

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 แนวคิดการวิเคราะห์สินเชื่อเชิงคุณภาพตามหลัก 5C's

ชรินทร์ พิทยาวิรัช (2534) ได้อธิบายถึงหลักการวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งได้แก่ Character, Capacity, Capital, Collateral และ Condition มีรายละเอียดดังนี้

1) Character (C1) คุณสมบัติคือคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ เป็นการวิเคราะห์ถึงอุปนิสัยใจคอ และพฤติกรรมของผู้ขอสินเชื่อ ว่ามีความรับผิดชอบและความเต็มใจในการชำระหนี้มากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาได้ 2 ประเภท คือ

(1) คุณสมบัติและประวัติส่วนตัว เช่น อุปนิสัยทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัว อายุ สังคม ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบต่อหนี้สิน ความตรงเวลาในการชำระหนี้ ความสม่ำเสมอในการชำระหนี้ ประวัติการชำระหนี้ที่มีอยู่ ลักษณะงานที่ทำ ประเภทธุรกิจ ประเภทบุคคลชื่อเสียงส่วนตัว ฐานะพื้นฐานทางครอบครัว ประวัติการล้มละลาย วิธีการชำระหนี้ นโยบายการชำระหนี้ เป็นต้น

(2) คุณสมบัติเฉพาะด้าน เช่น ความชำนาญประสบการณ์ ความคิดความอ่าน เป็นต้น

วิธีการประเมิน Character สามารถกระทำได้หลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์ส่วนตัว ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่รายอื่น ข้อมูลจากบุคคลในวงการธุรกิจ

2) Capacity (C2) ความสามารถ คือ ความสามารถในการชำระหนี้คืนเมื่อถึงกำหนดเวลา เป็นการวิเคราะห์สมรรถภาพในการหารายได้ จะพิจารณาจากคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อในรูปค่าจ้าง รายได้อื่น ๆ เป็นหลัก โดยวิเคราะห์รายได้ รายจ่าย และกำไรจากธุรกิจ วิเคราะห์งบการเงิน แผนการบริหารงาน แผนการชำระคืน โดยปกติเงินที่นำมาชำระหนี้ควรเป็นเงินรับสุทธิจากการดำเนินงาน นั่นคือ กำไรของธุรกิจนั่นเอง ประเด็นที่จะทำการพิจารณา คือ

รายได้หรือผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นของผู้กู้ ถ้าหากว่าลูกหนี้มีรายได้ หรือมีความสามารถหารายได้สูง และสม่ำเสมอก็จะทำให้สามารถชำระหนี้ได้ตรงกำหนดและเงื่อนไข เช่น เงินเดือนหรือรายพิเศษอื่น ๆ

รายจ่าย ลูกหนี้ที่มีภาระที่จะต้องใช้จ่ายมากขึ้นเพียงใด ถ้ามีรายได้น้อยและรายจ่ายมาก  
อย่างคิก็สามารถชำระหนี้ที่มีอยู่ได้เท่านั้น ถ้ามีหนี้เพิ่มอาจจะเกิดปัญหาในการจ่ายคืนได้ สินเชื่อส่วน  
ที่เพิ่มอาจมีความเสี่ยงสูงขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากลูกหนี้มีรายได้น้อยและมีภาระรายจ่ายพอประมาณ  
จะมีฐานะการเงินดีกว่าลูกหนี้ที่มีรายได้น้อยแต่รายจ่ายมากด้วย

ระยะเวลา เป็นปัจจัยอีกอย่างหนึ่งที่ช่วยพิจารณาในส่วนของ Capacity ลูกหนี้บางรายไม่  
อาจชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไขถ้าให้เวลาในการผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไป แต่ถ้าหากให้เวลานานขึ้นอาจจะ  
ชำระได้โดยไม่มีปัญหา

วิธีการประเมิน Capacity อาจกระทำได้อันนี้ ทำ Cash-flow Projection วิเคราะห์งบการเงิน  
ของผู้กู้ วิเคราะห์ภาระหนี้สินของผู้กู้กับสถาบันการเงินอื่นและกับบุคคลภายนอก

3) Capital (C3) ส่วนร่วมทุนของผู้กู้ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรทางการเงินของลูกค้ำ  
หรือส่วนทุนของลูกค้ำนั่นเอง ที่จะต้องจัดให้มีเงินทุนอย่างเพียงพอเพื่อใช้จ่ายในธุรกิจ เพราะถ้าไม่มี  
ทุนเพียงพอต้องกู้เงินแต่ด้านเดียวจะทำให้ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยสูง รายได้ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยที่  
ต้องเสียไป นอกจากนี้ทุนยังช่วยเจ้าของนำไปซื้อสินค้ำ ทรัพย์สินต่าง ๆ ที่ต้องลงทุนระยะนาน เช่น  
ซื้อเครื่องจักร โรงเรือน ซึ่งจะเป็นทรัพย์สินในส่วนที่เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ขอสินเชื่อ และเงินทุนใน  
ส่วนของผู้ถือหุ้น ซึ่งอาจประเมินชดเชยในกรณี Character หรือ Capacity ไม่ค่อยดีนัก ข้อสังเกต  
เกี่ยวกับ Capital คือ

(1) ลูกค้ำที่เป็น Consumer Credit มักจะมีส่วนทุนค่อนข้างน้อยกว่าลูกค้ำที่เป็น  
Commercial Credit

(2) สัดส่วนระหว่าง Capital กับภาวะการกู้ยืมควรมีอัตราที่เหมาะสมตามสภาพธุรกิจ  
โดยเฉพาะสินเชื่อประเภทโครงการ ควรพิจารณาให้รอบคอบ

4) Collateral (C4) หลักประกัน คือปัจจัยที่ใช้สำหรับการพิจารณาหลักประกันสัญญา กรณีที่  
ผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ ธนาคารจะบังคับชำระหนี้เอาจากทรัพย์สินที่เป็นประกัน หลักทรัพย์ที่เป็น  
ประกัน เช่น พันธบัตรรัฐบาล หุ่น หุ่นที่มีหลักฐานมั่นคง ที่ดิน โรงเรือน โรงงาน เครื่องจักร สินค้ำ  
คงเหลือ เป็นต้น เป็นสินทรัพย์ที่ลูกค้ำนำมาให้ธนาคารใช้เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน จะช่วยให้ธนาคาร  
มีความมั่นใจในการปล่อยสินเชื่อ

บทบาทของ Collateral จะเด่นชัดเมื่อสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้ำมีปัญหาเรื่องการชำระ  
หนี้ โดยประเภทของหลักประกันมีอยู่หลายชนิดและการพิจารณารับหลักประกัน ก็ต้องพิจารณาตาม  
ความเหมาะสม

หลักที่ธนาคารใช้พิจารณา Collateral คือ สภาพคล่องของหลักประกัน มูลค่าของ  
หลักประกัน แนวโน้มอนาคตของหลักประกัน ทางเข้า-ออกของหลักประกัน

5) Condition (C5) สภาพการณ์ คือ สภาพแวดล้อมหรือสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและการเมืองที่มีผลกระทบต่อสินเชื่อที่พิจารณา เช่น ภาวะเศรษฐกิจ นโยบายรัฐบาล การเมือง กฎหมาย ภาษี ดินฟ้าอากาศ การขึ้นลงของราคาน้ำมัน ปัญหาวิกฤติบ ปัญหาแรงงาน การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภาวะเงินเฟ้อ เทคโนโลยี เทคนิคการผลิต เป็นต้น

ข้อสังเกตเกี่ยวกับการพิจารณา Condition คือ เป็นปัจจัยที่ผู้กู้ไม่สามารถควบคุมได้ (Uncontrollable Factor) และผู้วิเคราะห์ต้องพิจารณาให้ถือว่า Condition ที่จะพิจารณาเป็น Condition ของท้องถิ่นหรือประเทศ ซึ่งการประเมิน Condition จะต้องพิจารณาใน 2 ด้าน คือ ธนาการพิจารณา Condition ที่กระทบต่อธุรกิจของลูกค้า และธนาการพิจารณาความสามารถของลูกค้าในการจัดการธุรกิจภายใต้ Condition ที่เกิดขึ้น

นโยบาย 5C's เป็นหลักการด้านสินเชื่อ ที่ธนาการใช้วิเคราะห์สินเชื่อของลูกค้า ทั้งด้านการปล่อยสินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยจะทำการคัดเลือกตัวแปรบางตัวจากหลักการ 5C's ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลาย ๆ ประการ ได้แก่ รายได้ของผู้กู้ อาชีพ ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ สัดส่วนเงินกู้ต่อการลงทุน เพื่อประโยชน์ต่อธนาการ ในการพัฒนาควบคุมดูแลลูกหนี้ NPLs ให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และศึกษาถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ระหว่างการปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อจะได้หาทางแก้ไขได้ทันเวลา เป็นประโยชน์ต่อธนาการในการควบคุมคุณภาพหนี้

### 2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของการค้างชำระหนี้

ชนินทร์ พิทยาวิรัช (2534) ได้อธิบายถึงมูลเหตุของการค้างชำระของลูกหนี้ว่าเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยากในการดำเนินงานของธนาการ เนื่องจากการอำนวยสินเชื่อแก่ลูกค้าที่มาขอสินเชื่อ แม้ว่าจะมีการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้กู้แล้วก็ตาม แต่ยังมีปัจจัยที่ส่งผลให้ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ตามกำหนดที่ระบุไว้ในสัญญา ธนาการเองก็มีระบบตรวจสอบ ติดตามหนี้หลังจากที่ได้ให้กู้แล้ว ซึ่งต้องการวิธีการหรือมาตรการในการควบคุมหนี้ค้างชำระ ให้อยู่ในระดับที่ไม่เกินเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งมูลเหตุของการค้างชำระหนี้ พอสรุปได้ดังนี้

#### 1) ปัจจัยจากตัวลูกหนี้ ได้แก่

(1) การที่ลูกหนี้นำเงินกู้อไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม เช่น การนำไปแก่งกำไรในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เมื่อภาวะเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลง ผลประโยชน์หรือกำไร ที่ผู้กู้แก่งไว้ก็เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

(2) การย้ายถิ่นที่อยู่ การเปลี่ยนงาน การถูกเลิกจ้างงาน ทำให้ไม่สามารถรับภาระหนี้ที่มีอยู่ได้

(3) ลูกหนี้ถึงแก่กรรมหรือเจ็บป่วยเรื้อรัง ทูพพลภาพ สภาพครอบครัว หย่าร้าง ทำให้ภาระการใช้จ่ายในการดำรงชีวิตเปลี่ยนแปลงได้

(4) ลูกหนี้ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย มีหนี้สินภายนอกมาก

(5) ลูกหนี้ทำการค้าเกินตัว หรือหวังผลกำไรในธุรกิจมากเกินไป ภาระเงินงวดที่คาดไว้ อาจเกินความสามารถในการชำระหนี้ได้

(6) ลูกหนี้เจตนาบิดพลิ้วไม่ยอมชำระหนี้ หรือนำเงินไปชำระหนี้ภายนอกก่อนนำเงินไปชำระหนี้คืนธนาคาร

2) ปัจจัยด้านธนาคาร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในธนาคารที่เป็นผู้ปล่อยสินเชื่อเอง และสามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงได้ ได้แก่

(1) การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ อาจทำให้ผู้กู้รับภาระดอกเบี้ยที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย หากอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น ภาระดอกเบี้ยก็จะเพิ่มขึ้น ผู้กู้ต้องใช้เวลามากกว่าเดิมในการชำระหนี้ให้หมดไป ความเสี่ยงต่อการค้างชำระยิ่งสูงขึ้น

(2) การประเมินราคาหลักทรัพย์ไม่เหมาะสม เช่น การประเมินราคาหลักทรัพย์ที่สูงเกินไป หลักทรัพย์ค้ำประกันไม่มีสภาพคล่อง ทำให้ผู้กู้ได้รับการอนุมัติวงเงินที่หลักประกันไม่คุ้มกับมูลหนี้ เกิดความจำเป็น เกิดความสามารถในการชำระหนี้ ทำให้ผู้กู้ไม่คำนึงถึงการสูญเสียหลักทรัพย์ที่ค้ำประกันไว้

(3) ระบบติดตามและควบคุมของธนาคารไม่มีประสิทธิภาพ

(4) การอำนวยความสะดวกของธนาคาร ไม่มีบริการถนัดกรองที่ดี เช่น เจ้าหน้าที่ขาดประสบการณ์ การดำเนินงานที่เน้นปริมาณมากกว่าคุณภาพ

3) ปัจจัยภายนอกอื่น ๆ เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ หากปัจจัยดังกล่าวเปลี่ยนแปลงย่อมส่งผลกระทบต่อตัวลูกหนี้ได้ ได้แก่

(1) ภาวะเศรษฐกิจ เป็นปัญหาสำคัญในการประกอบธุรกิจ หากภาวะเศรษฐกิจดีและเจริญรุ่งเรือง จะส่งผลให้ธุรกิจมีการขยายตัวและประสบความสำเร็จไปด้วยดี หากภาวะเศรษฐกิจซบเซาหรือตกต่ำ ก็จะทำให้เกิดการชะลอตัวด้านการลงทุน ทำให้บางธุรกิจก็ประสบปัญหาตามไปด้วย หรือส่งผลให้ราคาผลผลิตตกต่ำ

(2) นโยบายของรัฐบาล การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาลเป็นการกระทำใด ๆ ที่เป็นไปตามกฎหมายและรัฐบาลเห็นว่ามีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนนโยบายเพื่อให้เหมาะสมกับประเทศในภาวะการณ์ปัจจุบัน โดยจะควบคุมราคาสินค้า ให้เงินอุดหนุนหรือจัดเก็บภาษีอากรเพิ่มขึ้น

(3) ค่านิยมและเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยทั้งสอง แม้ว่าดูเป็นเรื่องเล็กน้อย แต่ก็อาจจะทำให้ธุรกิจบางประเภทเกิดปัญหาขึ้นได้ โดยเฉพาะธุรกิจเกี่ยวกับแฟชั่นเมื่อผู้บริโภคมี

คำนิยมเปลี่ยนแปลงไป หรือทางด้านเทคโนโลยี เช่นอุตสาหกรรมประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในราคาที่ถูกลงและคุณภาพที่ดีขึ้น

(4) ภัยธรรมชาติหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วมผลผลิตได้รับความเสียหายจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ

## 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้ ช.พ.ค.ของบุคลากรทางการศึกษาของธนาคารออมสินเขตเชียงราย ได้ทำการศึกษาและรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา ดังนี้

**พิเชต ศรีสืบ (2547)** ทำการศึกษา ปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียเงินกู้ประเภทมีกำหนดระยะเวลาใช้คืน ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาประจวบคีรีขันธ์ เชียงใหม่ และสาขาลำพูน ซึ่งประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ 2) ปัจจัยภายในธนาคาร และ 3) ปัจจัยภายนอก โดยสอบถามข้อมูลจากลูกหนี้จำนวน 70 ราย ผลการศึกษาพบว่า ลูกหนี้ที่ค้างชำระส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 28-37 ปี มีสถานภาพสมรส ลูกหนี้ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจค้าขายเป็นหลัก มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001-40,000 บาท ลูกหนี้ที่ค้างชำระส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ทำสัญญา 6-10 ปี ส่วนใหญ่มีวงเงินกู้ยืมอยู่ระหว่าง 1,000,001-3,000,000 บาท ลูกหนี้ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่กู้มาแล้วถึงปัจจุบัน 6-10 ปี ส่วนใหญ่มีภาระหนี้ในสถาบันการเงินอื่นอีกระหว่าง 1,000,001-3,000,000 บาท และมีวัตถุประสงค์ของการกู้เพื่อธุรกิจและการค้ามากที่สุด รองลงมาคือเพื่อที่อยู่อาศัย ปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียในทัศนคติของลูกหนี้ในแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ คือ การนำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ปัจจัยภายในธนาคาร คือ การเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่สูงเกินไป และปัจจัยภายนอกคือ ภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซาหรือตกต่ำปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียตามทัศนคติของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ คือ การนำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ปัจจัยภายในธนาคาร คือ การอำนวยความสะดวกของธนาคารที่ไม่มีการกลั่นกรองที่ดี ปัจจัยภายนอก คือ ภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซาหรือตกต่ำ

**บรรพต ตันทศรี (2549)** ทำการศึกษา ปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระของลูกหนี้ที่ได้รับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ลูกค้ายธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย ซึ่งประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลักคือ 1) ปัจจัยที่เกิดจากเกษตรกร 2) ปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก และ 3) ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 330 ราย ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรที่

ปรับปรุงโครงสร้างหนี้แล้วค้างชำระอีกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 51-60 ปีมากที่สุด มีสถานภาพสมรส มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนระหว่าง 4-6 คน ส่วนใหญ่มีบุตรกำลังเรียนหนังสือ จำนวนระหว่าง 1-2 คน การถือครองที่ดินส่วนใหญ่เป็นของตนเองและคู่สมรส ส่วนใหญ่ที่ดินมีเนื้อที่ระหว่าง 1-25 ไร่ เกษตรกรส่วนใหญ่มีรายได้มาจากการทำการเกษตรกรรมผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระ สาเหตุที่เกิดจากเกษตรกร คือการที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าใช้จ่ายด้านค่าเล่าเรียนของบุตรหลานมากที่สุด รองลงมา คือกลุ่มตัวอย่างมีรายได้จากการประกอบอาชีพลดลง สาเหตุที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก คือภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ฝนแล้ง เกิดลมพายุ มากที่สุด รองลงมา คือ ราคาผลผลิตตกต่ำ สาเหตุที่เกิดจากธนาคาร คือ จำนวนเงินที่ต้องชำระหนี้ธนาคารมีความไม่เหมาะสม รองลงมาคือ ไม่ได้รับคำแนะนำหรือคำปรึกษาจากพนักงานในเรื่องการส่งชำระหนี้

**สินธนา พลภักดี (2551)** ทำการศึกษา การประเมินผลการติดตามหนี้ค้างชำระสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 1 โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้ที่มาชำระหนี้เมื่อได้รับการติดตามหนี้จากธนาคาร และกลุ่มที่ไม่มาชำระหนี้เมื่อได้รับการติดตามหนี้จากธนาคาร โดยใช้แบบสอบถามผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน จำนวน 500 ราย ซึ่งเป็นผู้ที่มาชำระหนี้ภายหลังจากการติดตามหนี้ของธนาคาร จำนวน 309 ราย และผู้ที่ไม่มาชำระหนี้ภายหลังจากการติดตามหนี้ของธนาคาร จำนวน 191 ราย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้มาชำระหนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 31-50 ปีส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. มีอาชีพค้าขาย/ทำธุรกิจ มีสถานภาพสมรสและคู่สมรสมีอาชีพค้าขาย/ทำธุรกิจ กลุ่มผู้มาชำระหนี้มีรายได้ระหว่าง 10,001-30,000 บาทมากที่สุดและมีรายจ่ายน้อยกว่า 10,000 บาทส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน มีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนมากที่สุด ส่วนกลุ่มผู้ไม่มาชำระหนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 31-50 ปีมากที่สุด ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพค้า/ทำธุรกิจ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสและคู่สมรสมีอาชีพอื่น ๆ มีรายได้ระหว่าง 10,001-30,000 บาทมีรายจ่ายอยู่ระหว่าง 10,001-30,000 บาท มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน และไม่มีภาระส่งบุตรเรียนหนังสือ และมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้คืนในส่วนของผู้มาชำระหนี้เมื่อได้รับการติดตามหนี้จากธนาคาร พบว่า ปัจจัยในการเกิดหนี้ค้างชำระ คือ ราคาวัตถุดิบที่เพิ่มขึ้นมีผลมากที่สุด รองลงมาคือ ภาวะเศรษฐกิจไม่ดี ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้คืนในส่วนของผู้ไม่มาชำระหนี้เมื่อได้รับการติดตามหนี้จากธนาคาร คือ การไม่มีเงินออมมากที่สุด รองลงมาคือ ภาวะเศรษฐกิจไม่ดี ในส่วนของการติดตามหนี้ค้างชำระของธนาคาร พบว่า ลูกหนี้ค้างชำระได้รับการติดตามหนี้ทางโทรศัพท์มากที่สุด รองลงมาคือ การติดตามทางจดหมาย

**ปรีชา ยศสละ(2555)** ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดชั้นหนี้ลูกหนี้ค้างชำระ ของธนาคารออมสิน เขตพะเยา จังหวัดพะเยามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการจัดชั้นหนี้ค้างชำระ (NPLs) และศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอกและปัจจัยจากตัวลูกหนี้ของลูกค้ายินเชื่อที่ค้างชำระหนี้ โดยเก็บข้อมูลทุติยภูมิจากลูกหนี้จำนวน 314 ผลการศึกษาพบว่า ลูกหนี้ค้างชำระหนี้สินเชื่อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สมรสแล้ว มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปีส่วนใหญ่เป็นลูกหนี้ที่อยู่ในชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน มีการศึกษาชั้นต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด มีอาชีพค้าขายมากที่สุด มีรายได้รวมเฉลี่ย 14,302.06 บาทต่อคน มีรายจ่ายเฉลี่ย 10,293.66 บาทต่อคน มีภาระหนี้รวมเฉลี่ย 273,840 บาทต่อคน ปัจจัยจากตัวลูกหนี้ เกิดจากปัญหาการขาดสภาพคล่อง มีรายได้ไม่พอกับรายจ่ายมากที่สุด รองลงมาคือ การมีภาระหนี้สินนอกระบบมากเกินไป ปัจจัยจากภายในธนาคารพบว่า ปัญหาเกิดจากระบบการติดตามหนี้และควบคุมหนี้ที่ไม่มีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ปัญหาการกำหนดระยะเวลาผ่อนชำระที่ไม่เหมาะสม และปัจจัยภายนอกส่วนใหญ่เกิดจาก ปัญหาถูกเลิกจ้างงานมากที่สุด รองลงมาคือ ปัญหาเกิดจากภัยธรรมชาติ และเมื่อทำก็ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ปัจจัยจากตัวลูกหนี้ และปัจจัยจากธนาคารมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาสามารถสรุปได้ว่า ลูกหนี้ที่ค้างชำระหนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย แต่จะมีของ ปรีชา ยศสละ (2555) ที่ลูกหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ลูกหนี้ที่ค้างชำระส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระนั้น ผลการศึกษาแตกต่างกันคือ พิเชต ศรีสืบ (2547) พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียตามทัศนคติของลูกหนี้ ปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ คือ การนำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์มากที่สุด ปัจจัยภายในธนาคาร คือ การเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป และปัจจัยภายนอก คือ ภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซาหรือตกต่ำ ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียตามทัศนคติของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ คือ การนำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ปัจจัยภายในธนาคาร คือ การอำนวยความสะดวกของธนาคารที่ไม่มีบริการถ่วงรองที่ดี และปัจจัยภายนอก คือ ภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซาหรือตกต่ำ บรรพต ตันฑศรี (2549) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระ สาเหตุที่เกิดจากเกษตรกร คือการมีค่าใช้จ่ายด้านค่าเล่าเรียนของบุตรหลานมากที่สุด สาเหตุที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก คือ ภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ฝนแล้ง เกิดลมพายุ สาเหตุที่เกิดจากธนาคาร คือ จำนวนเงินที่ต้องชำระหนี้ธนาคารมีความไม่เหมาะสม สินธนา พลภักดี (2551) พบว่า ธนาคารออมสินใช้วิธีการติดตามหนี้โดยการโทรศัพท์มากที่สุด รองลงมาคือการติดตามทางจดหมาย ปรีชา ยศสละ (2555) พบว่า ปัจจัยจากตัวลูกหนี้ และปัจจัยจากธนาคารมีนัยสำคัญทางสถิติ