

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียสินเชื่อกู้ประเภทแบบมีกำหนดระยะเวลาใช้คืน มีแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษามาประกอบการพิจารณา ดังนี้

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของการการค้างชำระหนี้

แนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของการค้างชำระหนี้ ดังรายละเอียดปรากฏในหนังสือ ตลาดการเงินในประเทศของชนินทร์ พิทยาวิวิธ (2534 อ้างถึงใน กนิษฐา จอมวิญญาณ์, 2546) พอสรุปได้ ดังนี้

1) ปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ หากเกิดการเปลี่ยนแปลงก็จะส่งผลกระทบต่อลูกหนี้ เช่น ภาวะเศรษฐกิจจัดว่าเป็นปัญหาสำคัญในการประกอบธุรกิจ หากภาวะเศรษฐกิจดีและเจริญรุ่งเรืองจะส่งผลให้ธุรกิจมีการขยายตัวและประสบผลสำเร็จไปด้วยดี หากภาวะเศรษฐกิจซบเซาหรือตกต่ำก็จะทำให้เกิดการชะลอตัวด้านการลงทุน ทำให้บางธุรกิจก็จะประสบปัญหาตามไปด้วยหรือส่งผลให้ราคาผลผลิตตกต่ำการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาลเป็นการกระทำใดๆ ที่เป็นไปตามกฎหมาย และรัฐบาลเห็นว่ามีจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนนโยบายเพื่อให้เหมาะสมกับประเทศในภาวะการณ์ปัจจุบัน โดยจะควบคุมราคาสินค้าให้เงินอุดหนุนหรือจัดเก็บภาษีอากรเพิ่มขึ้น การเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม พายุ ฯลฯ ซึ่งมีผลต่อการผลิตของลูกหนี้และการชำระหนี้คืนธนาคาร เป็นต้น

2) ปัจจัยภายใน เป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากสิ่งต่างๆ ภายในของธนาคารพาณิชย์เอง เป็นต้น การเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ย การประมาณราคาหลักทรัพย์ที่ไม่เหมาะสม คุณสมบัติของพนักงานสินเชื่อ ระบบการติดตาม และควบคุมหนี้ของธนาคาร ไม่ต่อเนื่อง การปล่อยสินเชื่อโดยไม่กั้นกรองให้ดี โดยเน้นความสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างลูกค้านและผู้จัดการ ตลอดจนพนักงานสินเชื่อ รวมทั้งการชำระหนี้ของลูกค้านไม่ชัดเจน

3) ปัญหาที่เกิดจากตัวลูกหนี้เอง เป็นต้นว่าลูกหนี้ใช้เงินที่ธนาคารให้กู้ยืมไปผิดวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม การใช้จ่ายของลูกหนี้ฟุ่มเฟือยมีหนี้สินกับบุคคลภายนอกมาก ทำการค้างเกินตัว การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารและหรือทีมงาน การรวมหนี้เพื่อรอชำระหนี้โดยที่เดียว (แม้จะมีการเสียด่าปรับก็ตาม) เกิดจากมีเหตุผลปกติในส่วนตัวลูกหนี้ เช่น ตาย ย้ายถิ่นที่อยู่ ติดคุก บวชไม่

ลึก ทูพพลภาพ ป่วยเรื้อรัง วิกลจริต ฯลฯ การมีค่าใช้จ่ายที่ฉุกเฉินเกิดขึ้นในครอบครัว ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร มีเจตนาบิดพลิ้ว ถูกบุคคลภายนอกดำเนินคดี และยึดทรัพย์ขายทอดตลาด

ดังนั้นในการพิจารณาให้สินเชื่อของแต่ละสถาบันการเงิน แม้จะมีหลักการวิธีการในปฏิบัติแตกต่างกันออกไป แต่เป้าหมายหลักวัตถุประสงค์ที่เหมือนกัน คือ ต้องการให้ผู้ที่ยืมเงินเชื่อไปแล้วสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานจนสามารถส่งผลประโยชน์ตอบแทนเป็นดอกเบี้ยและคืนเงินต้นได้ตามกำหนด โดยไม่กระทบกระเทือนต่อการดำเนินงานดีกว่าที่จะให้ขาดทุนหรือล้มเหลวในการดำเนินงาน ถึงแม้ว่าจะมีหลักทรัพย์ค้ำประกันคุ้มกับวงเงินที่เป็นหนี้ยู่ก็ตาม

2.1.2 แนวคิดด้านการวิเคราะห์เครดิต

เป็นวิธีการที่ธนาคารและสถาบันการเงินทั่วไปใช้ในการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินของลูกค้าในด้านต่างๆ เช่น สภาพคล่อง ความสามารถในการหารายได้ และการชำระหนี้ ความมั่นคงทางการเงิน ความสามารถในการดำเนินงาน เป็นต้น เพื่อที่จะใช้เป็นข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจว่าจะให้เครดิตสินเชื่อหรือจะขยายสินเชื่อให้ได้หรือไม่ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์เครดิตที่ใช้กันทั่วไปจะใช้หลักของนโยบาย 6 Cs ดังรายละเอียดปรากฏในหนังสือการจัดการธนาคารพาณิชย์ของ วาสนา สิงห์ โกวิวิท (2527)

นโยบาย 6 Cs ประกอบด้วยลักษณะต่างๆ ดังนี้คือ

1) คุณสมบัติของตัวลูกค้าผู้ขอสินเชื่อ (Characteristic) เป็นคุณลักษณะด้านอุปนิสัยใจคอและพฤติกรรมว่าจะมีความรับผิดชอบและความเต็มใจในการชำระหนี้มากน้อยเพียงใด ดูจากประวัติส่วนตัวทางด้านสังคม ความซื่อสัตย์ อายุ นิตินาม หรือคุณสมบัติเฉพาะด้าน หน้าที่การงาน ความสามารถ ความชำนาญประสบการณ์

2) ความสามารถในการชำระหนี้คืน (Capacity) เป็นการวิเคราะห์ถึงสมรรถภาพในการหารายได้ ค่าจ้าง เงินเดือน กำไรจากการดำเนินงาน แผนการบริหาร แผนการชำระคืน พิจารณาจากงบการเงินของกิจการทั้งงบดุล งบกำไรขาดทุน และงบกระแสเงินสด

3) ทุนของกิจการ (Capital) เป็นการวิเคราะห์ถึงฐานะการเงิน ได้แก่ สินทรัพย์ หนี้สิน และทุนว่าเป็นอย่างไร สัดส่วนการลงทุนระหว่างเจ้าของกิจการกับสัดส่วนการขอสินเชื่อของธนาคารเหมาะสมหรือไม่เพียงใด

4) สภาพการณ์แวดล้อมทั่วไป (Condition) เช่น ภาวะเศรษฐกิจ นโยบายของรัฐบาล การเมือง กฎหมาย ระบบภาษี ดินฟ้าอากาศ ปัญหาวัตถุดิบ ปัญหาแรงงาน การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี

5) หลักประกันหรือหลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกัน (Collateral) ได้แก่ ที่ดิน อาคาร โรงเรือน สิทธิการเช่า พันธบัตร หุ้นหรือบุคคล

6) พิจารณาการควบคุมถึงการดำเนินงาน (Control) เป็นการพิจารณาถึงการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของผู้กู้ไม่ว่า ผู้กู้ทุกคนจะมีระบบการเงิน และการบริหารงานภายในดี เช่น บริหารแบบครอบครัว ซึ่งอาจจะใช้ได้ดีในธุรกิจหนึ่ง แต่อีกธุรกิจหนึ่งอาจจะไม่ดีเท่าที่ควรก็ได้ ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาทางการเงินแก่ผู้ให้กู้ได้

2.1.3 แนวคิดด้านการจัดชั้นหนี้และติดตามหนี้

แนวคิดในด้านการจัดชั้นหนี้และติดตามหนี้ จากการศึกษาของพิทยา วัฒนะ (2543) มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

1) การจัดชั้นหนี้ที่มีปัญหา มีวิธีการจัดชั้น (Graduation Appeals) โดยอาศัย Credit Appraisal จัดกลุ่มลูกหนี้ออกเป็นประเภทต่างๆ ได้แก่

- | | |
|------------------------------|-------------------------|
| 1. หนี้ปกติ | ค้างชำระไม่เกิน 1 เดือน |
| 2. หนี้ที่กล่าวถึงเป็นพิเศษ | ค้างชำระ 1 – 3 เดือน |
| 3. หนี้จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน | ค้างชำระ 3 – 6 เดือน |
| 4. หนี้สงสัยจะสูญ | ค้างชำระ 6 – 12 เดือน |
| 5. หนี้ สูญ | ค้างชำระเกิน 12 เดือน |

เมื่อจัดประเภทได้แล้วก็นำไปจัดลำดับความสำคัญของแต่ละกลุ่ม ว่าควรติดตามด้วยวิธีใด หรือมีความถี่ในการทวงถามมากน้อยเพียงใด

2) การกำหนดเวลา (Time the System) คือ การกำหนดหลักการไว้ว่าลูกหนี้ประเภทใดกลุ่มใด จะต้องมีการเรียกเก็บหนี้หรือทวงถามกันภายในระยะเวลาอย่างไร ซึ่งหนี้บางประเภทระยะเวลาการบอกกล่าวหลังทวงถามจะมีผลในทางรูปคดี เมื่อมีการฟ้องร้องกันด้วย

โดยปกติธนาคารจะมีวิธีการทวงหนี้ ดังนี้

1) การส่งเอกสารทางบัญชี ได้แก่ การส่งใบสรุปยอดหนี้ที่ลูกค้านำมาชำระ ใบแจ้งหนี้หักบัญชี (Debit Note) ไปยังลูกหนี้ เพื่อเป็นการแจ้งยอดหนี้และเตือนให้ลูกหนี้ทราบ

2) การสื่อสารทางโทรศัพท์ เป็นการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็วที่สุด เสียค่าใช้จ่ายน้อย และสามารถทำความเข้าใจกันได้ดี นอกจากนี้ยังสามารถวัดความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ได้ด้วย เช่น จากการที่ลูกหนี้เคยรับโทรศัพท์พูดคุยด้วยดี เปลี่ยนเป็นการไม่ยอมรับโทรศัพท์ก็เป็นเครื่องชี้ว่าลูกหนี้อาจเริ่มมีปัญหา ซึ่งธนาคารต้องรีบประเมินค่าสินเชื่อ (Credit Appraisal) ของลูกหนี้ใหม่โดยเร็ว เพื่อทราบปัญหาให้แน่ชัดและหาทางแก้ไข

3) การใช้หนังสือ ซึ่งอาจเป็นลักษณะจดหมายส่วนตัวหรือหนังสือเป็นทางการลงนาม โดยผู้มีอำนาจของธนาคาร หรือทนายความผู้รับมอบอำนาจแล้วแต่ประเภทของลูกหนี้

4) การใช้โทรเลข โดยปกติจะไม่ค่อยได้ใช้ เพราะเสียค่าใช้จ่ายสูงและการใช้โทรเลข เป็นการเปิดเผยมากเกินไป อาจทำให้ลูกหนี้อับอาย สัมพันธภาพระหว่างลูกหนี้กับธนาคารจะเสื่อมลง การเรียกเก็บหนี้อาจยากขึ้น

5) การส่งเจ้าหน้าที่ออกไปพบลูกหนี้ วิธีนี้ต้องเสียค่าใช้จ่ายทางด้านค่ากำลังคนแต่จะได้ผลดี เพราะลูกหนี้อาจเกิดความเกรงอกเกรงใจ นอกจากนี้ยังมีโอกาสที่จะทราบความจริงถึงฐานะ และกิจการของลูกหนี้ด้วย ข้อควรระวัง คือ เจ้าหน้าที่ที่ไปติดต่อดังกล่าวต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีไหวพริบ ในการเจรจา

6) การใช้วิธีการทางกฎหมาย เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการเรียกเก็บหนี้ ซึ่งธนาคารจะใช้กับลูกหนี้ที่มีปัญหามากและยากต่อการแก้ไขแล้ว

2.1.4 หลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อ

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

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

2) ความสามารถในการสร้างกำไร (Profitability) เป็นการพิจารณาความสามารถของลูกหนี้ในการสร้างกำไรจากการดำเนินงานของกิจการ การพยากรณ์ยอดขายในอนาคต การหาจุดคุ้มทุน การสร้างงบประมาณกำไรขาดทุน และงบดุล

3) สภาพคล่องตัวของทรัพย์สิน (Liquidity) เป็นการวิเคราะห์ฐานะของกิจการจากงบดุลตรวจสอบลูกหนี้ สินค้าคงเหลือ ว่ามีสภาพคล่องสามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้เร็วหรือไม่

4) ภาวะการหมุนเวียนของเงินทุน (Mobility) การวิเคราะห์ห้วงกระแสเงินสดของกิจการ การเคลื่อนไหวบัญชีกระแสรายวันเหมาะสมกับขนาดของกิจการหรือไม่ เช่น กิจการค้าปลีก ปริมาณเงินที่เคลื่อนไหว บัญชีกระแสรายวันจะมีจำนวนครั้งสูงและมีจำนวนเงินไม่มาก แต่ถ้าเป็นกิจการค้าส่ง ปริมาณการเคลื่อนไหวสูงและจำนวนเงินจะสูงด้วย

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

6) อนาคตของธุรกิจการประกอบการ วิเคราะห์แนวโน้มธุรกิจในอนาคต การแข่งขันจากคู่แข่งทำได้ง่ายหรือไม่ ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐมากน้อยแค่ไหน ข้อจำกัดต่างๆ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น พอที่จะสรุปได้ดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงหลักเกณฑ์การพัฒนาลินเชื่อ

หลักเกณฑ์การพัฒนาลินเชื่อ	แหล่งข้อมูลและเครื่องบ่งชี้
1. หลักประกันหรืออัตราความเสี่ยง (Safety)	- Ratio Analysis - หลักทรัพย์และความแตกต่างในมูลค่าของวงเงินกู้ - Asset Protection
2. ความสามารถในการสร้างกำไร (Profitability)	- การพยากรณ์การขาย (Sales Forecast) - Break-Even Point Analysis - การคาดคะเนฐานะทางการเงินงบดุล งบกำไรขาดทุน
3. สภาพคล่องตัวของทรัพย์สิน (Liquidity)	- บัญชีงบดุล (Balance Sheet Projection)
4. ภาวะการหมุนเวียนของเงินทุน (Mobility)	- การวิเคราะห์กระแสการหมุนเวียนของเงิน (Flow of Funds) - Asset Conversion
5. ความสามารถและความชำนาญในด้านเทคนิคและการบริหาร (Technical & Managerial Skill)	- โครงสร้างและระบบการบริหารภายใน - ระบบการผลิต ควบคุมคุณภาพและกลวิธีทางการตลาด - ปรัชญา เป้าหมายและนโยบายการบริหารระยะสั้นและระยะยาว - แผนงานระยะสั้นและระยะยาว - แผนพัฒนาบุคคล
6. อนาคตของธุรกิจประกอบการ	- แผนพัฒนาธุรกิจและโครงการขยายสาขาหรือปรับปรุง เปลี่ยนแนวดำเนินธุรกิจ (Business Development and Diversification)

ที่มา: คัดลอกจาก พิทยา วัฒนะ (2543)

2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้สรุปสาระสำคัญของงานวิจัยต่างๆ นำมาประกอบการพิจารณา ดังนี้
 จรุงรัตน์ ตระการศิรินนท์ (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการชำระหนี้ของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์หลักของการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้ของลูกหนี้สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ จากจำนวนตัวอย่าง 110 ราย ที่ค้างชำระหนี้แก่ธนาคาร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้ ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจซบเซา การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล การเกิดภัยธรรมชาติ สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการผลิต มีผลทำให้เกิดหนี้ค้างชำระมาก และปัจจัยภายในเช่น อัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มสูงขึ้น การจำกัดการให้สินเชื่อบางประเภทและเงื่อนไขการชำระหนี้ที่สูงไป ธุรกิจขาดสภาพคล่อง ใช้เงินผิดวัตถุประสงค์ ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย และทำการค้าเกินตัว เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ ยิ่งกว่านั้นการศึกษาค้นคว้านี้ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้รับผิดชอบด้านการอำนวยสินเชื่อ คือ ควรมีความละเอียดรอบคอบระมัดระวัง ในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อโดยเฉพาะเรื่องของพฤติกรรมผู้กู้ (Character) ความสามารถในการชำระหนี้คืนธนาคาร (Repayment) และความสามารถในการเสี่ยงภัย (Risk) ตลอดจนความร่วมมือของผู้บริหารประเทศที่ต้องดำเนินตามนโยบายการเงินและการคลัง ให้สอดคล้องกับนโยบายการอำนวยสินเชื่อ เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวม

พิทยา วัฒนะ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียในการเบิกเงินเกินบัญชีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาหาปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้มีปัญหาสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี โดยทำการศึกษาทั้ง ปัจจัยทางด้านลูกหนี้ ปัจจัยทางด้านธนาคาร และปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ว่าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันหรือไม่อย่างไร และทิศทางของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นนั้นเป็นไปในทิศทางใด ซึ่งผลของความสัมพันธ์นั้นจะมีผลต่อหนี้มีปัญหาของสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีหรือไม่ และผลของการศึกษายังพบว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 5 ตัวได้แก่ อัตราการว่างงาน ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ ปริมาณสินเชื่อรวมทั้งระบบ อัตราเงินเฟ้อ และมูลค่าการส่งออก สามารถอธิบายตัวแปรตาม ได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 99.1 นั่นคือเครื่องมือชี้ภาวะเศรษฐกิจทั้งอัตราการว่างงาน GDP และปริมาณสินเชื่อรวมทั้งระบบ อัตราเงินเฟ้อมูลค่าการส่งออก สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาแนวโน้มปริมาณหนี้มีปัญหาในอนาคตได้ อีกทั้งยังมีข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเด็นคือ ประเด็นแรกเป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพิจารณาสินเชื่อของธนาคาร ประเด็นที่สองเป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันหนี้มีปัญหาไม่ก่อให้เกิดรายได้

พัฒนา กัญยานนท์ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารพาณิชย์หนึ่งในจังหวัดเชียงราย วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLS) ของลูกหนี้สินเชื่อธนาคารพาณิชย์หนึ่งในจังหวัดเชียงราย จากจำนวนตัวอย่าง 400 ราย สุ่มจากลูกหนี้ปกติ 200 ราย และหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ 200 ราย จากการศึกษาพบว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้นั้น ได้แก่ หลักทรัพย์ค้ำประกันจากปัจจัยดังกล่าว เนื่องจากมีการประเมินราคาหลักทรัพย์เกินความเป็นจริง, สำรองหลักประกันผิดพลาดทำให้รับหลักประกันที่มีปัญหาเข้ามา ปัจจัยต่อมาก็คือความผิดพลาดที่เกิดจากพนักงานของธนาคารเอง ได้แก่ การวิเคราะห์สินเชื่อผิดพลาดไม่ละเอียดรอบคอบ ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยหลายประการ เช่น ให้สินเชื่อไม่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และธุรกิจของลูกค้า เกิดจากตัวผู้จัดการ และพนักงานสินเชื่อ เช่น ผู้จัดการสาขาเกรงใจลูกค้า ญาติ เพื่อนฝูง ไม่พิจารณาสินเชื่อด้วยตัวเอง ไม่มีความรู้เรื่องสินเชื่ออย่างเพียงพอต่อประสบการณ์ ทูจริต มีผลประโยชน์แอบแฝง ปัจจัยที่สามมาจากนโยบายของธนาคาร เช่น มีการปล่อยสินเชื่อโดยคำนึงถึงเป้าหมายมากกว่าคุณภาพ ทำให้การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อขาดการไตร่ตรองที่รอบคอบ ปัจจัยสุดท้ายเกิดจากสาเหตุภายนอกที่ธนาคารไม่สามารถควบคุมได้ ได้แก่ ลูกค้าใช้วงเงินผิดประเภท ธุรกิจลูกค้าล้มเหลว ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว อยู่ในภาวะที่ซบเซา หรือ การเปลี่ยนแปลงนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย และนโยบายของรัฐบาล ประสบภัยทางธรรมชาติ ซึ่งเห็นได้ชัดจากธุรกิจเกษตรกรรม

วรสิทธิ์ โนนานนท์ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยและความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการค้างชำระหนี้และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงหนี้เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยที่ค้ำคุณภาพให้กลับมาเป็นหนี้ปกติ จากการศึกษาพบว่า อาชีพ อายุ ระดับรายได้ ระยะเวลาในการผ่านชำระ และวัตถุประสงค์ในการใช้เงินกู้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการค้างชำระหนี้เงินกู้ของลูกค้านี้ ดังนั้นการบริหารสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารควรเพิ่มหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ตามผลการศึกษาที่ค้นพบครั้งนี้อาชีพของผู้กู้ควรเป็นผู้ประกอบอาชีพเงินเดือนเป็นรายได้ประจำเป็นหลัก อายุของผู้กู้ควรมากกว่า 31 ปี ผู้กู้ควรเปิดเผยหรือแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายประจำ ของตนเองและครอบครัว ตามข้อเท็จจริงต่อธนาคารเพื่อประกอบการขอกู้ พร้อมทั้งธนาคารควรหาวิธีตรวจสอบข้อเท็จจริงของรายละเอียดที่ผู้กู้นำมาเสนอด้วย ตลอดจนธนาคารต้องทำการสำรวจภาพทั่วไปเพื่อวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหาที่ลูกหนี้ อาจได้รับจากสภาพทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ควรกำหนดระยะเวลาการผ่อนชำระที่ไม่ยาวนานเกินไป ตรวจสอบการใช้เงินกู้ของผู้กู้ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

พนอ จำเริญสุข (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมาประนอมหนี้ของ ลูกหนี้จัดชั้นสงสัยจะสูญ วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกหนี้จัดชั้น สงสัยจะสูญเข้ามาประนอมหนี้ และเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการ การ ประนอมหนี้ของธนาคารฯ ที่มีต่อลูกหนี้จัดชั้นสงสัยจะสูญ ผลจากการศึกษาค้นพบว่า ลูกหนี้ส่วนใหญ่ที่เข้ามาประนอมหนี้ จะมีอายุอยู่ระหว่าง 35 - 45 ปี เป็นเพศชาย มีระดับการศึกษาตั้งแต่ ปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีอาชีพรับจ้าง สถานภาพสมรส ไม่มีภาระ เลี้ยงดูบุตรอยู่ในความอุปการะ การกู้ยืมจะมีวัตถุประสงค์ไว้เพื่ออยู่อาศัยเป็นที่ดินอาคารสภาพหลัก ประกันมีสาธารณูปโภคแล้วเสร็จ ส่วนความพอใจในด้านการบริการของพนักงานประนอมหนี้ ลูกหนี้พึงพอใจในด้านการบริการของพนักงานในด้านพนักงานแต่งกายสุภาพ สถานที่เป็นระเบียบ เรียบร้อย

กนิษฐา จอมวิญญูณ์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืน เงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขา ลำปาง วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ ในโครงการธนาคารประชาชนของธนาคาร ออมสิน สาขา ลำปาง และศึกษาปัญหาและอุปสรรค ของผู้กู้เงินในโครงการธนาคารประชาชนและ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ของธนาคารออมสินสาขา ลำปาง พบว่าปัญหาอันอับแรกคือรายได้ของ ครอบครัวต่อเดือน รองลงมาได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ จำนวนบุคคลที่อยู่อาศัยในครอบครัว การ ให้บริการของธนาคารและค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง ประสบการณ์การประกอบอาชีพ ปัจจุบัน มีผลต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ให้แก่ธนาคาร ส่วนปัญหาและอุปสรรคต่อการชำระหนี้มา จากตัวผู้กู้เอง จากธนาคาร และจากสาเหตุภายนอก