

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องนี้ได้ดำเนินตามแนวความคิด และทฤษฎีต่างๆ ดังต่อไปนี้

##### 2.1.1 ความเสี่ยงของสินเชื่อ

ความเสี่ยงของสินเชื่ออาจจะเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุที่จะส่งผลกระทบต่อสินเชื่อนั้น (สุภัทณี เปี่ยมสุวรรณกิจ, 2540) ได้แก่

1) ความเสี่ยงทางด้านตัวบุคคล หมายถึง ผู้ขอเครดิตไม่ยอมชำระหนี้แม้ว่าจะมีรายได้พอชำระ หรือผิดผ่อนชำระ โดยไม่มีเหตุผล แม้จะอยู่ในวิสัยที่จะชำระได้

2) ความเสี่ยงทางการผลิต หมายถึง การผลิตสินค้าได้น้อย ไม่ทัน ไม่มีคุณภาพ ต้นทุนสูง เป็นต้น อันอาจเกิดจากปัญหาด้านวัตถุดิบ เครื่องจักร แรงงานที่มีคุณภาพ ภาษี ฯลฯ

3) ความเสี่ยงทางการตลาด หมายถึง ผลิตสินค้าได้ดี แต่การขายสินค้าได้น้อย ไม่เป็นไปตามประมาณการ อันอาจเกิดปัญหาช่องทางจำหน่าย การแข่งขัน การวางตำแหน่งสินค้า การคาดการณ์ตลาด การโฆษณา ฯลฯ

4) ความเสี่ยงทางการบริหาร หมายถึง การบริหารงานผิดพลาด อันอาจเกิดจากปัญหาคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร การวางแผน การควบคุม การติดตาม ฯลฯ

5) ความเสี่ยงด้านการเงิน หมายถึง การประสบปัญหาการขาดสภาพคล่องไม่สามารถหมุนเวียนในกิจการได้ หรือขาดทุนสูง อันอาจเกิดจากปัญหาการระดมเงินง่าย ค่าใช้จ่าย การดำเนินการ การจัดการด้านการเงิน การลงทุนในสินทรัพย์ถาวรมาก อัตราแลกเปลี่ยน

6) ความเสี่ยงด้านอื่น ๆ เช่น ความผันผวนทางธุรกิจ ภาวะเศรษฐกิจ ภาวะการเมือง ภาวะสังคม ฯลฯ

##### 2.1.2 เกณฑ์การพิจารณาการให้สินเชื่อ

โดยทั่วไปแล้วธนาคารพาณิชย์มีหลักเกณฑ์ในการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการอยู่ 2 หลักเกณฑ์ คือ นโยบาย 7 C (7 C's Policy) และนโยบาย 4 P (4 P's Policy) (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2529: 59-61)

นโยบาย 7 C (7 C's Policy) มีรายละเอียดดังนี้

1) **Character** หมายถึง คุณสมบัติของผู้ขอเครดิต ซึ่งแสดงถึงความตั้งใจในอันที่จะชำระหนี้ (willing to pay) โดยพิจารณาจาก

1.1) คุณสมบัติ และประวัติส่วนตัว เช่น อุปนิสัยทั่วไป ข้อมูลเกียรติภูมิ ครอบครัว อายุ นิติภาวะ การค้า สังคม ความซื่อสัตย์ หลักฐาน ฐานะทางการเงิน เป็นต้น

1.2) คุณสมบัติเฉพาะด้าน เช่น ความสามารถ ความชำนาญ ประสบการณ์ความคิดความอ่าน ความรับผิดชอบทางด้านนิติกรรม เป็นต้น

2) **Capacity** หมายถึง ความสามารถในการหารายได้ แสดงถึง ความสามารถในการชำระหนี้ (ability to pay) พิจารณาจากรายได้ประจำหรือรายได้หลัก ความสามารถในการหารายได้ ภาระหนี้สินที่มีค่าใช้จ่ายต่างๆ เป็นต้น

3) **Capital** หมายถึง ส่วนทุนของผู้ขอเครดิตที่มีในการดำเนินกิจการนำมาเปรียบเทียบกับเงินกู้ เพื่อจะทราบสัดส่วนเงินกู้ยืมต่อเงินทุน (debt to equity ratio) ว่าเหมาะสมหรือไม่

4) **Collateral** หมายถึง หลักประกันที่จะเป็นเครื่องประกันความเสียหายขั้นสุดท้าย ถ้ากิจการขาดทุน หรือผู้ขอเครดิตไม่ชำระหนี้ เจ้าหนี้ก็จะนำหลักประกันไปขาย หรือแปรสภาพเป็นเงินมาชำระหนี้คืนผู้กู้ได้ ยกตัวอย่างเช่น ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง เครื่องจักร หุ่น พันธบัตร หรือการค้ำประกันด้วยบุคคล เป็นต้น

5) **Condition** หมายถึง สภาวะต่างๆ ที่แปรเปลี่ยนอาจส่งผลกระทบต่อการค้าของผู้ขอเครดิตได้ พิจารณาได้ 2 ทาง คือ

5.1) ภาวะเศรษฐกิจทั่วไป เช่น วัฏจักรทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ภาวะทางสังคม และการเมืองที่มีผลต่อความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ นโยบายการกีดกันทางการค้า

5.2) ปัจจัยบางด้าน เช่น การปรับปรุงธุรกิจ การขยายกิจการ สภาวะทางการตลาดและความต้องการ การขนส่ง ข้อจำกัดทางกฎหมาย นโยบายของรัฐบาล เป็นต้น

6) **Country** หมายถึง สภาวะการณ์ระหว่างประเทศ อันจะส่งผลกระทบต่อสภาพทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยรวม

7) **Currency** หมายถึง อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับค่าเงินแต่ละประเทศ อันจะส่งผลต่อการค้าและการเงินของแต่ละประเทศ เป็นต้น

นโยบาย 4 P (4 P's Policy) เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ใช้ในการวิเคราะห์เครดิต ซึ่งประกอบด้วย

1) ผู้ขอเครดิต (People) พิจารณาจาก ความรับผิดชอบ ความมั่นคง ความซื่อสัตย์ สุจริต ความตรงต่อเวลา ความเสมอต้นเสมอปลาย ฐานะทางการเงิน ความสามารถ ความชำนาญ เป็นต้น

2) วัตถุประสงค์ (Purpose) ในการขอเครดิต นำไปใช้ในการขยายงาน ลงทุนในทรัพย์สินถาวร เป็นเงินทุนหมุนเวียน นำไปชำระหนี้บุคคลอื่น เก่งกำไรสินทรัพย์ต่าง ๆ ดำรงกิจการ เป็นต้น

3) การชำระคืน (Payment) หมายถึง ความสามารถในการหารายได้ แสดงถึงความสามารถในการชำระหนี้ พิจารณารายได้ประจำ รายได้หลัก ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

4) หลักประกัน (Protection) หมายถึง หลักทรัพย์ที่จะเป็นเครื่องประกันความเสี่ยงขั้นสุดท้าย ถ้ากิจการขาดทุน หรือผู้กู้ไม่ชำระหนี้ เจ้าหนี้ก็จะนำหลักประกันไปขาย หรือ แปรสภาพเป็นเงินมาชำระหนี้คืนได้ ความเจริญก้าวหน้าของกิจการ เพื่อดูแนวโน้มว่าเป็นอย่างไรในอนาคต พิจารณาในหัวข้อต่างๆ เช่น ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การประมาณการผลประกอบการในอนาคต สถานะทางเศรษฐกิจ

### 2.1.3 ทฤษฎีการบริโภคสัมพันธ์กับรายได้สัมบูรณ์ (absolute income hypothesis)

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีตามแนวคิดของ John Maynard Keynes ในหนังสือ "The General Theory" ทฤษฎีนี้กล่าวถึง การอุปโภคบริโภคจะถูกกำหนดโดยรายได้ที่สามารถนำมาใช้จ่ายได้จริง (disposable income) อธิบายว่าการใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคจะผันแปรโดยตรงกับรายได้สุทธิ นั่นคือ ถ้ารายได้เพิ่มขึ้นการบริโภคจะเพิ่มขึ้น และถ้ารายได้ลดลงการบริโภคจะลดลงด้วย การเพิ่มหรือการลดการบริโภคจะน้อยกว่าการเพิ่มหรือลดของรายได้ โดยค่าความโน้มเอียงในการบริโภคหน่วยสุดท้าย (marginal propensity to consume : MPC) จะมีค่าเป็นบวกและน้อยกว่า 1

### 2.1.4 การใช้นโยบายการเงินของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของประเทศ

นโยบายการเงินเป็นเครื่องมือหนึ่งที่รัฐบาลนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของประเทศเช่น เมื่อมีภาวะเงินเฟ้อ อัตราดอกเบี้ยสูง ราคาสินค้าเฉลี่ยโดยทั่วไปสูง ธนาคารกลางก็จะประกาศเพิ่มอัตราดอกเบี้ย ซึ่งจะส่งผลต่อการกู้เงินลดลง ในที่สุดปริมาณเงินในระบบก็จะลดลง เมื่อปริมาณเงินในระบบลดลงเงินสำรองของธนาคารพาณิชย์สูงขึ้น ทำให้แบกรับภาระดอกเบี้ยเงินฝากมากขึ้น ประกอบกับภาวะทางการเงินของประเทศเริ่มตั้งตัวปริมาณเงินในระบบ

ลดลง ราคาสินค้าลดต่ำลง อุปสงค์ในตลาดเพิ่มขึ้น ธนาคารกลางก็ประกาศลดอัตราดอกเบี้ยส่งผลให้มีการลงทุนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นอยู่แบบนี้ตามวัฏจักรของเศรษฐกิจ

### 2.1.5 การใช้นโยบายการคลังของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของประเทศ

นโยบายการคลังเป็นอีกเครื่องมือของรัฐบาลในการเพิ่มหรือลดปริมาณเงินในระบบอีกทางหนึ่ง นอกจากการใช้นโยบายการเงิน ซึ่งจะเกี่ยวกับการเก็บภาษี และการใช้จ่ายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของประเทศ

## 2.2 สรุปสาระสำคัญจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

สุกัญญา พูลสวัสดิ์กิติกกุล (2535) ทำการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์รายได้และรายจ่ายของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปโครงสร้างรายได้และรายจ่ายในการครองชีพของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตลอดจนวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อรายได้และรายจ่ายของอาจารย์จำนวน 143 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) และสถิติวิเคราะห์ (analytical statistics) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1) รายได้ส่วนใหญ่มาจากเงินเดือนประจำ และอาจารย์ที่มีรายได้จากเงินเดือนประจำสูงจะมีรายได้อื่นสูงด้วย เพราะอาจารย์ในระดับชั้นที่มีรายได้สูงมีโอกาสจะหารายได้จากแหล่งอื่นได้มากกว่า เพราะมีประสบการณ์และชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ สำหรับรายได้ของครอบครัวอาจารย์ในทุกชั้นของระดับรายได้ จะมีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยมากกว่า 10,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป โดยอาจารย์ที่มีรายได้ในระดับชั้นต่ำกว่า 10,000 บาท จะมีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำที่สุด เพราะส่วนใหญ่จะเป็นรายได้ที่มาจากอาจารย์เพียงคนเดียว (ส่วนใหญ่เป็นโสด)

2) รายจ่ายเฉลี่ยของครอบครัวอาจารย์สูงขึ้นตามระดับชั้นของรายได้ยกเว้นอาจารย์ที่มีรายได้อยู่ในระดับชั้น 15,001-25,000 บาท มีรายจ่ายเฉลี่ยของครอบครัวน้อยกว่าอาจารย์ที่มีรายได้อยู่ในระดับชั้น 15,001-20,000 บาท เพราะมีบ้านอาศัยเป็นของตนเอง ไม่มีภาระผ่อนส่ง และมีบุตรจำนวนน้อย เมื่อพิจารณาสัดส่วนของรายจ่ายของครอบครัวพบว่า อาจารย์ในทุกระดับชั้นของรายได้จะมีค่าใช้จ่ายเป็นค่าอาหารอยู่ระหว่างร้อยละ 33.2-38.7 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด

3) วิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้และรายจ่าย เมื่อนำรายได้ของอาจารย์เฉลี่ยต่อเดือนเปรียบเทียบกับรายจ่ายของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า อาจารย์เกือบทุกชั้นของระดับรายได้มีรายจ่ายส่วนเกินยกเว้น ระดับชั้นรายได้ 20,001-25,000 บาท และสูงกว่า 30,000 บาท เมื่อพิจารณา

ถึงสัดส่วนของค่าใช้จ่ายของครอบครัวกับรายได้พบว่า ครอบครัวของอาจารย์ที่อยู่ในระดับชั้นของรายได้ต่ำจะมีสัดส่วนการใช้จ่ายต่อรายได้สูงกว่าครอบครัวของอาจารย์ที่อยู่ในระดับรายได้สูงขึ้น เมื่อพิจารณาอัตรามีหนี้สิน ในแต่ละกลุ่มตามระดับตำแหน่ง พบว่าข้าราชการระดับ 3-5 มีหนี้สูงสุด ร้อยละ 73.6 ส่วนข้าราชการระดับ 6-8 มีหนี้สินร้อยละ 67.1

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2536) ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจภาวะการครองชีพของข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. 2536 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับรายได้ รายจ่าย ภาระหนี้สิน ลักษณะการอยู่อาศัย สภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของครอบครัวข้าราชการ ตลอดจนสวัสดิการและทัศนคติต่ออาชีพราชการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการประกอบการพิจารณา กำหนดนโยบายของรัฐเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าตอบแทนสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ ให้เหมาะสม จากการสำรวจพบว่า

1) จำนวนข้าราชการพลเรือนสามัญระดับ 1-8 ในปี 2536 มีประมาณ 3-4 แสนคน แยกเป็นข้าราชการระดับ 1-2 ร้อยละ 19.2 ของข้าราชการพลเรือนสามัญทั้งสิ้น ระดับ 3-5 ประมาณ ร้อยละ 69.4 ระดับ 6-8 ร้อยละ 11.4 และเป็นข้าราชการชายร้อยละ 46.2 เป็นข้าราชการหญิง ร้อยละ 53.8

2) ค่าใช้จ่ายของครอบครัว เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ เดือนละ 14,186 บาท เป็น ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาหารและเครื่องค้มีประมาณร้อยละ 26.5 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยประมาณ ร้อยละ 15.8 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับยานพาหนะประมาณร้อยละ 15.3 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเดินทาง ประมาณร้อยละ 8.5 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษาประมาณร้อยละ 7.1 ค่าใช้จ่ายสมทบประมาณ ร้อยละ 6.7 และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ประมาณร้อยละ 20.1 หากพิจารณาค่าใช้จ่ายของครอบครัวข้าราชการ ในระดับตำแหน่งต่าง ๆ พบว่าครอบครัวข้าราชการระดับ 1-2 มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 7,920 บาท ระดับ 3-5 ประมาณ 14,363 บาท ระดับ 6-8 ประมาณ 23,704 บาท

3) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวข้าราชการมีประมาณเดือนละ 13,358 บาท แหล่งรายได้ที่สำคัญร้อยละ 80 มาจากเงินเดือน ค่าจ้าง บำนาญ เมื่อพิจารณาถึงระดับรายได้ในระดับ ตำแหน่งต่าง ๆ พบว่า ระดับ 1-2 ประมาณ 7,718 บาทต่อเดือน ระดับ 3-5 ประมาณ 15,333 บาท ระดับ 6-8 ประมาณ 28,429 บาท

4) เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนข้าราชการระดับ 1-8 ทั่วประเทศ มีค่าใช้จ่ายประมาณร้อยละ 92.4 ของรายได้ทั้งสิ้น โดยระดับ 1-2 มีค่าใช้จ่ายสูงกว่ารายได้เล็กน้อย



ในขณะที่ข้าราชการระดับกลาง (3-5) และข้าราชการระดับสูง (6-8) มีค่าใช้จ่ายต่ำกว่ารายได้ประมาณร้อยละ 6.3 และ 16.6 ตามลำดับ

5) ภาวะหนี้สินและจำนวนหนี้สินของข้าราชการพบว่า ข้าราชการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีอัตราร้อยละของครอบครัวที่มีหนี้สินสูงสุดร้อยละ 78.1 เมื่อพิจารณาอัตราหนี้สินในแต่ละกลุ่มระดับตำแหน่ง พบว่าข้าราชการระดับ 3-5 มีหนี้สินสูงสุดร้อยละ 73.6 ส่วนข้าราชการระดับ 6-8 มีหนี้ร้อยละ 67.1

อภิชาติ วรพัฒน์ (2540) ทำการศึกษาเรื่องปัญหาการใช้สินเชื่อบุคคลของข้าราชการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์ วัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อให้ทราบปัญหาการใช้สินเชื่อบุคคล โดยวิธีการออกแบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ชุด โดยแบ่งเป็น ข้าราชการสาย ก, ข้าราชการสาย ข (ผู้ช่วยพยาบาลและผู้ช่วยวิชาการ), ข้าราชการสาย ข (แพทย์และพยาบาล) และข้าราชการสาย ค จำนวน 50 ชุดๆ ละเท่า ๆ กัน และใช้ค่าสถิติในเชิงพรรณนามาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล ผลการศึกษาแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ปัจจัยในการใช้สินเชื่อ ลักษณะการใช้สินเชื่อ และปัญหาในการใช้สินเชื่อ โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

ปัจจัยในการเลือกใช้สินเชื่อบุคคล ส่วนใหญ่มีการศึกษาเงื่อนไขของแหล่งเงินทุนตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไป โดยใช้ข้อมูลจากแหล่งเงินทุนโดยตรง และจากคนใกล้ชิดแต่กลุ่มที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกแหล่งเงินทุน คือ สมาชิกในครอบครัว และพนักงานของแหล่งเงินทุน ปัจจัยที่ใช้ในการเลือกแหล่งเงินทุน คือ อัตราดอกเบี้ยต่ำ เงื่อนไขไม่ซับซ้อน และวงเงินกู้ยืมมีให้สูงกว่าที่อื่น

การใช้สินเชื่อส่วนใหญ่ใช้ในวงเงินไม่เกิน 800,000 บาท ยกเว้นข้าราชการสาย ก ใช้วงเงินมากกว่า 1.5 ล้านบาท การรับภาระชำระหนี้ สมาชิกในครอบครัวช่วยรับภาระหนี้มีถึงร้อยละ 50 การจัดสรรรายได้มาชำระหนี้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงร้อยละ 20-40 ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สินเชื่อที่นิยมใช้มากที่สุดคือ สินเชื่อเพื่อการเคหะ รองลงมาเป็นสินเชื่อเอนกประสงค์ และสินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภค โดยสินเชื่อเคหะใช้แหล่งเงินทุนจากธนาคารพาณิชย์และธนาคารอาคารสงเคราะห์ ส่วนสินเชื่อเอนกประสงค์ สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภค และสินเชื่อเพื่อการศึกษาใช้แหล่งเงินทุนจากสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นหลัก

ปัญหาการใช้สินเชื่อบุคคลแบ่งเป็น 3 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อกับแหล่งเงินทุน พบว่า ปัญหาที่ผู้กู้เป็นกังวลก่อนติดต่อกับแหล่งเงินทุน คือ อัตราผ่อนชำระต่อรายได้ หลักประกัน และหลักฐานที่ต้องใช้ ซึ่งในการติดต่อกับแหล่งเงินทุนครั้งแรกถูกปฏิเสธ

มีจำนวนร้อยละ 27.5 มีสาเหตุส่วนใหญ่เป็นปัญหาในเรื่องคุณสมบัติของผู้กู้ ได้แก่ อายุมาก เป็นลูกค้าใหม่ และรายได้ต่ำ โดยพบมากในสาย ข (ผู้ช่วยพยาบาลและผู้ช่วยวิชาการ) สาย ข (แพทย์และพยาบาล) และสาย ค ช่วงที่ 2 ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้สินเชื่อ แบ่งเป็น 5 ปัญหา คือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านสถานที่ ปัญหาด้านการให้บริการ และปัญหาด้านคุณภาพของพนักงาน โดยปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ปัญหาอัตราดอกเบี้ยที่ค่อนข้างสูง รองลงมาเป็นการกำหนดเงื่อนไขของแหล่งเงินทุน พบมากในเรื่อง การประเมินราคาหลักประกันที่ค่อนข้างต่ำ รองลงมา คือ การกำหนดเงื่อนไขซับซ้อน การอนุมัติล่าช้า และวงเงินสินเชื่ออนุมัติให้น้อยตามลำดับ โดยสถาบันการเงินที่พบว่ามียุทธศาสตร์มากที่สุด คือ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารพาณิชย์ ส่วนปัญหาด้านสถานที่ การให้บริการ และคุณภาพพนักงานยังพบน้อย ยกเว้นธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า มีปัญหาในเรื่องของทำเลที่ตั้ง และคุณภาพการให้บริการมากกว่าสถาบันการเงินอื่น และโดยภาพรวมผู้กู้พอใจกับการให้บริการของแหล่งเงินทุน มีจำนวนร้อยละ 71 ช่วงที่ 3 ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการผ่อนชำระกับแหล่งเงินทุนมีสองสาเหตุ คือ (1) ปัญหาที่มาจากตัวผู้กู้ จำนวนร้อยละ 59 ได้แก่ ปัญหาภาระหนี้สินภายนอก มีรายจ่ายที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น และไม่สะดวกในการชำระหนี้ (2) ปัญหาที่มาจากแหล่งเงินทุน จำนวนร้อยละ 41 ได้แก่ การให้บริการรับชำระหนี้ และการให้บริการด้านข้อมูลให้กับลูกค้า โดยสถาบันการเงินที่พบปัญหาการให้บริการรับชำระหนี้ คือ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารพาณิชย์ แต่ในส่วนของสหกรณ์ออมทรัพย์พบว่ามียุทธศาสตร์ในเรื่องการให้บริการข้อมูลให้กับลูกค้า

จรรยาวัจน์ ตรีการศิรินนท์ (2540) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการชำระหนี้ของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์หลักในการศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกหนี้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่จากจำนวนประชากรตัวอย่าง 100 ราย ที่ค้างชำระหนี้ไม่สามารถคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยแก่ธนาคารได้ตามกำหนด

ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่มีผลทำให้เกิดปัญหาการค้างชำระหนี้ พบว่า ปัจจัยภายนอกที่เป็นผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจซบเซา เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการผลิตออกสู่ตลาด การเกิดภัยธรรมชาติ มีผลทำให้เกิดหนี้ค้างชำระมาก สำหรับปัจจัยภายในที่เกิดจากธนาคารพาณิชย์ และที่เป็นปัญหาทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ ส่วนใหญ่มาจากอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มสูงขึ้น มีการจำกัด

การให้สินเชื่อบางประเภท และเงื่อนไขการชำระหนี้สูงไป ส่วนปัจจัยด้านตัวลูกค้า กลุ่มลูกค้านี้ส่วนมากมีการลงทุนเกินตัวทำให้ต้นทุนสูง ธุรกิจขาดสภาพคล่อง ใช้เงินผิดวัตถุประสงค์ ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย และทำการค้าเกินตัว เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ

ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะจากการศึกษาไว้สำหรับผู้รับผิดชอบด้านการอำนวยสินเชื่อว่า ควรใช้ความละเอียดรอบคอบและระมัดระวังในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกค้าให้มาก โดยเฉพาะในเรื่องของพฤติกรรมผู้กู้ (character) ความสามารถในการส่งผลตอบแทน (returns) คู่มีต่อเงินที่ลงทุนหรือไม่ ความสามารถส่งเงินกู้คืน (repayment) และความสามารถในการเสี่ยงภัย (risk) เมื่อต้องประสบกับภาวะรายได้ต่ำหรือสูญเสียในสิ่งที่คาดไม่ถึงก็สามารถที่ยืนหยัดในธุรกิจได้ ที่สำคัญคือ ธนาคารพาณิชย์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการอำนวยสินเชื่อ ควรมีการทำงานที่ประสานกัน จริงใจต่อกันในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับลูกค้า ทั้งนี้เพื่อป้องกันหนี้เสียที่จะเกิดขึ้นซ้ำซ้อน ตลอดจนความร่วมมือของผู้บริหารประเทศที่ต้องดำเนินนโยบายการเงินและการคลังให้สอดคล้องกับนโยบายการอำนวยสินเชื่อเพื่อมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวม

กวินทร์ วิชาลัย (2545) ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับสหกรณ์เครดิตยูเนียนของประชาชนในเขตพื้นที่ดำเนินการในจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและกระบวนการสหกรณ์เครดิตยูเนียน และปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับสหกรณ์เครดิตยูเนียนของประชาชนในเขตพื้นที่ดำเนินการในจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน ตลอดจนศึกษาโอกาสที่จะเผยแพร่และขยายการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างครัวเรือนที่เป็นสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนจำนวน 360 ตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างครัวเรือนที่ไม่เป็นสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนจำนวน 240 ตัวอย่าง รวม 600 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามพร้อมการสัมภาษณ์ ซึ่งข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการหาค่าต่างๆ เช่น ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับสหกรณ์เครดิตยูเนียนของประชาชนในเขตพื้นที่ดำเนินการ โดยใช้แบบจำลอง Logit model ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบของสหกรณ์เครดิตยูเนียนมี 3 รูปแบบ คือ (1) รูปแบบของกลุ่มเครดิตยูเนียน ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือกลุ่มเครดิตยูเนียนประเภทกลุ่มสะสม และกลุ่มเครดิตยูเนียนประเภทกลุ่มสมทบ (2) รูปแบบของการจดทะเบียนเป็นสหกรณ์เครดิตยูเนียน และ (3) รูปแบบของสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่ให้บริการในลักษณะธนาคาร ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับสหกรณ์เครดิตยูเนียนของประชาชนในเขตพื้นที่ดำเนินการในจังหวัดเชียงใหม่และลำพูนได้แก่ (1) จำนวนสมาชิกในครัวเรือน (2) การเป็นสมาชิก



กลุ่มอื่น (3) การเข้าร่วมประชุมเตรียมการก่อตั้งกลุ่มเครดิตยูเนียน (4) การทราบหลักการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน (5) การทราบว่าขุมขุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด คือหน่วยงานที่รับผิดชอบและติดตามดูแลการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน (6) การทราบว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนเป็นสถาบันการเงินของชุมชน และเป็นนิติบุคคลที่ดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย (7) การเลือกใช้บริการกู้ยืมเงินจากสหกรณ์เครดิตยูเนียนและ (8) การเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนด้วยความสมัครใจ ส่วนโอกาสที่จะขยายการดำเนินงานของเครดิตยูเนียนให้ครบทุกพื้นที่ ทราบว่าจังหวัดเชียงใหม่มีกลุ่มและสหกรณ์เครดิตยูเนียนทั้งหมด 71 แห่ง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนของหมู่บ้านทั้งหมดแล้วพบว่า ในจังหวัดเชียงใหม่มีกลุ่มและสหกรณ์เครดิตยูเนียนเพียงร้อยละ 3.77 ของหมู่บ้านทั้งหมดในพื้นที่ ซึ่งถือได้ว่าการดำเนินงานอยู่น้อยมาก ดังนั้นโอกาสที่จะขยายการดำเนินงานของเครดิตยูเนียนให้ครบทุกหมู่บ้านยังมีมากถึงร้อยละ 96.23 ของหมู่บ้านทั้งหมดในพื้นที่ โดยเฉพาะยังมีอีกหลายอำเภอที่ไม่มีการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนเลย ฉะนั้นจึงเป็นโอกาสที่จะขยายการดำเนินงานเข้าสู่พื้นที่ดังกล่าว และในจังหวัดลำพูนมีสัดส่วนของหมู่บ้านที่มีกลุ่มและสหกรณ์เครดิตยูเนียนเพียงร้อยละ 1.28 ของหมู่บ้านทั้งหมดในพื้นที่ และโอกาสที่จะขยายการดำเนินงานของเครดิตยูเนียนให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ยังมีอีกมากถึงร้อยละ 98.72 ของหมู่บ้านทั้งหมดในพื้นที่