกำไรขาดทุน แต่มักจะไม่ได้มีการจัดทำกระแสเงินสดเพื่อดูว่าเงินสดในกิจการมีจำนวนเท่าใด ซึ่งทำให้บ่อยครั้งที่พบว่าผลการดำเนินการของธุรกิจมีผลกำไรแต่กลับไม่มีกระแสเงินสดที่เพียงพอคงเหลือในธุรกิจ (ถือเป็นประเด็นสำคัญหนึ่งที่เกิดขึ้นกับระบบธุรกิจไทย เนื่องจากตามกฎหมายแล้วธุรกิจจะส่งเพียงงบการเงินหลักเพียง 2 ประเภท คือ งบดุล และงบกำไรขาดทุน โดยไม่ต้องจัดส่งงบกระแสเงินสด ยกเว้นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ทำให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีความคุ้นเคยหรือไม่สามารถจัดทำกระแสเงินสดได้ ทั้งที่การดำเนินการและความอยู่รอดของธุรกิจขึ้นอยู่กับกระแสเงินสดของกิจการเป็นสำคัญ) หรือในอีกกรณีหนึ่งอาจเป็นผลมาจากการที่ธนาคารพิจารณาว่าธุรกิจหรือตัวผู้ประกอบการมีภาระหนี้สินอื่นๆ อยู่เดิมทั้งที่เป็นจากธุรกิจหรือหนี้สินส่วนตัว ซึ่งเมื่อรวมค่าผ่อนชำระเงินกู้สำหรับธุรกิจใหม่หรือการขยายธุรกิจที่มีอยู่เดิม จะส่งผลให้ผู้ประกอบการหรือธุรกิจมีภาระค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเงินกู้ในระดับที่เกินกว่าที่ภายหลังการชำระ จะสามารถดำเนินการหรือดำรงชีพได้โดยปกติ หรือกระแสเงินสดที่มีอยู่อาจจะอยู่ในระดับที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจได้ ถ้าเกิดเหตุการณ์บางประการขึ้นอันทำให้รายได้ต่ำกว่าประมาณการที่คาดคะเนไว้ เป็นต้น

9. ไม่มีการเตรียมตัว ถือเป็นปัจจัยที่อาจจะไม่ส่งผลร้ายแรงถึงระดับที่จะถูกปฏิเสธจากทางธนาคาร แต่บางครั้งก่อให้เกิดความล่าช้าในการติดต่อหรืออนุมัติวงเงินกู้จากทางธนาคาร ตัวอย่างเช่น การไม่มีเอกสารประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ เช่น งบการเงิน ใบอนุญาตต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ เอกสารเกี่ยวกับยอดขาย เอกสารเกี่ยวกับลูกค้า เอกสารเกี่ยวกับรายได้หรือรายจ่ายต่างๆ เพื่อใช้ประกอบในการพิจารณาการขอเงินกู้ เป็นต้น นอกจากนี้การไม่มีการเตรียมตัวในสิ่งที่เกี่ยวข้องหรือเอกสารประกอบกับการกู้เงิน เช่น สำเนาบัญชีธนาคารย้อนหลัง การกำหนดหรือจัดทำสัญญาจะซื้อจะขาย เงื่อนไขต่าง ๆ ในการโอนทรัพย์สิน การจัดทำ

มคที่ประชุมผู้ถือหุ้นเหล่านี้ ส่วนแล้วแต่ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการติดต่อหรืออนุมัติวงเงินกู้จากทางธนาคาร หรืออาจเป็นกรณีที่ไม่มีการจัดเตรียมแผนธุรกิจไว้ก่อนล่วงหน้า ทำให้เมื่อทางธนาคารเรียกแผนธุรกิจประกอบการขอกู้ ผู้ประกอบการต้องเสียเวลาในการดำเนินการจัดทำแผนธุรกิจเพื่อใช้ประกอบการขอกู้ หรืออาจจะเป็นเรื่องของการประเมินราคาทรัพย์สินที่ต้องมีการติดต่อและดำเนินการว่าจ้างบริษัทประเมินราคาทรัพย์สิน เพื่อจัดทำรายงานประเมินราคาทรัพย์สินประกอบการพิจารณา เป็นต้น และในเรื่องบางอย่างนอกเหนือออกไป เช่น การที่ผู้ประกอบการไม่มีการเตรียมตัว หรือไม่ทำความเข้าใจในแผนธุรกิจที่จะนำเสนอต่อทางธนาคารหรือสถาบันการเงินอย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ไม่ได้เป็นผู้จัดทำแผนธุรกิจเอง หรือใช้บุคคลภายนอกหรือมืออาชีพเป็นผู้จัดทำแผนธุรกิจให้ ทำให้เมื่อต้องตอบข้อซักถามหรือมีข้อสงสัยจากเจ้าหน้าที่ของธนาคาร ผู้ประกอบการก็ไม่สามารถชี้แจงประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ถูกซักถามได้อย่างชัดเจน ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้ธนาคารพิจารณาได้ว่าผู้ประกอบการยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอเกี่ยวกับธุรกิจที่ตนดำเนินการ อันอาจเป็นสาเหตุในการถูกปฏิเสธในการกู้เงินก็เป็นได้

10. มีทัศนคติเชิงลบ ถือเป็นปัจจัยประการหนึ่งที่อาจส่งผลให้ผู้ประกอบการไม่สามารถกู้เงินจากทางธนาคารได้ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะมาจากตัวผู้ประกอบการเองในเรื่องของทัศนคติ หรือการแสดงออกเกี่ยวกับการใช้บริการจากทางธนาคาร ซึ่งผู้ประกอบการอาจเคยมีประสบการณ์ที่เคยไปใช้บริการหรือติดต่อขอกู้เงินจากธนาคารอื่นมาก่อนหน้าแล้วได้รับการปฏิเสธในการให้กู้ เมื่อผู้ประกอบการเหล่านี้มาติดต่อขอกู้เงินกับธนาคารแห่งอื่นก็มักบ่นหรือตำหนิเกี่ยวกับธนาคารก่อนหน้านี้ที่ปฏิเสธการให้กู้ว่า ไม่มีความรู้เข้าใจในตัวธุรกิจของตน หรือเจ้าหน้าที่ธนาคารไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของธุรกิจ หรือจนถึงขั้นแสดงความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ธนาคารโง่ไปเลยก็มี ซึ่งอาจรวมไปถึงการบ่นหรือตำหนิเกี่ยวกับนโยบายต่างๆของทางธนาคาร หรือระบบสถาบันการเงิน ว่าไม่มีความจริงใจในการให้การช่วยเหลือแก่ผู้ประกอบการ ทัศนคติ หรือการแสดงออกด้านลบเหล่านี้ของผู้ประกอบการอาจจะส่งผลให้ธนาคารพิจารณาว่าผู้ประกอบการดังกล่าวมีลักษณะเป็น “บุคคลเจ้าปัญหา” หรือก็ “เพราะคุณเป็นอย่างนี้ ธนาคารนั้นถึงได้ปฏิเสธ” ซึ่งจะทำให้ไม่ผ่านการประเมินในแง่ของการพิจารณาด้าน Character เกี่ยวกับตัวผู้ประกอบการ ซึ่งจะทำให้อาจได้รับการปฏิเสธไปในที่สุดอันเนื่องมาจากทัศนคติเชิงลบของผู้ประกอบการนั่นเอง และบ่อยครั้งที่พบว่าผู้ประกอบการที่มีทัศนคติเชิงลบเหล่านี้ ได้เคยทำการติดต่อขอกู้เงินจากธนาคารมาแล้วหลายแห่ง และธนาคารทุกแห่งที่ได้เคยติดต่อก็ล้วนแล้วแต่ปฏิเสธการให้กู้แก่ผู้ประกอบการในลักษณะนี้มาทั้งสิ้น

ทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นประมาณ 10 ประการอันจะเป็นสาเหตุที่จะทำให้ผู้ประกอบการ ถูกธนาคารปฏิเสธในการขอกู้เงิน แต่อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการพึงเข้าใจเป็น

เบื้องต้นก่อนว่าธนาคารมีช่องทางการกุศลหรือมูลนิธิที่จะทำกิจการโดยไม่หวังผลกำไร เพราะเงินที่ให้ผู้ประกอบการกู้ก็คือเงินของผู้ฝากเงินหรือของประชาชนทั่วไปซึ่งอาจรวมถึงเป็นเงินของผู้ประกอบการนั่นเอง ซึ่งธนาคารจะต้องบริหารความเสี่ยงในการให้สินเชื่อให้น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อให้เกิดผลกำไรจากการลงทุนในการให้สินเชื่อของทางธนาคาร ดังนั้นก่อนที่จะทำซึ่งเป็นผู้ประกอบการจะไปติดต่อเพื่อขอกู้เงินกับธนาคาร ควรพิจารณาถึงปัจจัยในการที่ผู้ประกอบการจะถูกปฏิเสธก่อนว่าท่านมีคุณสมบัติของปัจจัยทั้ง 10 ประการข้างต้นประการใดประการหนึ่งแล้วหรือไม่ (ที่ปรึกษาส่วนบริการปรึกษาการเงินและการร่วมลงทุน ฝ่ายประสานและบริการ SMEs สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

แนวคิดเกี่ยวกับ นโยบาย 5 C's

นโยบาย 5 C's (ชนินทร์ พิทยาวิวิธ, 2534) เป็นหลักการวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ CHARACTER, CAPITAL, CAPACITY, COLLATERAL และ CONDITION โดยมีรายละเอียดดังนี้

C₁ : คุณสมบัติ (CHARACTER) คือ บุคลิกลักษณะของผู้กู้ หมายถึง พฤติกรรมการใช้ชีวิต ธุรกิจการงาน รวมถึงความรับผิดชอบ ซึ่งก็คือ การวิเคราะห์นิสัยของผู้กู้นั่นเอง ภาพพจน์หรือความประทับใจครั้งแรก ทั้งในแง่การดำเนินชีวิต และเข้าใจธุรกิจเป็นอย่างดี เป็นผู้มีความรับผิดชอบสูง จึงเป็นเรื่องที่ต้องสะท้อนภาพออกมาโดยการวางตัว และคำพูดในการเจรจาอย่างมีเหตุผล

เกณฑ์การตรวจสอบ CHARACTER ดูได้จาก อดีตของผู้กู้ ซึ่งใช้การคาดการณ์สำหรับอนาคตด้วย โดยดูจากหัวข้อหลักต่อไปนี้

- การงานที่ทำอยู่ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

การทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับน่าจะสะท้อนภาพว่าเป็นคนมีความรู้ความสามารถ และน่าจะมีสภาพคล่อง ถ้าหากต้องการเปลี่ยนสถานที่ทำงาน ซึ่งมองได้ว่าผู้กู้มีรายได้อย่างต่อเนื่อง และธนาคารยังคงพิจารณาดำเนินงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ เพื่อให้โอกาสแบ่งการมีรายได้อย่างต่อเนื่องให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

- ฐานะทางสังคม

ถ้าเป็นผู้มีชื่อเสียง มีฐานะทางสังคม และมีผู้ยกย่องนับถือย่อมจะมีโอกาสดีกว่าผู้อื่นในการได้รับเงินกู้ ด้วยเหตุที่ธนาคารจะยอมรับสมมติฐานว่า จะไม่มีผู้ใดที่มีฐานะทางสังคมที่ดีและเกิดอาการเบี่ยงหนี เพราะชื่อเสียงจะเสียหายทันที

- ประวัติการชำระหนี้ที่มีอยู่เดิม

CHARACTER ข้อนี้ นับว่าสำคัญมากในกรณีที่ติดต่อขอเพิ่มเงินกู้ หรือกู้เงินในวงเงินสินเชื่อวงเงินใหม่ในธนาคารเดิม ซึ่งธนาคารจะพิจารณาประวัติการชำระหนี้ของผู้กู้ทันที ในประเด็นว่าปฏิบัติตามสัญญาหรือไม่ ตรงต่อเวลาหรือไม่ ถ้าไม่พบสัญญาณทางลบก็เท่ากับว่า ผู้กู้มีสิทธิ์ที่จะได้รับเงิน

- ทักษะต่อชีวิตและการงานโดยทั่วไป

ในหัวข้อนี้ คือ นิสัยที่ต้องสร้างให้ดี การสร้างนิสัยที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา มีความมานะพยายาม มีการเรียนรู้ มีมโนธรรมและคุณธรรมที่ดี มีความเป็นเหตุเป็นผล ซึ่งก็คือนิสัยสากล ที่ควรจะมีในบุคคลที่เป็นมืออาชีพ

- คุณสมบัติเฉพาะด้าน เช่น ความชำนาญประสบการณ์ ความคิดความอ่าน

C₂ : ความสามารถ (CAPACITY) คือ ความสามารถในการชำระหนี้ขึ้นเป็นการวิเคราะห์สมรรถภาพในการหารายได้ จะพิจารณาจากคุณสมบัติจากผู้ขอสินเชื่อในรูปค่าจ้าง รายได้ อื่น ๆ เป็นหลัก โดยวิเคราะห์รายได้ รายจ่าย และกำไรของธุรกิจจากงบการเงิน แผนการบริหารงาน แผนการชำระคืน โดยปกติเงินที่จะนำมาชำระหนี้ควรจะเป็นเงินรับสุทธิจากการดำเนินงาน นั่นคือ กำไรของธุรกิจ นั่นเอง ประเด็นที่จะทำการพิจารณา คือ

รายได้ ถ้าหากว่าลูกหนี้มีรายได้ หรือมีความสามารถหารายได้สูง และสม่ำเสมอ ก็จะทำให้สามารถชำระหนี้ได้ตรงกำหนดตามเงื่อนไข เช่น เงินเดือน และรายได้พิเศษอื่น ๆ

รายจ่าย ลูกหนี้ที่มีภาระที่ต้องใช้จ่ายมากนักน้อยเพียงใด ถ้ามีรายได้มากและรายจ่ายมาก อย่างดี ก็ยังสามารถชำระหนี้ที่มีอยู่ได้เท่านั้น ถ้ามีหนี้เพิ่มอาจจะเกิดปัญหาในการจ่ายคืนได้ สินเชื่อส่วนที่เพิ่มอาจมีความเสี่ยงสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากลูกหนี้มีรายได้สูงและมีภาระรายจ่ายพอประมาณจะมีฐานะทางการเงินดีกว่าลูกหนี้ที่รายได้มากแต่รายจ่ายก็มากด้วย

ระยะเวลา เป็นปัจจัยอีกอย่างหนึ่งที่ช่วยพิจารณาในส่วนของ Capacity ลูกหนี้บางรายไม่อาจชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไขถ้าให้เวลาการผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไป แต่ถ้าหากให้เวลานานขึ้น อาจจะชำระได้โดยไม่มีปัญหา

C₃ : เงินทุน (CAPITAL) คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเงิน โดยเฉพาะในส่วนของทุน ที่จะต้องจัดให้มีเงินทุนอย่างเพียงพอเพื่อใช้จ่ายในธุรกิจ เพราะถ้าไม่มีทุนเพียงพอต้องกู้เงินด้านเดียว จะทำให้ค่าดอกเบี้ยสูง รายได้ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยที่ต้องเสียไป นอกจากนี้ทุนยังช่วยให้เจ้าของนำไปซื้อสินค้าทรัพย์สินต่าง ๆ ที่ต้องลงทุนระยะเวลานาน เช่น ซื้อเครื่องจักร โรงเรือน ซึ่งจะเป็นทรัพย์สินในส่วนที่เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ขอสินเชื่อ และ/หรือเงินทุนในส่วนของผู้ถือหุ้น ซึ่งอาจประเมินชัดเจนในกรณีที่ Character และ Capacity ไม่ค่อยดีนัก

เงินทุนในที่นี้หมายถึงฐานะมั่นคงทางการเงินของบุคคล หรือของธุรกิจ ซึ่งจะประกอบด้วยมูลค่าของสินทรัพย์ทั้งหมด หักด้วยหนี้สินต่าง ๆ จะได้เงินทุนของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือของธุรกิจแห่งใดแห่งหนึ่งที่ได้ลงทุนไว้ รวมทั้งเงินทุนสะสมที่เกิดจากการสะสมไว้เพื่อขยายกิจการต่อไป การวัดความสามารถในการชำระหนี้และอัตราเสี่ยงต่อหนี้สูญเงินทุนมีส่วนช่วยได้มากทีเดียว กล่าวคือผลกำไรแต่ละครั้งเมื่อหารด้วยเงินทุนแล้ว จะสามารถวัดความสามารถในการประกอบการและผลตอบแทนแต่ละครั้งที่ได้ลงทุนไว้ ถ้ามีอัตราส่วนสูง จะปรากฏว่าการจัดการของบริษัทมีความสามารถชำระหนี้ได้ง่าย ส่วนกรณีหนี้สินที่บริษัทมีปรากฏอยู่ทั้งหมดหารด้วยเงินทุนที่มีอยู่ จะสามารถวัดอัตราความเสี่ยงต่อภาระหนี้สินได้ ถ้าในกรณีที่มีกิจการมีเจ้าหนี้สูงกว่าเงินทุนที่ได้ลงไว้ ก็จะปรากฏว่าเจ้าหนี้มีอัตราความเสี่ยงสูง เพราะเจ้าหนี้ได้ลงทุนมากกว่าเจ้าของกิจการเสียอีก

C₄ : หลักประกัน (COLLATERAL) คือ ปัจจัยที่ใช้สำหรับการพิจารณาหลักประกันสัญญา กรณีที่ผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ ธนาคารจะบังคับชำระหนี้เอาจากทรัพย์สินที่เป็นประกัน หลักทรัพย์ที่เป็นหลักประกัน เช่น พันธบัตรรัฐบาล หุ้น หุ้นกู้ที่มีหลักฐานมั่นคง ที่ดิน โรงเรือน โรงงาน เครื่องจักร สินค้าคงเหลือ ฯลฯ

นโยบายการบริหารสินเชื่อโดยทั่วไปที่ธนาคารมีเงินกู้แต่ละรายมักจะมียุทธศาสตร์ให้ผู้ขอกู้วางหลักทรัพย์เพื่อเป็นหลักประกันไว้เพื่อป้องกันการเสี่ยงต่อหนี้สูญที่อาจเกิดขึ้นได้ ในกรณีที่ผู้กู้นำอาคาร โรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างมาวางประกัน ผู้กู้จะต้องเอาประกันอัคคีภัยกับต้องสลักหลังยกประโยชน์ตามกรรมสิทธิ์ที่จะได้รับให้กับบริษัทเงินทุน การใช้บุคคลค้ำประกันอาจทำได้ หากผู้ค้ำประกันมีฐานะเป็นที่เชื่อถือ แต่ทั้งนี้ต้องได้รับความเห็นชอบเป็นราย ๆ ไป ความจริงแล้วนโยบายดังกล่าวมีไว้เพื่อป้องกันการเสี่ยงต่อหนี้สูญที่อาจเกิดขึ้นได้เท่านั้น ไม่มีเจตนาที่จะรีบหรือขายทอดตลาดหลักทรัพย์ใด ๆ เพราะจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเสียเวลา และอาจเสียชื่อเสียงทางด้านสังคมอีกด้วย ที่บริษัทเงินทุนสนใจที่สุดคือกำไร หรือรายได้ที่จะสามารถนำมาชำระหนี้คืนได้เท่านั้น ประเด็นที่จะพิจารณาในส่วนหลักประกันจะพิจารณาถึงสภาพคล่องของหลักประกันเป็นหลัก เช่น สภาพคล่องสูง, สภาพคล่องปานกลาง และสภาพคล่องต่ำ โดยหากว่าหลักประกันมีสภาพคล่องสูง ก็มีมูลค่ามากสามารถขายได้โดยมีราคาสูง แต่หากว่ามีสภาพคล่องต่ำ ก็มีมูลค่าค่อนข้างต่ำ ไม่สามารถขายได้ และพิจารณาถึงความสำคัญของหลักประกันกับลูกหนี้ เช่น เป็นที่อยู่อาศัยในปัจจุบันหรือไม่ ถ้าเป็นที่อยู่อาศัยปัจจุบัน ก็ย่อมมีความสำคัญกับตัวลูกหนี้เอง ย่อมมีความกระตือรือร้นที่ชำระหนี้

C₅ : สภาพการณ์ (CONDITION) คือ สภาพการณ์ทั่ว ๆ ไป เช่น ภาวะเศรษฐกิจ นโยบายรัฐบาล การเมือง กฎหมาย ภาษี ดินฟ้าอากาศ การขึ้นลงของราคาน้ำมัน ปัญหาวัตถุดิบ

ปัญหาแรงงาน การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภาวะเงินเฟ้อ เทคโนโลยี เทคนิคการผลิต เป็นต้น

หลัก 5 C's (สุริย์ วงศ์วิช, 2539: 38)

1. บุคลิกลักษณะของลูกค้า (character)
 - คุณสมบัติผู้กู้ เก่ง ไม่โกธนาการ
 - มีความตั้งใจชำระหนี้ (willing to pay)
2. ความสามารถในการชำระหนี้ (capacity)
 - มีความสามารถทำรายได้เพื่อชำระหนี้ (ability to pay)
3. ความเข้มแข็งด้านเงินลงทุน (capital)
 - ความเข้มแข็งด้านการเงินของผู้กู้ เช่น current ratio ฯลฯ
4. หลักประกัน (collateral)
 - หลักประกันเพื่อลดความเสี่ยง
5. ตัวบทกฎหมาย และเงื่อนไข (condition)
 - เงื่อนไข หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีผลกระทบในฐานะผู้กู้เปลี่ยนแปลงไป

ในทางที่ดีขึ้นหรือเลวลง เช่น

- 5.1 สภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ - เงินเฟ้อ ลดค่าเงิน ฯลฯ
- 5.2 สภาพการณ์ทางการเมือง - นโยบายรัฐบาล, ปฏิวัติ, ห้ามนำเข้า, ตั้งกำแพงภาษี, ควบคุมราคา
- 5.3 สภาพการณ์ของธุรกิจนั้น - กิจการใหญ่ มีอำนาจ แข่งขันสูง
- 5.4 สภาพการณ์ภายในกิจการ - หุ่นแตกแยก ระบบบริหารไม่ดี ฯลฯ

แนวคิดเกี่ยวกับ นโยบาย 5 P's

นโยบาย 5 P's (ชนินทร์ พิทยาวิวิธ, 2534) เป็นแนวทางการวิเคราะห์เครดิตอีกหลักเกณฑ์ที่นิยมใช้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อที่ไม่ใช่เงินการเงิน ในที่นี้กล่าวถึงนโยบาย 5 P's ได้แก่ Purpose, People, Payment, Protection และ Prospect โดยมีรายละเอียดดังนี้

P₁ : Purpose จุดประสงค์ในการกู้ยืม พิจารณาถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการกู้ เพื่อให้ลูกหนึ่นำเงินไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ การให้เงินลูกหนึ่นไปใช้ผิดประเภทของวัตถุประสงค์อาจนำความยุ่งยากมาสู่ธนาคารได้ในภายหลัง วัตถุประสงค์ของการขอสินเชื่อโดยทั่วไปสามารถสรุปได้ดังนี้

1. เพื่อนำไปเป็นเงินทุนหมุนเวียน
2. เพื่อนำไปใช้ลงทุนในการตั้งกิจการใหม่
3. เพื่อนำไปเป็นค่าใช้จ่ายอย่างอื่น โดยไม่ใช่เงินรายได้ปกติ
4. เพื่อนำไปใช้ชำระหนี้เดิม
5. เพื่อการเก็งกำไร
6. เพื่อนำไปใช้ในกิจการที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เช่น สร้างสถานบันเทิง

ในทศลับ บ่อนคาสโน

7. เพื่อนำไปบริโภคส่วนบุคคล เช่น ซื้อรถยนต์, บ้านที่อยู่อาศัย

P_2 : People เป็นปัจจัยส่วนบุคคล แยกออกเป็นหลัก ๆ ได้ 2 ประการ

1. พิจารณาว่าบุคคลที่มาขอกู้ยืม มีความรับผิดชอบในธุรกิจที่ทำอยู่ โดยดูจากแนวโน้ม ของการปฏิบัติในกิจการ การลงทุน ผลกำไร เมื่อเทียบกับคู่แข่ง

2. ความสามารถ ความตั้งใจในการชำระหนี้ของลูกหนี้

P_3 : Payment การจ่ายชำระหนี้ เป็นเรื่องสำคัญเพราะความสำคัญของการให้สินเชื่อ อยู่ที่ว่าผู้ขอกู้จะต้องชำระเงินกู้ตรงตามที่ได้กำหนดตกลงไว้ ธนาคารจะไม่ให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ใดก็ตามที่ไม่สามารถบอกที่มา และวิธีการชำระหนี้คืนได้ ซึ่งจะพิจารณาจากความสามารถในการดำเนินงานของลูกหนี้ ระยะเวลาที่กู้มีความเหมาะสมหรือไม่ รายละเอียดการชำระคืนของลูกหนี้ แจ่มมาสมเหตุผลกับวัตถุประสงค์ที่ขอกู้หรือไม่

P_4 : Protection การป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น จากการที่ลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ โดยดูจากทรัพย์สินที่นำมาเป็นหลักประกัน ดูถึงสภาพคล่องของทรัพย์สินที่นำมาเป็นหลักประกัน ซึ่งหลักประกันสามารถแยกออกได้เป็น 2 ประเภท

1. Internal หลักประกันภายในของผู้กู้ เช่น ที่ดิน บ้านที่อยู่อาศัย เงินฝากกับธนาคาร

2. External หลักประกันภายนอก เช่น บุคคลภายนอกเข้ามารับผิดชอบในหนี้สินด้วย โดยการนำหลักทรัพย์มาค้ำประกัน หรือบุคคลค้ำประกัน

P_5 : Prospect การพิจารณาภาพรวมของ ทั้ง 4 P ข้างต้น ดูดูทางในอนาคตว่าควรจะให้กู้หรือไม่ ความเสี่ยงในธุรกิจของลูกหนี้ในอนาคต ความยุ่งยากในการเก็บหนี้หากลูกหนี้มีคู่ทางคืออาชีพมั่นคง ซึ่งหมายถึงลูกหนี้จะมีความสามารถในการชำระหนี้ธนาคารได้

แนวคิดเกี่ยวกับ มูลเหตุของการค้างชำระหนี้

แนวคิดเกี่ยวกับ มูลเหตุการค้างชำระหนี้ (ชนินทร์ พิทยาวิวิธ, 2534) กล่าวว่า การค้างชำระหนี้ของลูกหนี้ เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยากในการดำเนินงานของธนาคาร เนื่องจากการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาขอสินเชื่อ แม้ว่าได้มีการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้กู้แล้วก็ตามแต่ยังมีปัจจัยที่ส่งผลให้ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ตามกำหนดที่ระบุไว้ในสัญญา ธนาคารเองก็มีระบบตรวจสอบ ติดตามหนี้ภายหลังจากที่ได้ให้กู้แล้ว ซึ่งต้องการวิธีการหรือมาตรการในการควบคุมหนี้ค้างชำระ ให้อยู่ในระดับที่ไม่เกินเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งมูลเหตุของการค้างชำระหนี้ พอสรุปได้ดังนี้

1. ที่เกิดจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ หากปัจจัยดังกล่าวเปลี่ยนแปลงย่อมส่งผลกระทบต่อตัวลูกหนี้ได้ ได้แก่

1.1 ภาวะเศรษฐกิจ เป็นปัญหาสำคัญของการประกอบธุรกิจ หากภาวะเศรษฐกิจดี ย่อมส่งผลให้การประกอบธุรกิจมีการขยายตัว และเจริญรุ่งเรือง หากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ หรือ ชบเซา ย่อมส่งผลให้เกิดการชะลอตัวให้ทางธุรกิจและการจ้างงานน้อยลง รายได้ของบุคคลลดลงตาม ซึ่งในบางธุรกิจอาจจะประสบปัญหารุนแรงถึงขั้นล้มละลาย

1.2 นโยบายของรัฐบาล การดำเนินธุรกิจย่อมต้องเป็นไปในขอบเขตแห่งกฎหมาย ธุรกิจบางชนิด รัฐบาลอาจเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการครองชีพของประชาชนก็อาจจะกำหนดให้มีการควบคุมราคา เช่น ปูนซีเมนต์ น้ำตาล เป็นต้น การกระทำเช่นนี้ย่อมเป็นผลดีต่อผู้บริโภค แต่ถ้ามีปัจจัยอื่นเปลี่ยนแปลง รัฐบาลจะต้องพิจารณาปรับนโยบายให้เหมาะสม เช่น ถ้าต้นทุนของสินค้าที่ควบคุมราคาสูง ก็ต้องขยับราคาควบคุมให้สูงขึ้น ถ้าผู้ประกอบการไม่มีกำไร อาจทำให้ไม่มีกำลังใจจะขยายการผลิต เพื่อผลิตสินค้าเพิ่มขึ้นให้ทันต่อสภาวะการณ์ ก็จะเป็นการช่วยเหลือธุรกิจ เช่น การตั้งกำแพงภาษีเพื่อช่วยเหลืออุตสาหกรรมภายในประเทศ นโยบายมาตรการทางการเงินที่ช่วยเหลือผู้ประกอบการ ความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง เป็นต้น

1.3 ค่านิยมและเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยทั้งสองแม้ว่าดูเป็นเรื่องเล็กน้อย แต่ก็อาจจะทำให้ธุรกิจบางประเภทเกิดปัญหาขึ้นได้ โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับแฟชั่น เมื่อผู้บริโภคมีค่านิยมเปลี่ยนแปลงไป หรือด้านเทคโนโลยี เช่น อุตสาหกรรมประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในราคาที่ถูกลงและคุณภาพที่ดีขึ้น

1.4 ภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เช่น ไฟไหม้ ภัยจากน้ำท่วม ผลผลิตได้รับความเสียหายจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ

2. ที่เกิดจากปัจจัยภายใน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในธนาคารที่เป็นผู้ปล่อยสินเชื่อเอง และสามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงได้ ได้แก่

2.1 การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย อาจทำให้ผู้กู้รับภาระดอกเบี้ยที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย หากอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น ภาระดอกเบี้ยก็จะเพิ่มขึ้น ผู้กู้ต้องใช้เวลานานกว่าเดิมในการชำระหนี้ให้หมดไป ความเสี่ยงต่อการค้างชำระยิ่งสูงขึ้น

2.2 การประเมินราคาหลักทรัพย์ไม่เหมาะสม เช่น การประเมินราคาหลักประกันที่สูงเกินไป หลักทรัพย์ค้ำประกันไม่มีสภาพคล่อง ทำให้ผู้กู้ได้รับการอนุมัติวงเงินที่หลักประกันไม่คุ้มกับมูลหนี้ เกินความจำเป็น หรือเกินความสามารถในการชำระหนี้ ทำให้ผู้กู้ไม่คำนึงถึงการสูญเสียหลักทรัพย์ที่ค้ำประกันไว้

2.3 ระบบการติดตามและควบคุมของธนาคารไม่มีประสิทธิภาพ

2.4 การอำนวยสินเชื่อของธนาคารไม่มีการกลั่นกรองที่ดี เช่น เจ้าหน้าที่ขาดประสบการณ์ การดำเนินงานที่เน้นปริมาณมากกว่าคุณภาพ

3. ที่เกิดจากตัวลูกหนี้ ได้แก่

3.1 การที่ลูกหนี้นำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม เช่น การนำไปเก็งกำไรในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เมื่อภาวะเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลง ผลประโยชน์หรือกำไร ที่ผู้กู้เก็งไว้ก็เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

3.2 การย้ายถิ่นที่อยู่ การเปลี่ยนงาน การถูกเลิกจ้างงาน ทำให้ไม่สามารถรับภาระหนี้ที่มีอยู่ได้

3.3 ลูกหนี้ถึงแก่กรรมหรือเจ็บป่วยเรื้อรัง ทูพพลภาพ สภาพครอบครัวหย่าร้าง ทำให้ภาระการใช้จ่ายในการดำรงชีวิตเปลี่ยนแปลงได้

3.4 ลูกหนี้ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย มีหนี้ภายนอกมาก

3.5 ลูกหนี้ทำการค้าเกินตัว หรือหวังผลกำไรในธุรกิจมากเกินไป ภาระเงินงวดที่คาดไว้อาจเกินความสามารถในการชำระหนี้ได้

3.6 การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร เป็นผลให้การดำเนินงานของธุรกิจหยุดชะงัก การตัดสินใจในการดำเนินงานต่าง ๆ ไม่รวดเร็ว

3.7 การทุจริต ของผู้บริหารกิจการ คิดถึงผลประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าส่วนรวม สภาพธุรกิจแท้จริงไม่เปิดเผย จึงยากต่อการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ทันเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

3.8 ถูกหนี้เจตนาบิดพลิ้วไม่ยอมชำระหนี้ หรือนำเงินไปชำระหนี้ภายนอก
ก่อนนำเงินไปชำระหนี้คืนธนาคาร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยชิ้นนี้กล่าวถึงสถานะเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อสินเชื่อ ซึ่งสินเชื่อเป็นส่วนหนึ่งของระบบเศรษฐกิจและการเงิน สำหรับผลงานการศึกษาที่ผ่านมาได้มีการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อราคาลดหลักทรัพย์และราคาตราสารหนี้ ที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ จึงทำให้เกิดความสนใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

นินนาท เจริญเลิศ (2532) ทำการศึกษาปัจจัยที่กำหนดการลงทุนในหลักทรัพย์ และแนวทางการพัฒนาตลาดหลักทรัพย์ในอนาคต การศึกษานี้ได้ใช้ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในหลักทรัพย์ได้แก่ รายได้ประชาชาติที่แท้จริง ดัชนีราคาตลาดหลักทรัพย์ที่คาดว่าจะเปลี่ยนแปลงรายเดือน ดัชนีการลงทุนภาคเอกชน อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเฉลี่ยหลังหักอัตราเงินเฟ้อ อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินฝากในระบบธนาคาร อัตรากู้ยืมระหว่างธนาคารแบบชำระคืนเมื่อทวงถามเฉลี่ยและตัวแปรการศึกษานี้แบ่งเป็น 3 ช่วงเวลา

1. ช่วงเวลา ตั้งแต่กลาง พ.ศ. 2520 ถึงปลาย พ.ศ. 2530
2. ช่วงเวลา ตั้งแต่กลาง พ.ศ. 2520 ถึงปลาย พ.ศ. 2522
3. ช่วงเวลา ตั้งแต่กลาง พ.ศ. 2529 ถึงปลาย พ.ศ. 2530

ความสัมพันธ์ระหว่างดัชนีราคาหลักทรัพย์และตัวแปรอิสระทั้ง 7 มีความสัมพันธ์ในทางตรงและความสัมพันธ์ในเชิงผกผันตามข้อสมมติฐานการศึกษาและมีผลสรุปได้ดังตาราง 3

ตาราง 3 ความสัมพันธ์ระหว่างดัชนีราคาหลักทรัพย์และตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ	ทิศทางความสัมพันธ์กับดัชนี ตลาดหลักทรัพย์
1. รายได้ประชาชาติที่แท้จริง	บวก
2. ดัชนีราคาตลาดหลักทรัพย์ที่คาดว่าจะเปลี่ยนแปลงรายเดือน	บวก
3. ดัชนีการลงทุนภาคเอกชน	บวก
4. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเฉลี่ยหลังหักอัตราเงินเฟ้อ	ลบ
5. อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินฝากในระบบธนาคาร	ลบ
6. อัตราการกู้ยืมระหว่างธนาคารแบบชำระคืนเมื่อทวงถามเฉลี่ย	ลบ
7. ตัวแปรหุ่น	บวก

การศึกษานี้พบความสัมพันธ์ระหว่างดัชนีราคาตลาดหลักทรัพย์กับตัวแปรอิสระนั้นเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งขึ้น ยกเว้นในช่วงระยะเวลากรกฎาคม พ.ศ. 2522 – มิถุนายน พ.ศ. 2522 ที่ตัวแปรอิสระคือ อัตราดอกเบี้ยทั้งสองประเภทและอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินฝากที่ขัดแย้งกับสมมติฐานและตัวแปรที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดกับดัชนี ราคาตลาดหลักทรัพย์ในทั้ง 3 ช่วงเวลาคือ ดัชนีราคาตลาดหลักทรัพย์ที่คาดว่าจะจะเป็นเฉลี่ยรายเดือน

บุญชัย เกียรติธนาวิทย์ (2534) ได้ทำการทดสอบปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อราคาหลักทรัพย์ในกลไกธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ โดยใช้ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ได้แก่ อัตราเงินเฟ้อ อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ของธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และการยอมรับพันธะ 8 ข้อของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ สำหรับระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2529 ถึง พ.ศ. 2533 ซึ่งผลการศึกษาพบว่ากรณีของราคาหลักทรัพย์ของหมวดธนาคารพาณิชย์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อราคาหลักทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญได้แก่ ดัชนีการลงทุนภาคเอกชนอัตราเงินเฟ้อและอัตราดอกเบี้ยพันธบัตรรัฐบาล ในขณะที่กรณีของหมวดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลคือ มูลค่าการซื้อขายหลักทรัพย์เฉลี่ยต่อวัน การยอมรับพันธะ 8 ข้อของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ และผลต่างระหว่างอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมของธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ นอกจากนี้ได้ทำการศึกษาผลกระทบของปัจจัยทางจิตวิทยา ได้แก่ ดัชนีเฉลี่ย อุตสาหกรรมดาวโจนส์ ปัจจัยทางเทคนิค ได้แก่ Lag 1 เดือนของดัชนีราคาหลักทรัพย์และปัจจัยการแก่งกำไรรได้แก่ ขนาดทุนจดทะเบียนและอัตราการหมุนเวียนราคาหลักทรัพย์ ผลการทดสอบพบว่าปัจจัยทางจิตวิทยาและปัจจัยทางเทคนิค มีอิทธิพลต่อราคาหลักทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญส่วนปัจจัยการแก่งกำไรรนั้นพบว่าไม่มีอิทธิพลต่อหลักทรัพย์กลุ่มบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์มากกว่ากลุ่มธนาคาร ดังนั้น สรุปได้ว่าการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ทั้งสองกลุ่มนั้นมีปัจจัยทางเศรษฐกิจสนับสนุนและเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มในการทำกำไรในอนาคตของกิจการ แต่เนื่องจากตลาดหลักทรัพย์ไทยเป็นตลาดที่ยังมีขนาดเล็ก จึงทำให้ปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยทางเทคนิคและปัจจัยการแก่งกำไรรมีอิทธิพลต่อราคาหลักทรัพย์

ธนิศา กาญจนพันธุ์ (2535) ทำการทดสอบผลกระทบของปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อราคาหุ้นไทย โดยมีการใช้ตัวแปรทางเศรษฐกิจมหภาค (Macro Variables) ประกอบด้วย ปริมาณเงิน (M₂) ผลิตภัณฑ์ประชาชาติที่แท้จริง (RGDP) อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่แท้จริง (RI) ดัชนีการลงทุน (II) ปริมาณการลงทุนในหุ้นจากต่างประเทศ (FPIF) ดัชนีอุตสาหกรรมดาวโจนส์ (DJIA) และตัวแปรทางเศรษฐกิจจุลภาค (Micro Variables) ได้แก่ เงินปันผลต่อหุ้น (D) กำไรสุทธิต่อหุ้น (E) และมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้น (B) ผลการศึกษาค้นพบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทางเศรษฐกิจมหภาค และตัวแปรทางเศรษฐกิจจุลภาค กับดัชนีราคาตลาดหลักทรัพย์และกลุ่มหลักทรัพย์ 4 กลุ่ม

คือ กลุ่มธนาคาร กลุ่มบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ กลุ่มอุตสาหกรรมและกลุ่มอื่น ๆ โดยใช้วิธีการศึกษา Ordinary Least Square พบว่าตัวแปรทางเศรษฐกิจมหภาคมีความสัมพันธ์กับดัชนีราคาหลักทรัพย์เป็นไปในทิศทางตามสมมติฐานที่คาดไว้เป็นส่วนมาก แต่ปัญหาเรื่อง Autocorrelation คือ ค่า D-W ต่ำแสดงให้เห็นว่าตัวแปรแต่ละตัวสามารถอธิบายการเคลื่อนไหวของราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์ได้ดีมาก ดังนั้นจึงมีการแก้ไขโดยใช้วิธี Cochrane-Ocutt และพบว่ามียังปริมาณการลงทุนในหุ้นจากต่างประเทศและดัชนีอุตสาหกรรมดาวโจนส์ที่มีความสัมพันธ์กับดัชนีราคาตลาดหลักทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญ

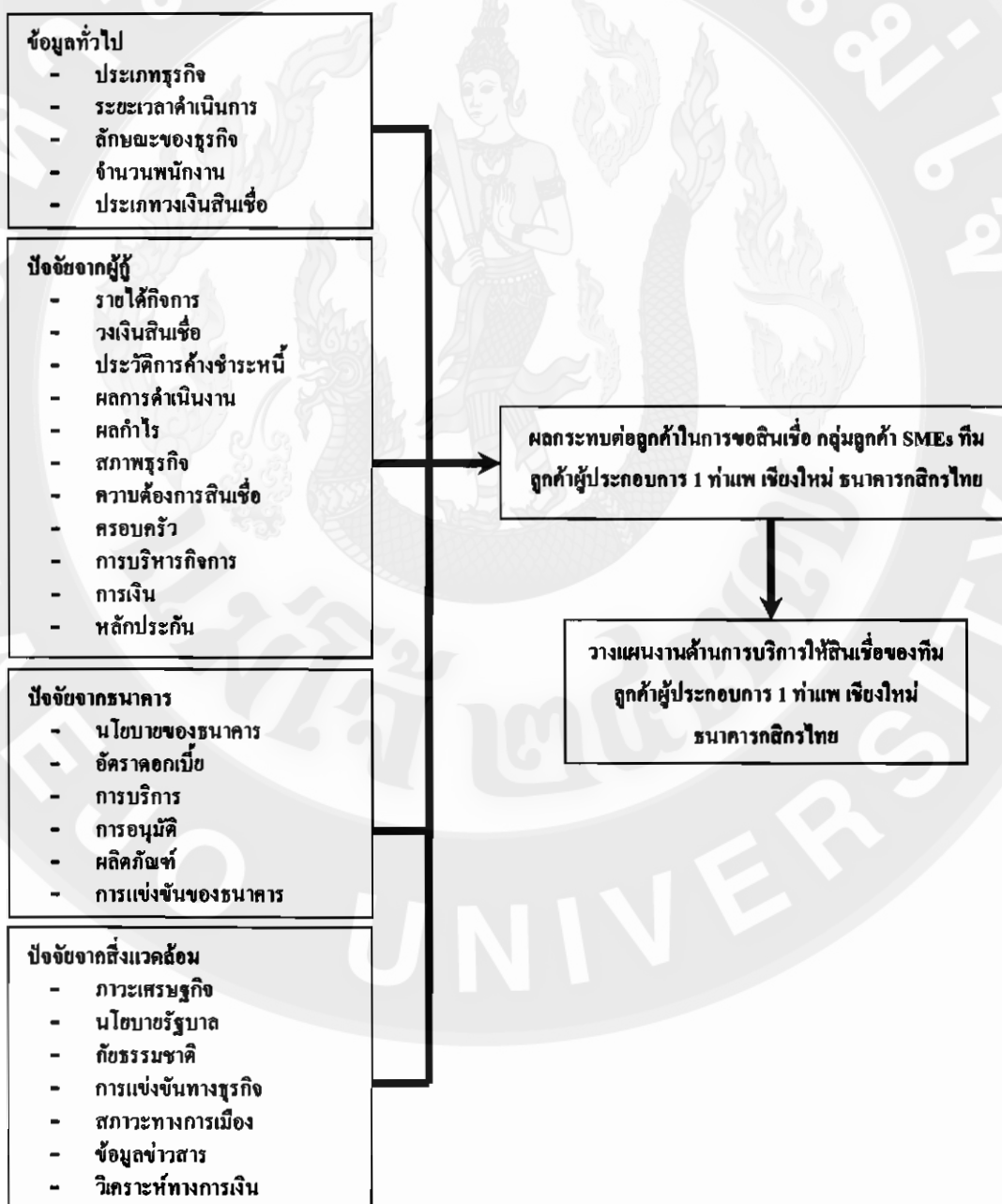
ภาสวรรณ วัฒนสิน (2540) ศึกษาการกำหนดอัตราดอกเบี้ยของตราสารหนี้เอกชนในประเทศไทยที่ใช้ปัจจัยที่กำหนดมาจากทฤษฎี The Theory of Investment of the firm และ The Theory of Asset Demand ในตลาดแรกพบว่าปัจจัยที่กำหนดอัตราดอกเบี้ยของตราสารหนี้ได้แก่อัตราผลตอบแทนของเงินปันผลของหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมขึ้นต่ำของธนาคารพาณิชย์ ดัชนีการลงทุนของเอกชน มูลค่าตลาดรวมของตลาดหลักทรัพย์ อัตราผลตอบแทนของหุ้นสามัญในช่วงเวลาที่ผ่านมา และตราสารหนี้ที่มีใบสำคัญแสดงสิทธิในการซื้อหลักทรัพย์ (Warrant) ควบ แต่อัตราเงินเฟ้อในช่วงเวลาที่ผ่านมา อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารพาณิชย์และการเปลี่ยนแปลงของดัชนีราคาตลาดหลักทรัพย์ไม่มีผลกระทบต่ออัตราดอกเบี้ยของตราสารหนี้ในตลาดแรก ขณะที่ในตลาดรองพบว่ามีเพียงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมระหว่างธนาคารราคาตลาดของหุ้นสามัญที่ออกโดยบริษัทเดียวกันกับบริษัทที่ออกหุ้นกู้และการจัดอันดับเครดิต มีความสัมพันธ์กับการกำหนดอัตราดอกเบี้ย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาภาวะเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกสิกรไทย กลุ่มลูกค้า SMEs ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ที่มีลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย ตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินการ ลักษณะของธุรกิจ และจำนวนพนักงานที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ที่มีลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย
2. ปัจจัยจากผู้กู้ จำแนกตาม รายได้ของกิจการ วงเงินสินเชื่อ ประวัติการค้างชำระหนี้ ผลการดำเนินงาน แนวโน้มสภาพธุรกิจ และแนวโน้มความต้องการสินเชื่อที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ที่มีลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อ กลุ่มลูกค้า SMEs ที่มีลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย ได้กำหนดวิธีการดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ดำเนินการเก็บข้อมูล การวิจัยปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อ กลุ่มลูกค้า SMEs ที่มีลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย จากกลุ่มลูกค้า SMEs ที่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย ที่มีลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษานี้ เป็นกลุ่มลูกค้า SME ของธนาคารกสิกรไทย ที่มีลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่

ในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จะใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตร

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (จำนวน)
N = จำนวนประชากรทั้งหมด
e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิด 5%

แทนค่าลงในสูตร

$$n = \frac{2,012}{1 + (2,012 \times 0.05^2)}$$

$$n = 333.66 \text{ คน}$$

กำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ปัจจุบัน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2552 จำนวนลูกค้าของทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ มีจำนวน 2,012 ราย) จำนวนลูกค้าของทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ จะได้ตัวอย่างจำนวน 340 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวทางของวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่เป็นลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย ประเภทของธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินการ ลักษณะของธุรกิจ จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และประเภทวงเงินที่ใช้ปัจจุบัน ของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจากผู้กู้ ประกอบด้วย รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ วงเงินสินเชื่อในปัจจุบัน ประวัติการค้างชำระ ผลการดำเนินงาน ผลกำไร แนวโน้มสภาพธุรกิจ และแนวโน้มธุรกิจความต้องการสินเชื่อ ของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจากผู้กู้ จากธนาคารและจากสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ โดยให้กลุ่มตัวอย่างแสดงระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ

5	คะแนน	หมายถึง	มีผลกระทบมากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึง	มีผลกระทบมาก
3	คะแนน	หมายถึง	มีผลกระทบปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	มีผลกระทบน้อย
1	คะแนน	หมายถึง	มีผลกระทบน้อยที่สุด

เมื่อได้คะแนนเฉลี่ยแล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ประเมิน ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับผลกระทบที่กำหนดเพื่อการแปลความหมาย ดังนี้

ช่วงคะแนน	ผลกระทบต่อสินค้าธุรกิจ
4.50 – 5.00	มีผลกระทบในระดับ “มากที่สุด”
3.50 – 4.49	มีผลกระทบในระดับ “มาก”
2.50 – 3.49	มีผลกระทบในระดับ “ปานกลาง”
1.50 – 2.49	มีผลกระทบในระดับ “น้อย”
1.00 – 1.49	มีผลกระทบในระดับ “น้อยที่สุด”

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การทดสอบเครื่องมือ

1. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์จากแนวทางในการตรวจเอกสาร เพื่อจะรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์จากนั้นได้นำเสนอ ผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วยคณะกรรมการที่ปรึกษาในการวิจัยเพื่อตรวจสอบความชัดเจนและความเหมาะสมของข้อความ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบกับกลุ่มประชากรที่เป็นลูกค้า SME ธนาคารกสิกรไทย ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ทำแพ เชียงใหม่ จำนวน 10 รายเพื่อทดสอบความเข้าใจในเนื้อหา และเพิ่มเติมหรือแก้ไขแบบสอบถามและนำผลการทดสอบการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (reliability) ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา (α – coefficient) ของ Cronbach (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543: 125) ซึ่งมีสูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right)$$

α = สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n = จำนวนข้อ

S_i^2 = คะแนนความแปรปรวนของรายการแต่ละข้อ

S_x^2 = คะแนนความแปรปรวนของทั้งฉบับ

ซึ่งหากผลการทดสอบ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ $\alpha = 0.96$ ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์เชื่อถือได้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นและนำไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง และทำการรวบรวมแบบสอบถาม
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าจากวารสาร บทความ รายงาน ตำราวิชาการ อินเทอร์เน็ต และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ใช้เป็นแนวทางในการศึกษานำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ แปลความหมาย สรุป และรายงานผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 คนมาดำเนินการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำมาแจกแจงหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประเภทของธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินการ ลักษณะของธุรกิจ จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และประเภทวงเงินที่ใช้ปัจจุบัน อธิบายโดยใช้แจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

1.2 ปัจจัยจากผู้กู้ ประกอบด้วย รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ วงเงินสินเชื่อในปัจจุบัน ประวัติการค้างชำระ ผลการดำเนินงาน ผลกำไร แนวโน้มสภาพธุรกิจ และแนวโน้มธุรกิจความต้องการสินเชื่อ อธิบายโดยใช้แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

1.3 ปัจจัยจากผู้กู้ จากธนาคารและจากสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ อธิบายโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ จำแนกตาม ประเภทของธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินการ ลักษณะของธุรกิจ จำนวนพนักงานในปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ วงเงินสินเชื่อในปัจจุบัน ประวัติการค้างชำระ ผลการดำเนินงาน ผลกำไร แนวโน้มสภาพธุรกิจ และแนวโน้มธุรกิจความต้องการสินเชื่อ อธิบายโดยใช้สถิติ t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One way analysis of variance: ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย และหาแนวทางในการแก้ไข ป้องกัน และวางแผน ธุรกิจของลูกค้าในอนาคต เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ผู้วิจัยขอเสนอวิธีดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้นำเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 340 ชุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย ประเภทของธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินการ ลักษณะของธุรกิจ จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และประเภทวงเงินที่ใช้ปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยจากผู้กู้ ประกอบด้วย รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ วงเงินสินเชื่อในปัจจุบัน ประวัติการค้างชำระ ผลการดำเนินงาน ผลกำไร แนวโน้มสภาพธุรกิจ และแนวโน้มธุรกิจความต้องการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ปัจจัยจากผู้กู้ จากธนาคาร และจากสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน โดยเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตาม ประเภทของธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินการ ลักษณะของธุรกิจ จำนวนพนักงานในปัจจุบัน รายได้กิจการ วงเงินสินเชื่อ ประวัติการค้างชำระหนี้ ผลการดำเนินงาน แนวโน้มสภาพธุรกิจ และแนวโน้มธุรกิจความต้องการสินเชื่อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยเสนอข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย ประเภทของธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินการ ลักษณะของธุรกิจ จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และประเภทวงเงินที่ใช้ปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแสดงรายละเอียดไว้ในตาราง ดังต่อไปนี้

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

n = 340		
ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
1. ประเภทธุรกิจ		
1.1 บุคคล	183	53.8
1.2 นิติบุคคล	157	46.2
2. ระยะเวลาการดำเนินการ		
2.1 1 – 5 ปี	10	2.9
2.2 5 – 10 ปี	77	22.6
2.3 10 – 20 ปี	216	63.5
2.4 20 – 30 ปี	31	9.1
2.5 30 – 40 ปี	6	1.8
3. ลักษณะของธุรกิจ		
3.1 เกษตรกรรม	65	19.1
3.2 อุตสาหกรรมการผลิต	53	15.6
3.3 รับเหมาก่อสร้าง	31	9.1
3.4 อพาร์ทเมนต์	28	8.2
3.5 ธุรกิจการเงิน	8	2.4
3.6 อสังหาริมทรัพย์	2	0.6
3.7 สาธารณูปโภคและบริโภค	87	25.6
3.8 บริการ	18	5.3
3.9 นำเข้า	3	0.9

ตาราง 4 (ต่อ)

	n = 340	
ปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
3.10 ส่งออก	4	1.2
3.11 อื่น ๆ ได้แก่ ค้าไม้ ค้าของเก่า ขายวัสดุก่อสร้าง รับทูปติก ขายสลากกินแบ่งรัฐบาล ร้านทอง ร้านอะไหล่ ฟาร์มเลี้ยงสัตว์ ร้านขายยา ธุรกิจการท่องเที่ยว และขายรถมือสอง	41	12.1
4. จำนวนพนักงานในปัจจุบัน		
4.1 ต่ำกว่า 50 คน	305	89.7
4.2 50 – 100 คน	33	9.7
4.3 101 – 150 คน	2	0.6
5. ประเภทเงินสินเชื่อที่ใช้ปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
5.1 เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี	320	39.2
5.2 เงินกู้ (Term Loan)	218	26.7
5.3 ตัวสัญญาใช้เงิน	255	31.3
5.4 หนังสือค้ำประกัน	14	1.7
5.5 ธุรกิจต่างประเทศ	7	0.9
5.6 อื่น ๆ ได้แก่ Leasing	2	0.2

จากตาราง 4 เมื่อจัดเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ธุรกิจประเภทบุคคล และธุรกิจประเภทนิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 53.8 และ 46.2 ระยะเวลาการดำเนินการ 10 – 20 ปี, 5 – 10 ปี, 20 – 30 ปี, 1 – 5 ปี และ 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.5, 22.6, 9.1, 2.9 และ 1.8 ธุรกิจ สาธารณูปโภคและบริโศค, เกษตรกรรม, อุตสาหกรรมการผลิต, อื่น ๆ ได้แก่ ค้าไม้ ค้าของเก่า ขาย วัสดุก่อสร้าง รับทูปติก ขายสลากกินแบ่งรัฐบาล ร้านทอง ร้านอะไหล่ ฟาร์มเลี้ยงสัตว์ ร้านขายยา ธุรกิจการท่องเที่ยว และขายรถมือสอง, รับเหมาก่อสร้าง, อพาร์ทเมนต์, บริการ, ธุรกิจการเงิน, ส่งออก, นำเข้า และอสังหาริมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 25.6, 19.1, 15.6, 12.1, 2.4, 1.2, 0.9 และ 0.6 ปัจจุบันมีพนักงานต่ำกว่า 50 คน, 50 – 100 คน และ 101 – 150 คน คิดเป็นร้อยละ 89.7, 9.7 และ 0.6 สินเชื่อที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน คือ เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี, ตัวสัญญาใช้เงิน, เงินกู้ (Term Loan), หนังสือ ค้ำประกัน, ธุรกิจต่างประเทศ และอื่น ๆ ได้แก่ Leasing คิดเป็นร้อยละ 39.2, 31.3, 26.7, 1.7, 0.9 และ 0.2

ตอนที่ 2 ปังจัยจากผู้กู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยเสนอปังจัยจากผู้กู้ของกิจการ ประกอบด้วย รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ วงเงินสินเชื่อในปัจจุบัน ประวัติการค้างชำระ ผลการดำเนินงาน ผลกำไร แนวโน้มสภาพธุรกิจ และ แนวโน้มธุรกิจความต้องการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแสดงรายละเอียดไว้ในตาราง ดังต่อไปนี้

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบจำแนกตามปังจัยจากผู้กู้ของกิจการ

n = 340		
ปังจัยจากผู้กู้	ความถี่	ร้อยละ
1. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ		
1.1 100,001 – 300,000 บาท	2	0.6
1.2 300,001 – 600,000 บาท	25	7.4
1.3 600,001 – 900,000 บาท	31	9.1
1.4 มากกว่า 900,000 บาท	282	82.9
2. วงเงินสินเชื่อในปัจจุบัน		
2.1 1 – 5 ล้านบาท	25	7.4
2.2 5 – 10 ล้านบาท	121	35.6
2.3 10 – 20 ล้านบาท	97	28.5
2.4 20 – 50 ล้านบาท	45	13.2
2.5 50 ล้านบาทขึ้นไป	52	15.3
3. ประวัติการค้างชำระสินเชื่อ		
3.1 เคย	46	13.5
3.2 ไม่เคย	294	86.5
4. ผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา		
4.1 ไม่เกิน 10 ล้านบาท	32	9.4
4.2 11 – 20 ล้านบาท	23	6.8
4.3 21 – 30 ล้านบาท	79	23.2
4.4 31 – 40 ล้านบาท	51	15.0
4.5 41 – 50 ล้านบาท	41	12.1

ตาราง 5 (ต่อ)

n = 340		
ปัจจัยจากผู้รู้	ความถี่	ร้อยละ
4.6 51 ล้านบาทขึ้นไป	114	33.5
5. ผลกำไรในรอบปีที่ผ่านมา		
5.1 มีกำไร	340	100.0
6. แนวโน้มสภาพธุรกิจภายใน 3 ปีข้างหน้า		
6.1 เติบโต	329	96.8
6.2 คงที่	11	3.2
7. แนวโน้มความต้องการสินเชื่อ		
7.1 ต้องการวงเงินสินเชื่อเพิ่มขึ้น	307	90.3
7.2 ไม่ต้องการ	33	9.7

จากตาราง 5 เมื่อจัดเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย พบว่า รายได้ต่อเดือนของธุรกิจ จำนวนมากกว่า 900,000 บาท, 600,001 – 900,000 บาท, 300,001 – 600,000 บาท และ 100,001 – 300,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 82.9, 9.1, 7.4 และ 0.6 วงเงินสินเชื่อในปัจจุบันจำนวน 5 – 10 ล้านบาท, 10 – 20 ล้านบาท, 50 ล้านบาทขึ้นไป, 20 – 50 ล้านบาท และ 1 – 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 35.6, 28.5, 15.3, 13.2 และ 7.4 ไม่เคยมีประวัติการค้างชำระสินเชื่อ และเคยมีประวัติการค้างชำระสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 86.5 และ 13.5 ผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาจำนวน 51 ล้านบาทขึ้นไป, 21 – 30 ล้านบาท, 31 – 40 ล้านบาท, 41 – 50 ล้านบาท, ไม่เกิน 10 ล้านบาท และ 11 – 20 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 33.5, 23.2, 15.0, 12.1, 9.4 และ 6.8 มีผลกำไรในรอบปีที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 100.0 แนวโน้มสภาพธุรกิจภายใน 3 ปีข้างหน้าคิดว่าเติบโต และคงที่ คิดเป็นร้อยละ 96.8 และ 3.2 และมีแนวโน้มว่าต้องการสินเชื่อเพิ่มขึ้น และไม่ต้องการสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 90.3 และ 9.7

ตอนที่ 3 ปัจจัยจากผู้รู้ จากระนาการและจากสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่

การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ทั้งหมด 3 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยจากผู้รู้ 2) ปัจจัยจากระนาการ และ3) ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม โดยแสดงรายละเอียดไว้ในตาราง 6 และ ตาราง 7 ดังนี้

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยจากผู้รู้ ปัจจัยจากผู้รู้ จากระนาการและจากสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับผลกระทบ
1. ปัจจัยจากผู้รู้			
1.1 ปัญหาภายในครอบครัว	3.55	0.50	มาก
1.2 ไม่มีความรู้ในการบริหาร ขาดประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจ (รับช่วงต่อกิจการ)	3.89	0.51	มาก
1.3 ปัญหาทางการเงิน เช่น มีหนี้ภายนอกมาก	3.76	0.55	มาก
1.4 ปัญหาขาดสภาพคล่อง มีรายได้ไม่เพียงพอ/รายได้ลดลง หรือมีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวที่เพิ่มขึ้น	3.76	0.55	มาก
1.5 หลักประกันไม่เพียงพอ	3.61	0.57	มาก
1.6 ปัญหาด้านสุขภาพของผู้บริหาร			
หลัก	3.23	0.50	ปานกลาง
รวม	3.63	0.26	มาก
2. ปัจจัยจากระนาการ			
2.1 นโยบายของธนาคาร	2.85	0.75	ปานกลาง
2.2 อัตราดอกเบี้ย	3.88	0.46	มาก
2.3 การบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	3.65	0.48	มาก
2.4 ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	3.63	0.50	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับผลกระทบ
2.5 ผลกระทบของธนาคารที่ เหมาะสมต่อธุรกิจ	3.02	0.44	ปานกลาง
2.6 การแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ ต่าง ๆ ในการให้บริการ	3.48	0.53	ปานกลาง
รวม	3.42	0.23	ปานกลาง
3. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม			
3.1 ภาวะเศรษฐกิจ	3.90	0.34	มาก
3.2 นโยบายของรัฐบาล	3.30	0.77	ปานกลาง
3.3 ปัญหาจากภัยธรรมชาติ หรือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เช่น ไฟไหม้, น้ำท่วม, ไข้หวัดนก	3.00	0.90	ปานกลาง
3.4 การแข่งขันทางธุรกิจ	3.57	0.50	มาก
3.5 การก่อความไม่สงบ ภายในประเทศ	3.77	0.44	มาก
3.6 อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา ต่างประเทศ	2.35	0.86	น้อย
3.7 ข้อมูลข่าวสารทางธุรกิจจากสื่อ ต่าง ๆ	2.50	0.73	ปานกลาง
3.8 การวิเคราะห์ของนักวิเคราะห์ ทางการเงิน	2.46	0.73	น้อย
รวม	3.11	0.33	ปานกลาง
ภาพรวม	3.39	0.17	ปานกลาง

จากตาราง 6 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคาร
กสิกรไทยโดยปัจจัยจากผู้รู้ พบว่า ภาพรวม ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.26) มีผลกระทบอยู่ในระดับมาก
และเมื่อแยกเป็นรายข้อมีผลกระทบอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ไม่มีความรู้ในการบริหาร ขาดประสบการณ์
ในการประกอบธุรกิจ (รับช่วงต่อกิจการ) ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.51) ปัญหาทางการเงิน เช่น มีหนี้

ภายนอกมาก และ ปัญหาขาดสภาพคล่อง มีรายได้ไม่เพียงพอ/รายได้ลดลง หรือมีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวที่เพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.55 เท่ากัน) หลักประกันไม่เพียงพอ ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.57) และปัญหาภายในครอบครัว ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.50) และมีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัญหาด้านสุขภาพของผู้บริหารหลัก ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.50)

ปัจจัยจากธนาคาร พบว่า ภาพรวม ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.23) มีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง และรายช้อมีผลกระทบอยู่ในระดับมาก ดังนี้ อัตราดอกเบี้ย ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.46) การบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.48) และความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.50) และมีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง คือ การแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.53) ผลกระทบของธนาคารที่เหมาะสมต่อธุรกิจ ($\bar{X} = 3.02$, S.D. = 0.44) และนโยบายของธนาคาร ($\bar{X} = 2.85$, S.D. = 0.75)

ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม พบว่า ภาพรวม ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 0.33) มีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง และรายช้อมีผลกระทบอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ภาวะเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.34) การก่อความไม่สงบภายในประเทศ ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.44) การแข่งขันทางธุรกิจ ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.50) มีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง คือ นโยบายของรัฐบาล ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.77) ปัญหาจากภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เช่น ไฟไหม้, น้ำท่วม, ไข้หวัดนก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.50) และข้อมูลข่าวสารทางธุรกิจจากสื่อต่าง ๆ ($\bar{X} = 2.50$, S.D. = 0.73) และมีผลกระทบอยู่ในระดับน้อย คือ การวิเคราะห์ของนักวิเคราะห์ทางการเงิน ($\bar{X} = 2.46$, S.D. = 0.73) และอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ($\bar{X} = 2.35$, S.D. = 0.86)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทยภาพรวม

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ
1. จากผู้กู้	3.63	0.26	มาก
2. จากธนาคาร	3.42	0.23	ปานกลาง
3. จากสิ่งแวดล้อม	3.11	0.33	ปานกลาง
ภาพรวม	3.39	0.17	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทยภาพรวม ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.33) มีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง และรายปัจจัยมีผลกระทบอยู่ในระดับมาก คือ จากผู้กู้ ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.26) และมีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง คือ จากธนาคาร ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.23) และจากสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 0.33)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานโดยเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตาม ประเภทของธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินการ ลักษณะของธุรกิจ จำนวนพนักงานในปัจจุบัน รายได้กิจการ วงเงินสินเชื่อ ประวัติการค้างชำระหนี้ ผลการดำเนินงาน แนวโน้มสภาพธุรกิจ และแนวโน้มธุรกิจความต้องการสินเชื่อ

การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตาม ประเภทของธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินการ ลักษณะของธุรกิจ จำนวนพนักงานในปัจจุบัน รายได้กิจการ วงเงินสินเชื่อ ประวัติการค้างชำระหนี้ ผลการดำเนินงาน แนวโน้มสภาพธุรกิจ และแนวโน้มธุรกิจความต้องการสินเชื่อ กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้ t-test เพื่อวิเคราะห์ค่าความแตกต่าง และกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One way analysis of variance: ANOVA)

ด้านประเภทรูทกิจ

H_0 : ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามประเภทรูทกิจไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามประเภทรูทกิจแตกต่างกัน

ตาราง 8 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามประเภทรูทกิจ

ปัจจัย	ประเภทธุรกิจ				t	sig
	บุคคล		นิติบุคคล			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. จากผู้กู้	3.72	0.25	3.54	0.23	6.838	0.000*
2. จากธนาคาร	3.41	0.25	3.43	0.20	0.560	0.576
3. จากสิ่งแวดล้อม	3.02	0.29	3.21	0.35	5.418	0.000*
ภาพรวม	3.38	0.17	3.39	0.16	0.415	0.678

*หมายเหตุ แตกต่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 8 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามประเภทรูทกิจ (บุคคล, นิติบุคคล) พบว่า มี 2 ปัจจัยที่มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปัจจัยจากผู้กู้ และปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม ส่วนปัจจัยจากธนาคาร พบว่ามีระดับผลกระทบไม่แตกต่างกัน

ด้านระยะเวลาดำเนินการ

H_0 : ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามระยะเวลาดำเนินการไม่แตกต่างกัน

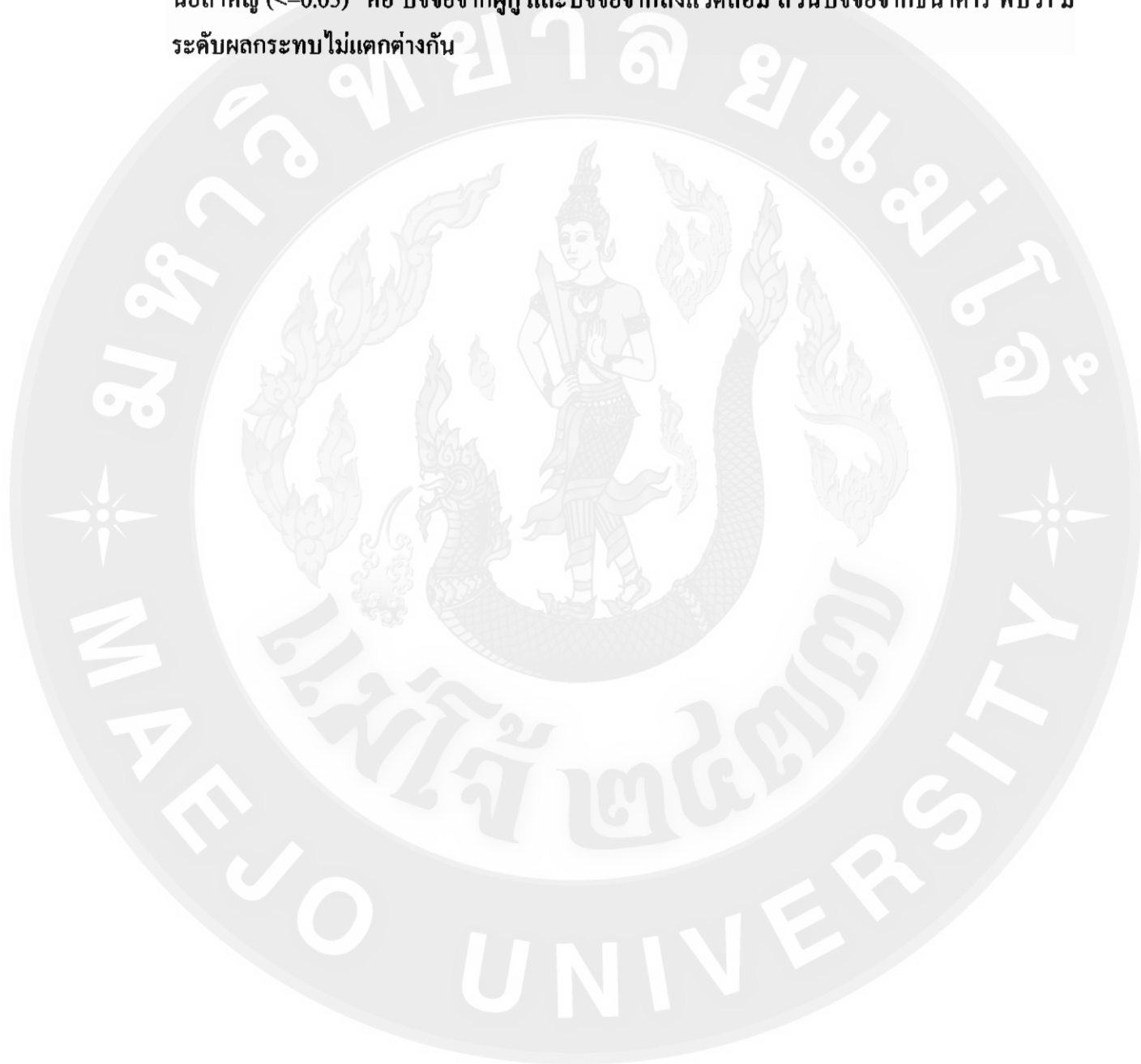
H_1 : ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามระยะเวลาดำเนินการแตกต่างกัน

ตาราง 9 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ

ปัจจัย	ระยะเวลาดำเนินการ										F	Sig.
	1-5 ปี		5-10 ปี		10-20 ปี		20 -30 ปี		30-40 ปี			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. จากผู้กู้	3.53	0.35	3.61	0.27	3.66	0.23	3.53	0.29	3.72	0.47	2.592	0.037*
2. จากธนาคาร	3.53	0.20	3.43	0.24	3.41	0.21	3.38	0.24	3.55	0.37	1.362	0.247
3. จากสิ่งแวดล้อม	3.25	0.37	3.02	0.34	3.11	0.32	3.18	0.39	3.33	0.17	2.647	0.033*
ภาพรวม	3.43	0.06	3.35	0.20	3.39	0.15	3.36	0.22	3.53	0.23	2.191	0.070*

*หมายเหตุ แตกต่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 9 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ พบว่า มี 2 ปัจจัยที่มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปัจจัยจากผู้รู้ และปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม ส่วนปัจจัยจากธนาคาร พบว่า มีระดับผลกระทบไม่แตกต่างกัน



ด้านลักษณะของธุรกิจ

H_0 : ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของข้อมูลทั่วไปจำแนกตามลักษณะของธุรกิจไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของข้อมูลทั่วไปจำแนกตามลักษณะของธุรกิจแตกต่างกัน

ตาราง 10 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามลักษณะของธุรกิจ

ปัจจัย	เกณฑ์การประเมิน		อุตสาหกรรม การผลิต		รับเหมา ก่อสร้าง		อาหารคั้นนม		ธุรกิจการเงิน		อสังหา ิมทรัพย์		สาธารณูปโภค และบริภัณฑ์		บริการ		นำเข้า		ส่งออก		อื่นๆ		F	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. จากผู้ 2. จาก ธนาคาร	3.71	0.26	3.59	0.21	3.77	0.29	3.63	0.31	3.54	0.23	3.50	0.00	3.61	0.23	3.43	0.31	3.44	0.38	3.54	0.20	3.65	0.21	3.318	0.000*
3. จาก สิ่งแวดล้อม	3.49	0.25	3.38	0.23	3.43	0.20	3.32	0.22	3.54	0.34	3.50	0.00	3.47	0.21	3.36	0.20	3.38	0.38	3.33	0.23	3.33	0.14	2.835	0.002*
ภาพรวม	3.13	0.25	3.32	0.29	3.04	0.17	2.66	0.31	3.25	0.25	3.00	0.00	3.09	0.26	3.06	0.48	3.54	0.14	3.81	0.41	3.08	0.33	12.916	0.000*
	3.44	0.16	3.43	0.12	3.41	0.16	3.20	0.21	3.44	0.17	3.33	0.00	3.39	0.15	3.28	0.23	3.45	0.04	3.56	0.17	3.36	0.14	6.393	0.000*

*หมายเหตุ แตกต่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 10 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามลักษณะของธุรกิจ พบว่า ปัจจัยจากผู้รู้ ปัจจัยจากธนาคาร และปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมมีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05)

ด้านจำนวนพนักงานในปัจจุบัน

H_0 : ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามจำนวนพนักงานในปัจจุบันไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามจำนวนพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกัน

ตาราง 11 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามจำนวนพนักงานในปัจจุบัน

ปัจจัย	จำนวนพนักงานในปัจจุบัน						F	Sig.
	ต่ำกว่า 50 คน		50-100 คน		101-150 คน			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. จากผู้รู้	3.65	0.25	3.51	0.23	3.16	0.00	8.255	0.000*
2. จากธนาคาร	3.43	0.23	3.32	0.20	3.50	0.00	3.235	0.041
3. จากสิ่งแวดล้อม	3.08	0.31	3.39	0.41	3.00	0.00	13.790	0.000*
ภาพรวม	3.38	0.17	3.41	0.17	3.22	0.00	1.158	0.315

*หมายเหตุ แตกต่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 11 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามจำนวนพนักงานในปัจจุบัน พบว่า มี 2 ปัจจัยที่มีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปัจจัยจากผู้รู้ และปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม ส่วนปัจจัยจากธนาคาร พบว่า มีระดับผลกระทบไม่แตกต่างกัน

ด้านรายได้กิจการ

H_0 : ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามรายได้กิจการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามรายได้กิจการแตกต่างกัน

ตาราง 12 เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs
ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามรายได้กิจการ

ปัจจัย	รายได้กิจการ								F	Sig.
	100,001-300,000 บาท		300,001-600,000 บาท		600,001-900,000 บาท		มากกว่า 900,000 บาท			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. จากผู้กู้	3.33	0.00	3.64	0.32	3.56	0.30	3.64	0.24	1.898	0.130
2. จากธนาคาร	3.33	0.00	3.35	0.21	3.40	0.22	3.43	0.23	1.099	0.350
3. จากสิ่งแวดล้อม	3.00	0.00	2.67	0.34	2.96	0.30	3.16	0.30	22.083	0.000*
ภาพรวม	3.22	0.00	3.22	0.22	3.31	0.20	3.41	0.15	14.048	0.000*

*หมายเหตุ แตกต่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามรายได้กิจการ พบว่า มี 1 ปัจจัยที่มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปัจจัยจากสิ่งแวดลอม ส่วนปัจจัยจากผู้กู้ และจากธนาคาร พบว่า มีระดับผลกระทบไม่แตกต่างกัน

ด้านวงเงินสินเชื่อ

H_0 : ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อแตกต่างกัน

ตาราง 13 เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัย	วงเงินสินเชื่อ										F	Sig.
	1-5 ล้านบาท		5-10 ล้านบาท		10-20 ล้านบาท		20 -50 ล้านบาท		50 ล้านบาทขึ้นไป			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. จากผู้กู้	3.76	0.31	3.76	0.26	3.56	0.20	3.61	0.14	3.44	0.20	23.150	0.000*
2. จากธนาคาร	3.54	0.25	3.48	0.22	3.35	0.20	3.33	0.23	3.41	0.20	8.002	0.000*
3. จากสิ่งแวดล้อม	2.98	0.27	3.01	0.36	3.06	0.30	3.21	0.26	3.38	0.25	15.751	0.000*
ภาพรวม	3.43	0.17	3.42	0.19	3.32	0.16	3.38	0.12	3.41	0.13	5.127	0.001*

*หมายเหตุ แตกต่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ปัจจัยจากผู้กู้ จากธนาคาร และจากสิ่งแวดล้อมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05)

ด้านประวัติการค้างชำระหนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามประวัติการค้างชำระหนี้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามประวัติการค้างชำระหนี้ แตกต่างกัน

ตาราง 14 เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามประวัติการค้างชำระหนี้

ปัจจัย	ประวัติการค้างชำระหนี้				t	sig
	เคย		ไม่เคย			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. จากผู้กู้	3.61	0.24	3.64	0.26	0.522	0.602
2. จากธนาคาร	3.47	0.20	3.41	0.23	1.503	0.134
3. จากสิ่งแวดล้อม	3.26	0.30	3.08	0.33	3.336	0.001*
ภาพรวม	3.45	0.14	3.38	0.17	2.551	0.011*

*หมายเหตุ แตกต่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามประวัติการค้างชำระหนี้ พบว่า มี 1 ปัจจัยที่มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม ส่วนปัจจัยจากผู้กู้ และจากธนาคาร พบว่า มีระดับผลกระทบไม่แตกต่างกัน

ด้านผลการดำเนินงาน

H_0 : ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามผลการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามผลการดำเนินงานแตกต่างกัน

ตาราง 15 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามผลการดำเนินงาน

ปัจจัย	ผลการดำเนินงาน												F	Sig.
	ไม่เกิน 10		11-20		21-30		31-40		41 -50		51 ด้านบาทขึ้นไป			
	ด้านบาท		ด้านบาท		ด้านบาท		ด้านบาท		ด้านบาท		ด้านบาท			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. จากผู้กู้	3.64	0.37	3.60	0.22	3.75	0.24	3.69	0.20	3.58	0.17	3.55	0.25	6.310	0.000*
2. จากธนาคาร	3.36	0.18	3.44	0.30	3.46	0.22	3.46	0.20	3.37	0.23	3.40	0.23	1.639	0.149
3. จากสิ่งแวดล้อม	2.74	0.39	2.91	0.30	3.03	0.24	3.05	0.30	3.12	0.22	3.33	0.28	28.057	0.000*
ภาพรวม	3.24	0.24	3.32	0.19	3.41	0.14	3.40	0.16	3.36	0.13	3.43	0.15	7.542	0.000*

*หมายเหตุ แตกต่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามผลการดำเนินงาน พบว่า มี 2 ปัจจัยที่มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปัจจัยจากผู้รู้ และจากสิ่งแวดล้อม ส่วนปัจจัยจากธนาคาร พบว่า มีระดับผลกระทบไม่แตกต่างกัน

ด้านแนวโน้มสภาพธุรกิจ

H_0 : ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามแนวโน้มสภาพธุรกิจไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามแนวโน้มสภาพธุรกิจแตกต่างกัน

ตาราง 16 เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามแนวโน้มสภาพธุรกิจ

ปัจจัย	แนวโน้มสภาพธุรกิจ				t	sig
	เติบโต		คงที่			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. จากผู้รู้	3.63	0.25	3.60	0.46	0.235	0.819
2. จากธนาคาร	3.42	0.23	3.30	0.20	1.765	0.078
3. จากสิ่งแวดล้อม	3.13	0.31	2.48	0.33	6.574	0.000*
ภาพรวม	3.39	0.16	3.13	0.25	3.424	0.006

*หมายเหตุ แตกต่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามแนวโน้มสภาพธุรกิจ พบว่า มี 1 ปัจจัยที่มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม ส่วนปัจจัยจากผู้รู้ และจากธนาคาร พบว่า มีระดับผลกระทบไม่แตกต่างกัน

ด้านแนวโน้มความต้องการสินเชื่อ

H_0 : ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามแนวโน้มความต้องการสินเชื่อไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามแนวโน้มความต้องการสินเชื่อแตกต่างกัน

ตาราง 17 เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามแนวโน้มความต้องการสินเชื่อ

ปัจจัย	แนวโน้มความต้องการสินเชื่อ				t	sig
	ต้องการ		ไม่ต้องการ			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. จากผู้กู้	3.64	0.24	3.61	0.35	0.388	0.700
2. จากธนาคาร	3.43	0.23	3.30	0.18	3.719	0.001*
3. จากสิ่งแวดล้อม	3.13	0.30	2.92	0.51	2.330	0.026*
ภาพรวม	3.40	0.16	3.28	0.22	3.014	0.005

*หมายเหตุ แตกต่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามแนวโน้มความต้องการสินเชื่อ พบว่า มี 2 ปัจจัยที่มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปัจจัยจากธนาคาร และจากสิ่งแวดล้อม ส่วนปัจจัยจากผู้กู้ พบว่า มีระดับผลกระทบไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัย	ประเภทรูโรค		ระยะเวลาดำเนินการ		ลักษณะของรูโรค		จำนวนพนักงานในปัจจัยนั้น		รายได้กิจการ		วงเงินสินเชื่อ		ประสิทธิภาพด้านชำระหนี้		ผลการดำเนินงาน		แนวโน้มสภาพธุรกิจ		แนวโน้มความต้องการเงินเชื่อ	
	t	sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	t	Sig.	F	Sig.	t	Sig.	t	Sig.
1. จากผู้กู้	6.838	0.000*	2.592	0.037*	3.318	0.000*	8.255	0.000*	1.898	0.130	23.150	0.000*	0.522	0.602	6.310	0.000*	0.819	0.819	0.388	0.700
2. จากธนาคาร	0.560	0.576	1.362	0.247	2.835	0.002*	3.235	0.041	1.099	0.350	8.002	0.000*	1.503	0.134	1.639	0.149	0.078	0.078	3.719	0.001*
3. จากสิ่งแวดล้อม	5.418	0.000*	2.647	0.033*	12.916	0.000*	13.790	0.000*	22.083	0.000*	15.751	0.000*	3.336	0.001*	28.057	0.000*	0.000*	0.000*	2.330	0.026*
ภาพรวม	0.415	0.678	2.191	0.070*	6.393	0.000*	1.158	0.315	14.048	0.000*	5.127	0.001*	2.551	0.011*	7.542	0.000*	0.006	0.006	3.014	0.005

*หมายเหตุ แตกต่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของแต่ละปัจจัย พบว่า

ปัจจัยจำแนกตามประเภทธุรกิจ (บุคคล, นิติบุคคล) มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปัจจัยจากผู้กู้ และปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม ส่วนปัจจัยจากธนาคาร มีระดับผลกระทบไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยจำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ มีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปัจจัยจากผู้กู้ และปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม ส่วนปัจจัยจากธนาคาร มีระดับผลกระทบไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยจำแนกตามลักษณะของธุรกิจ มีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) ทุกปัจจัย

ปัจจัยจำแนกตามจำนวนพนักงานในปัจจุบัน มีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปัจจัยจากผู้กู้ และปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม ส่วนปัจจัยจากธนาคาร มีระดับผลกระทบไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยจำแนกตามรายได้กิจการ มีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม ส่วนปัจจัยจากผู้กู้ และจากธนาคาร มีระดับผลกระทบไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ มีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) ทุกปัจจัย

ปัจจัยจำแนกตามประวัติการค้างชำระหนี้ มีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม ส่วนปัจจัยจากผู้กู้ และจากธนาคาร มีระดับผลกระทบไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยจำแนกตามผลการดำเนินงาน มีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปัจจัยจากผู้กู้ และจากสิ่งแวดล้อม ส่วนปัจจัยจากธนาคาร มีระดับผลกระทบไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยจำแนกตามแนวโน้มสภาพธุรกิจ มีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม ส่วนปัจจัยจากผู้กู้ และจากธนาคาร มีระดับผลกระทบไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยจำแนกตามแนวโน้มความต้องการสินเชื่อ มีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปัจจัยจากธนาคาร และจากสิ่งแวดล้อม ส่วนปัจจัยจากผู้กู้ มีระดับผลกระทบไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง“ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อ กลุ่มลูกค้า SMEs ที่ม
ลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มี
ผลกระทบต่อขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ที่มลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่
ธนาคารกสิกรไทย และหาแนวทางในการแก้ไข ป้องกัน และวางแผน ธุรกิจของลูกค้าในอนาคต
เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้
แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้
จำนวนทั้งสิ้น 340 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ และผู้วิจัยขอ
นำเสนอแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. การอภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อ กลุ่มลูกค้า SMEs ที่ม
ลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย สรุปผลได้ดังนี้

ลูกค้าที่ขอสินเชื่อส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจประเภทบุคคล มีระยะเวลาการ
ดำเนินการ 10 – 20 ปี เป็นธุรกิจสาธารณูปโภคและบริโภค มี พนักงานในปัจจุบันต่ำกว่า 50 คน
และสินเชื่อที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน คือ เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี

ปัจจัยจากผู้กู้ของกิจการของลูกค้าที่ขอสินเชื่อส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนของธุรกิจ
จำนวนมากกว่า 900,000 บาท ใช้วงเงินสินเชื่อในปัจจุบันจำนวน 5 – 10 ล้านบาท ไม่เคยมีประวัติ
การค้างชำระสินเชื่อ ผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาจำนวน 51 ล้านบาทขึ้นไป กิจการมีผล
กำไรในรอบปีที่ผ่านมา คาดว่าแนวโน้มสภาพธุรกิจภายใน 3 ปีข้างหน้าจะเติบโต และมีแนวโน้มว่า
ต้องการสินเชื่อเพิ่มขึ้น

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย
ภาพรวม มีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง และรายปัจจัยมีผลกระทบอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัย

จากผู้รู้ และมีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปังจี้จากธนาคาร และจากสิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปังจี้จากผู้รู้ ภาพรวม มีผลกระทบอยู่ในระดับมาก และรายชื่อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ไม่มีความรู้ในการบริหาร ขาดประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจ (รับช่วงต่อกิจการ) ปัญหาทางการเงิน เช่น มีหนี้ภายนอกมาก และปัญหาขาดสภาพคล่อง มีรายได้ไม่เพียงพอ/ รายได้ลดลง หรือมีการค่าใช้จ่ายในครอบครัวที่เพิ่มขึ้น หลักประกันไม่เพียงพอ และปัญหาภายในครอบครัว และมีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัญหาด้านสุขภาพของผู้บริหารหลัก

ปังจี้จากธนาคาร ภาพรวม มีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง และรายชื่อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ อัตราดอกเบี้ย การบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร และความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และมีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง คือ การแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ผลผลิตของธนาคารที่เหมาะสมต่อธุรกิจ และนโยบายของธนาคาร

ปังจี้จากสิ่งแวดล้อม ภาพรวม มีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง และรายชื่อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ภาวะเศรษฐกิจ การก่อความไม่สงบภายในประเทศ การแข่งขันทางธุรกิจ มีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง คือ นโยบายของรัฐบาล ปัญหาจากภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เช่น ไฟไหม้, น้ำท่วม, ไข้หวัดนก และข้อมูลข่าวสารทางธุรกิจจากสื่อต่าง ๆ และมีผลกระทบอยู่ในระดับน้อย คือ การวิเคราะห์ของนักวิเคราะห์ทางการเงิน และอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

การทดสอบสมมติฐาน มีผลดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปังจี้จำแนกตามประเภทธุรกิจ ระยะเวลา ดำเนินการ จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และผลการดำเนินงาน พบว่า มีปังจี้ที่มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปังจี้จากผู้รู้ และปังจี้จากสิ่งแวดล้อม

ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปังจี้จำแนกตามรายได้กิจการ ประวัติการค้างชำระหนี้ และแนวโน้มสภาพธุรกิจ พบว่า มีปังจี้ที่มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปังจี้จากสิ่งแวดล้อม

ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปังจี้จำแนกตามลักษณะของธุรกิจ และวงเงินสินเชื่อ พบว่า มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) ทุกปังจี้

ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของปัจจัยจากผู้กู้จำแนกตามแนวโน้มความต้องการสินเชื่อ พบว่า มีปัจจัยที่มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปัจจัยจากธนาคาร และจากสิ่งแวดล้อม

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่ามีประเด็นที่สมควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

ปัจจัยจากผู้กู้ที่มีผลกระทบเป็นอันดับแรก คือ ไม่มีความรู้ในการบริหาร ขาดประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจ (รับช่วงต่อกิจการ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการรายเป็นผู้ที่รับช่วงกิจการทำให้ยังไม่มีความรู้ในการบริหารที่รวมถึงประสบการณ์ในการบริหารที่สามารถนำมาเป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อเนื่องจากยังไม่ได้ได้รับความน่าเชื่อถือมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับนโยบาย 5 C's (ชนินทร์ พิทยาวิวิธ, 2534) เป็นหลักการวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในข้อ C₁ : คุณสมบัติ (CHARACTER) คือ บุคลิกลักษณะของผู้กู้ หมายถึง พฤติกรรมการใช้ชีวิต ธุรกิจการงาน รวมถึงความรับผิดชอบ ในส่วนของคุณสมบัติเฉพาะด้าน เช่น ความชำนาญ ประสบการณ์ ความคิดความอ่าน ซึ่งเป็นปัจจัยที่นำมาเพื่อใช้ในการพิจารณาให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ รองลงมาคือ ปัญหาทางการเงิน เช่น มีหนี้ภายนอกมาก และปัญหาขาดสภาพคล่อง ซึ่งส่งกระทบต่อการขอสินเชื่อเป็นอย่างมากเนื่องจากปัญหาทางการเงินเป็นตัวแปรหลักในการพิจารณาสินเชื่อในเมื่อมีปัญหาเรื่องสภาพคล่องทำให้ส่งผลต่อการขอสินเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบาย 5 C's (ชนินทร์ พิทยาวิวิธ, 2534) ในข้อ C₂ : ความสามารถ (CAPACITY) คือ ความสามารถในการชำระหนี้คืนเป็นการวิเคราะห์สมรรถภาพในการหารายได้ จะพิจารณาจากคุณสมบัติจากผู้ขอสินเชื่อในรูปค่าจ้าง รายได้อื่น ๆ เป็นหลัก โดยวิเคราะห์รายได้ รายจ่าย และกำไรของธุรกิจจากงบการเงิน แผนการบริหารงาน แผนการชำระคืน โดยปกติเงินที่จะนำมาชำระหนี้ควรจะเป็นเงินรับสุทธิจากการดำเนินงาน นั่นคือ กำไรของธุรกิจ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการทดสอบสมมติฐานที่พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบจำแนกตามประเภทธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินการ จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และผลการดำเนินงานมีค่าความแตกต่างกัน คือ ปัจจัยจากผู้กู้

ปัจจัยจากธนาคารที่มีผลกระทบเป็นอันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ย ทั้งนี้อัตราดอกเบี้ยถือว่ามีส่วนเป็นอย่างมากในการขอสินเชื่อเนื่องจากสถานประกอบการจำเป็นต้องมีการเพิ่มขึ้นตามภาวะอัตราดอกเบี้ยที่ต้องจ่ายเพิ่มเมื่อมีการเพิ่มดอกเบี้ย ระยะเวลาในการผ่อนชำระต้องเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับบุญชัย เกียรติธนาวิทย์ (2534) ได้ทำการทดสอบปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อราคาหลักทรัพย์ในกล่มธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ โดย

ใช้ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ได้แก่ อัตราเงินเฟ้อ อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมของธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และการยอมรับพันธะ 8 ข้อของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ สำหรับระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาดังแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2529 ถึง พ.ศ. 2533 ซึ่งผลการศึกษาพบว่า กรณีของราคาหลักทรัพย์ของหมวดธนาคารพาณิชย์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อราคาหลักทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญได้แก่ ดัชนีการลงทุนภาคเอกชนอัตราเงินเฟ้อและอัตราดอกเบี้ยพันธบัตรรัฐบาล ในขณะที่กรณีของหมวดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลคือ มูลค่าการซื้อขายหลักทรัพย์เฉลี่ยต่อวัน การยอมรับพันธะ 8 ข้อของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ และผลต่างระหว่างอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมของธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับ มูลค่าเหตุการณ์ค้างชำระหนี้ (ชนินทร์ พิทยาวิวิธ, 2534) ที่กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย อาจทำให้ผู้กู้รับภาระดอกเบี้ยที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย หากอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น ภาระดอกเบี้ยก็จะเพิ่มขึ้น ผู้กู้ต้องใช้เวลานานกว่าเดิมในการชำระหนี้ให้หมดไป ความเสี่ยงต่อการค้างชำระยังสูงขึ้น รองลงมาคือ การบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร และความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานของธนาคารไม่มีความรู้ในเรื่องสินเชื่อมากพอซึ่งทำให้การอำนวยสินเชื่อเป็นไปโดยขาดประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดเกี่ยวกับ มูลค่าเหตุการณ์ค้างชำระหนี้ (ชนินทร์ พิทยาวิวิธ, 2534) ที่กล่าวว่า การอำนวยสินเชื่อของธนาคาร ไม่มีการกลั่นกรองที่ดี เช่น เจ้าหน้าที่ขาดประสบการณ์ การดำเนินงานที่เน้นปริมาณมากกว่าคุณภาพ รวมไปถึงการทดสอบสมมติฐานที่พบค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบจำแนกตามแนวโน้มความต้องการสินเชื่อมีความแตกต่างกัน คือ ปัจจัยจากธนาคาร

ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมที่ส่งกระทบเป็นอันดับแรก คือ ภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งกระทบเป็นอย่างมาก เพราะถ้าภาวะเศรษฐกิจไม่ดีอาจทำให้เกิดปัญหาทางการเงิน การขาดสภาพคล่อง รวมถึงอัตราดอกเบี้ย ซึ่งจะเห็นได้ว่าส่งผลกระทบต่อการขอสินเชื่อโดยตรง โดยสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับ มูลค่าเหตุการณ์ค้างชำระหนี้ (ชนินทร์ พิทยาวิวิธ, 2534) กล่าวว่า การค้างชำระหนี้ของลูกหนี้ เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยากในการดำเนินงานของธนาคาร ในปัจจัยที่เกิดจากปัจจัยภายนอกเกี่ยวกับ ภาวะเศรษฐกิจ ที่เป็นปัญหาสำคัญของการประกอบธุรกิจ หากภาวะเศรษฐกิจดี ย่อมส่งผลให้การประกอบธุรกิจมีการขยายตัว และเจริญรุ่งเรือง หากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ หรือซบเซา ย่อมส่งผลให้เกิดการชะลอตัวให้ทางธุรกิจและการจ้างงานน้อยลง รายได้ของบุคคลลดลงตาม ซึ่งในบางธุรกิจอาจจะประสบปัญหารุนแรงถึงขั้นล้มละลาย รองลงมาคือ การก่อความไม่สงบภายในประเทศ และการแข่งขันทางธุรกิจ ซึ่งเป็นผลกระทบจากปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมเช่นเดียวกัน เนื่องจากในปัจจุบันมีปัญหาในเรื่องของการเมืองทำให้เกิดการก่อความไม่สงบจนทำให้เศรษฐกิจมีการหยุดชะงัก และการแข่งขันทางธุรกิจ โดยมีการทำธุรกิจในลักษณะเดียวเกิดขึ้นเป็น

อย่างมากในปัจจุบันจนทำให้ส่วนแบ่งทางการตลาดลดน้อยลงทำให้ส่งผลกระทบต่อสินเชื่อ และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบจำแนกตามรายได้กิจการ ประวัติการค้าชำระหนี้ และแนวโน้มสภาพธุรกิจ มีค่าความแตกต่างกัน คือ ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ได้ทราบข้อมูลตามจุดมุ่งหมายการวิจัยเท่านั้น หากต้องการให้เป็นประโยชน์มากขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้และการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจากผู้ที่มีผลกระทบเป็นอันดับแรก คือ ไม่มีความรู้ในการบริหาร ขาดประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจ (รับช่วงต่อกิจการ) ดังนั้น แนวทางในการป้องกันคือ ควรจะจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ SMEs ให้กับทายาทของผู้ดำเนินธุรกิจหรือผู้ที่สนใจ โดยอาจจะเข้าร่วมกับหน่วยงานราชการ หรือเอกชน ที่สามารถให้ความรู้แก่ทายาทหรือผู้ที่สนใจ ซึ่งธนาคารต้องรับหน้าที่ประสานความต้องการ อำนวยความสะดวก และให้คำปรึกษา เพื่อให้เกิดความใกล้ชิดกับผู้ประกอบการ และเข้าถึงปัญหาได้มากยิ่งขึ้น รองลงมาคือ ปัญหาทางการเงิน และการขาดสภาพคล่อง ซึ่งควรมีแนวทางในการป้องกัน และแก้ไขปัญหา โดยมีการวางแผนนโยบาย และแผนการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้กู้ให้มีความละเอียดรอบคอบ และจัดให้มีการจัดอบรมในการวางแผนธุรกิจ และให้การเสริมสภาพคล่องสำหรับธุรกิจที่มีแนวโน้มเติบโต และปัญหาหลักประกันไม่เพียงพอ ควรมีแนวทางในการแก้ไขโดยหากพบว่าธุรกิจของผู้กู้มีแนวโน้มที่ดีแต่ยังขาดคุณสมบัติหลักประกันธนาคารควรออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่สามารถรองรับธุรกิจของผู้กู้ที่มีหลักประกันไม่เพียงพอ

2. ปัจจัยจากธนาคาร พบว่า ปัจจัยที่ส่งกระทบเป็นอันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ย ซึ่งธนาคารจะต้องกำหนดดอกเบี้ยของธุรกิจ SMEs ให้อยู่ในอัตราที่เหมาะสมต่อสภาวะการณ์ในแต่ละช่วง ที่จะเอื้อประโยชน์ให้กับลูกค้า และธนาคารได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ การบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อ ควรมีแนวทางในการแก้ไขโดยจัดให้มีการอบรมการให้บริการและการสร้างทัศนคติในหน้าที่ มีความโปร่งใสในการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ควรปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อให้เป็นไปตามกำหนดเวลาที่กำหนด โดยอาจจะมีการพิจารณาลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป

3. ปิจจัยจากสิ่งแวดล้อม พบว่า ปิจจัยที่มีผลกระทบเป็นอันดับแรก คือ ภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งธนาคารควรศึกษาและคำนึงถึงเพื่อคัดเลือกกิจการ หรือแนะนำผู้กู้เงินว่าควรดำเนินกิจการให้สอดคล้องกับแนวโน้มที่จะเกิดขึ้น ทำให้กิจการไม่เสียหายและไม่เกิดผลเสียอื่น ๆ ติดตามมา ซึ่งรวมถึงปิจจัยภายนอกอื่น ๆ เช่น การก่อความไม่สงบภายในประเทศ การแข่งขันทางธุรกิจ เป็นต้น

4. ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ ตลอดจนมีระบบประเมินผลลูกค้าอย่างใกล้ชิด เพื่อการปล่อยสินเชื่อที่มีคุณภาพและแก้ปัญหาให้ผู้กู้ได้อย่างทันท่วงที

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพเสริมเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งในภาพกว้างและเชิงลึก
2. การศึกษาครั้งนี้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีหนี้ชำระมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ค้างชำระ ในครั้งต่อไปจึงควรศึกษาโดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีการค้างชำระหนี้ และกลุ่มที่ไม่มีการค้างชำระหนี้ ในจำนวนที่เท่ากันแล้วเปรียบเทียบระหว่าง 2 กลุ่ม เพื่อผลการศึกษาที่ไม่เอนเอียงไปกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

บรรณานุกรม

- ชนินทร์ พิทยาวิธิ. 2534. ตลาดการเงินในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: อัมรินทร์พรินต์ติ้ง.
- ธนิดา กาญจนพันธุ์. 2535. ผลกระทบของปัจจัยทางเศรษฐกิจต่อราคาหุ้นของไทย. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นินนาท เจริญเลิศ. 2532. ปัจจัยที่กำหนดการลงทุนในหลักทรัพย์และแนวทางการพัฒนาตลาดหลักทรัพย์ในอนาคต. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญชัย เกียรติธนาวิทย์. 2534. ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อราคาหุ้นกลุ่มธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปัญญาลักษณ์ โนษิตกุล. 2544. การศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อตลาดตราสารหนี้ไทย. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ภาสวรรณ วัฒนสิน. 2540. การกำหนดอัตราดอกเบี้ยของตราสารหนี้ภาคเอกชนในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วีระชาติ ชูตินันท์วโรดม. 2540. "Hamburger Crisis กับบรรณานุกรมในระบบเสรีนิยม". [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.tsithailand.org/wiki/index.php?title=Hamburger_Crisis_%E0%B8%81%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%98%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%A0%E0%B8%B4%E0%B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%A5%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%9A%E0%B8%9A%E0%B9%80%E0%B8%AA%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%99%E0%B8%B4%E0%B8%A2%E0%B8%A1. (10 มีนาคม 2554).
- "ต้องกระจกข้ามโลก". 2550. แพรวรายปักษ์ 29, 673 (10 กันยายน): 25.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). 2554. "10 ปัจจัยที่ทำให้ผู้ประกอบการกู้เงินจากธนาคารไม่ได้". [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.sme.go.th/Lists/EditorInput/DispF.aspx?List=15dca7fb%2Ddbf2e%2D464e%2D97e5%2D440321040570&ID=882> (10 มีนาคม 2554).
- สุชาติ อุปรพุทธิพงศ์. 2542. ผลกระทบของปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีต่อดัชนีตราสารหนี้. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุปัญญา ไชยชาญ. 2543. หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: พี. เอ. ลิฟวิ่ง.

สุรภัย์ นุนนาค และ วณี น้อยเกียรติกุล. 2538. “ความหมาย NPL” การเงินและการธนาคาร.

กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สุรีย์ วงศ์วานิชย์. 2539. การวิเคราะห์ทางการเงิน. กรุงเทพฯ: ฝ่ายฝึกอบรมธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).

อนันต์ จงสุวิวัฒน์วงศ์. 2545. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขต ภาคเหนือ. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อ กลุ่มลูกค้า SMEs ที่มลูกค้า

ผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย”

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำสารนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความ เป็นจริงเพื่อประโยชน์ในการวิจัย และขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

นายวิฑูรย์ ชะภา

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่เหมาะสม หรือกรอกข้อความลงใน ช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ประเภทธุรกิจ

☐ 1) บุคคล

☐ 2) นิติบุคคล

2. ระยะเวลาดำเนินการ

☐ 1. 0 – 1 ปี

☐ 2. 1 – 5 ปี

☐ 3. 5 – 10 ปี

☐ 4. 10 – 20 ปี

☐ 4. 20 - 30 ปี

☐ 5. 30- 40 ปี

☐ 3. 40-50 ปี

☐ 4. 50-60 ปี

☐ 5) 60 ปี ขึ้นไป

3. ลักษณะของธุรกิจ

☐ 1. เกษตรกรรม

☐ 2. อุตสาหกรรมการผลิต

☐ 3. รับเหมาก่อสร้าง

☐ 4. อพาร์ทเมนต์

☐ 5. ธุรกิจการเงิน

☐ 6. อสังหาริมทรัพย์

☐ 7. สาธารณูปโภคและบริโภค

☐ 8. บริการ

☐ 9. นำเข้า

☐ 10. ส่งออก

☐ 11. อื่น ๆ ไปรกระบุ.....

4. จำนวนพนักงานในปัจจุบัน

- ☐ 1. ต่ำกว่า 50 คน ☐ 2. 50 – 100 คน
- ☐ 3. 101 – 150 คน ☐ 4. 151 – 200 คน

5. ประเภทวงเงินสินเชื่อที่ใช้ปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ☐ 2. เงินกู้ (Term Loan)
- ☐ 3. ตัวสัญญาใช้เงิน ☐ 4. หนังสือค้ำประกัน
- ☐ 5. อวัล/รับรองตัว ☐ 6. หนังสือรับรองเครดิต
- ☐ 7. ธุรกิจด้านต่างประเทศ ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจากผู้กู้

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ

- ☐ 1. ไม่เกิน 50,000 บาท ☐ 2. 50,001 - 100,000 บาท
- ☐ 3. 100,001 - 300,000 บาท ☐ 4. 300,001 - 600,000 บาท
- ☐ 5. 600,001 - 900,000 บาท ☐ 6. มากกว่า 900,000 บาท

4. วงเงินสินเชื่อในปัจจุบัน

- ☐ 1. ต่ำกว่า 1 ล้านบาท ☐ 2. 1 – 5 ล้านบาท
- ☐ 3. 5 – 10 ล้านบาท ☐ 4. 10 – 20 ล้านบาท
- ☐ 5. 20 – 50 ล้านบาท ☐ 6. 50 ล้านบาท ขึ้นไป

8. ท่านเคยมีประวัติการค้างชำระสินเชื่อหรือไม่

- ☐ 1. เคย ☐ 2. ไม่เคย

9. ผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา

- ☐ 1. ไม่เกิน 10 ล้านบาท ☐ 2. 11 - 20 ล้านบาท
- ☐ 3. 21 - 30 ล้านบาท ☐ 4. 31 - 40 ล้านบาท
- ☐ 5. 41 - 50 ล้านบาท ☐ 6. 51 ล้านบาทขึ้นไป

10. ผลกำไรในรอบปีที่ผ่านมา

- ☐ 1. มีกำไร ☐ 2. ไม่มีกำไร

11. แนวโน้มสภาพธุรกิจของท่านภายใน 3 ปีข้างหน้าคาดว่าจะเป็นอย่างไ

☐ 1. เติบโต

☐ 2. คงที่

☐ 3. ลดลง

12. แนวโน้มธุรกิจของท่านต้องการสินเชื่อหรือไม่

☐ 1. ต้องการวงเงินสินเชื่อเพิ่มขึ้น

☐ 2. ไม่ต้องการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อ กลุ่มลูกค้า SMEs ที่มลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย

คำชี้แจง ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้ที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อ กลุ่มลูกค้า SMEs ที่มลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย เพียงใด

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบ	ระดับที่มีผลกระทบ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ปัจจัยจากผู้กู้					
1.1 ปัญหาภายในครอบครัว					
1.2 ไม่มีความรู้ในการบริหาร ขาดประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจ (รับช่วงต่อกิจการ)					
1.3 ปัญหาทางการเงิน เช่น มีหนี้ภายนอกมาก					
1.4 ปัญหาขาดสภาพคล่อง มีรายได้ไม่เพียงพอ/รายได้ลดลง หรือมีการค่าใช้จ่ายในครอบครัวที่เพิ่มขึ้น					
1.5 หลักประกันไม่เพียงพอ					
1.6 ปัญหาด้านสุขภาพของผู้บริหารหลัก					
2. ปัจจัยจากธนาคาร					
2.1 นโยบายของธนาคาร					
2.2 อัตราดอกเบี้ย					

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบ	ระดับที่มีผลกระทบ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2.3 การบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร					
2.4 ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ					
2.5 ผลกระทบของธนาคารที่เหมาะสมต่อธุรกิจ					
2.6 การแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ในการให้บริการ					
3.ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม					
3.1. ภาวะเศรษฐกิจ					
3.2. นโยบายของรัฐบาล					
3.3. ปัญหาจากภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดย ไม่คาดคิด เช่น ไฟไหม้, น้ำท่วม, ไข้หวัดนก					
3.4. การแข่งขันทางธุรกิจ					
3.5. การก่อความไม่สงบภายในประเทศ					
3.6. อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ					
3.7. ข้อมูลข่าวสารทางธุรกิจจากสื่อต่าง ๆ					
3.8. การวิเคราะห์ของนักวิเคราะห์ทางการเงิน					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล

นายวิฑูรย์ ชะดูา

วันเดือนปีเกิด

28 มกราคม 2522

ที่อยู่

38 หมู่ 1 ตำบลสันพระเนตร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 50210

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2540 - พ.ศ. 2542

บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ปัจจุบัน

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ประวัติการทำงาน

ปัจจุบัน

ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ 1
ธนาคารกสิกรไทย สาขาเชียงราย