ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามหนี้ค้างชำระ ไม่เกิน 90 วัน ของลูกหนี้บัตรเครดิต ธนาคารออมสิน

The Successful Factors of Following Up the Outstanding Credit Card Debt in Less Than 90 Days of the Government Savings Bank Credit Card Debtors

ปัญจพาณ์ บุญกาวิน
บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, panjapa1933@hotmail.com

---

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามหนี้ค้างชำระ ไม่เกิน 90 วัน ของลูกหนี้บัตรเครดิต ธนาคารออมสิน เนื่องด้วยธุรกิจบัตรเครดิตมีอัตราการเติบโตที่เพิ่มสูงขึ้นและเป็นธุรกิจที่สามารถเติบโตต่อไปได้ในอนาคตจากพฤติกรรมของผู้บริโภคซึ่งมีแนวโน้มจะใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการขยายฐานลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเครดิตเพิ่มมากขึ้น อาจทำให้สัดส่วนปริมาณหนี้ค้างชำระหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ NPLs เพิ่มสูงขึ้นด้วย จำเป็นที่ต้องศึกษาถึงปัญหาและแนวทางการได้ทำการศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิ โดยกลุ่มที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยนี้คือ ประชากรที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารออมสิน โดยเก็บข้อมูลตัวอย่างจากการใช้แบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 400 ชุด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามหนี้ค้างชำระ ไม่เกิน 90 วัน ของลูกหนี้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน จากการศึกษาพบว่าสาเหตุการทำให้เกิดหนี้ค้างชำระเพิ่มขึ้นและการติดตามหนี้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีสาเหตุจาก 1) พฤติกรรมของลูกหนี้ เกิดจากสร้างภาระหนี้เพิ่มไว้หลายแหล่งและขาดวินัยทางการเงิน 2) กระบวนการติดตามหนี้ยังขาดประสิทธิภาพ ขาดการปรับปรุงข้อมูลเลขหมายโทรศัพท์ลูกหนี้ให้เป็นปัจจุบัน 3) บุคลากรบางส่วนยังขาดความชำนาญการ ขาดทักษะด้านการติดตามหนี้ 4) การคัดสรรลูกค้า กระบวนการอนุมัติสินเชื่อบัตรเครดิตยังไม่มีความชำนาญมากนัก 5) ภาวะเศรษฐกิจสภาพค่าครองชีพที่สูงขึ้นในปัจจุบัน 6) คู่แข่งขันธุรกิจบัตรเครดิตมีกลยุทธ์และวิธีการติดตามหนี้ที่หลากหลาย ดังนั้นสาเหตุปัจจัยต่างๆ จึงอาจจะมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้

คำสำคัญ: บัตรเครดิต, ธนาคารออมสิน, หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ NPLs

ABSTRACT

The study of the successful factors of following up the outstanding credit card debt in less than 90 days of the Government Savings Bank credit card debtors. Due to, the credit card business has grown gradually from the customers behavior of using the credit card. The large number of credit card's customers may increase the NPLs. Therefore, the study has to examine the problems by collecting information both of primary and secondary information. The information for this study come from the 400 online questionnaires of the credit card customers. The objective of this study is mainly focus on the factors that affect to the successful approach of following up the

outstanding credit card debt in less than 90 days of the Government Savings Bank credit card debtors. From the study, found several reasons that cause debt as following 1) The customer's behavior of spending and lack of self-discipline. 2) The process of collecting debt is ineffective as the telephone numbers are not up to date. 3) The staffs lack of experience and skills. 4) The process of credit card approval is not effective. 5) The economy and cost of living, which is, increase gradually. 6) Competitors in the business and the credit card promotions. Therefore, these are the reason that may affect to the ability of repaying debt of the credit card's customers.

Keywords: Credit-Card, Government Savings Bank, Non-Performing Loan NPLs

1. บทนำ

ธนาคารออมสินเปิดให้บริการธุรกิจบัตรเครดิตธนาคารออมสิน และในการดำเนินงานต่างๆ กำหนดให้รวมศูนย์อยู่ที่ส่วนกลาง ซึ่งปัจจุบันมีการขยายรูปแบบผลิตภัณฑ์ให้ครอบคลุมเพื่อสนองตอบความต้องการของกลุ่มลูกค้าได้อย่างทั่วถึง ได้แก่ บัตรเครดิต และ สินเชื่อบัตรกดเงินสด และได้ขยายฐานลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารเพิ่มมากขึ้น อาจทำให้สัดส่วนปริมาณหนี้ค้างชำระเพิ่มสูงขึ้นด้วยในปัจจุบันปริมาณหนี้ค้างชำระ NPLs บัตรเครดิตของธนาคารออมสิน มีปริมาณยอดค้างชำระเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากรายงานข้อมูลภาพรวมสินเชื่อคงเหลือของบัตรเครดิต รายงานจัดชั้นหนี้และหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ NPLs ของฝ่ายพัฒนาหนี้ลูกค้าบุคคล ธนาคารออมสิน พบว่า ปี 2561 จำนวนปริมาณหนี้ค้างชำระ NPLs บัตรเครดิตของธนาคารออมสิน ยอดรวมทั้งสิ้น 1,217,046 ราย เป็นจำนวนเงิน 25,608.78 ล้านบาท มีปริมาณเพิ่มสูงทุกปี และในปัจจุบัน ปี 2562 ถึงไตรมาสที่ 2 มีจำนวนเพิ่มขึ้นอยู่ที่ 630,890 ราย เป็นจำนวนเงิน 14,203.21 ล้านบาท ส่งผลกระทบทำให้อัตราหนี้ค้างชำระมีแนวโน้มที่สูงขึ้นตามปริมาณของการอนุมัติบัตรเครดิตที่เพิ่มมากขึ้นและทำให้เกิดผลกระทบในเรื่องงบประมาณค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามหนี้กับลูกหนี้รวมถึงจ้างบริษัทติดตามหนี้ภายนอก นอกจากนั้นยังกระทบถึงผลกำไรของธนาคารที่ลดลงเนื่องจากมีการกันสำรองหนี้ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวนมากขึ้น

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมทางการเงิน

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2540) กล่าวว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่งต่างๆ และแหล่งที่เป็นต้นกำเนิดของทัศนคติที่สำคัญได้แก่

1.1) ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลพบกับประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งกับของสิ่งหนึ่ง จะทำให้บุคคลนั้นมีทัศนคติต่อของสิ่งนั้นในทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน

1.2) การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from Others) บุคคลสามารถเกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่างๆได้ เช่น เด็กที่ได้รับการอบรมจากผู้ใหญ่ ทำให้เกิดทัศนคติต่อการกระทำต่างๆ ตามการอบรมเลี้ยงดู

1.3) สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติได้ เช่น เด็กจะเลียนแบบการแสดงท่าทีชอบ หรือไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่ได้เห็นมาจากพ่อแม่

1.4) ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) ทัศนคติหลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น ครอบครัว โรงเรียน องค์กร

ภราดร ปรดีาศกัดิ์ (2549) กล่าวว่าการออมคือ การเก็บรายได้ส่วนหนึ่งไว้ และรายได้ส่วนนั้นไม่มีการใช้จ่ายใดๆ หรือเป็นรายได้ที่เหลือจากการใช้จ่ายแล้ว สำหรับรายได้ส่วนที่เก็บสะสมไว้นี้จะมีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้ในอนาคตหรือกรณีฉุกเฉิน และรูปแบบของการสะสมนั้นอาจจะทำโดย การฝากธนาคาร ซื้อหลักทรัพย์ หรือซื้อสินทรัพย์เก็บไว้

สุขใจ น้ำผุด (2549) กล่าวว่า รายได้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการออมเงิน นอกจากรายได้แล้ว การบริหารของสถาบันการเงิน โอกาสลงทุน เครื่องมือในการลงทุน ค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภค สิทธิประโยชน์ทางภาษี อัตราภาษี เวลาในการออม ภาวะเงินเฟ้อ อุปนิสัยส่วนตัว หรือพฤติกรรมการออม ล้วนเป็นปัจจัย ที่จะส่งเสริมหรือขัดขวางการออม ซึ่งทั้งหมดมีความสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการลงทุนและการพัฒนาเศรษฐกิจ

2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับมูลเหตุในการค้างชำระหนี้

ชนินทร์ พิทยาวิวิธ (พ.ศ.2534) กล่าวว่าในการดำเนินงานของธนาคารนั้นจะมีลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระซึ่งเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงได้ยาก แม้ว่าในการขอสินเชื่อแต่ละครั้งทางธนาคารจะมีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้กู้แล้วแต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่ทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถชำระเงินคืนได้ตามกำหนด ทางธนาคารก็มีมาตรการในการติดตามทวงถามเพื่อควบคุมหนี้ค้างชำระให้อยู่ในระดับที่ไม่เกินกำหนด ซึ่งสาเหตุที่ทำให้ลูกหนี้ค้างชำระหนี้เกิดจากปัจจัย 3 ปัจจัยดังนี้

2.1 สาเหตุจากปัจจัยภายนอก หมายถึง ปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ แต่ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงจะส่งผลกระทบต่อการชำระหนี้ของลูกหนี้ ได้แก่

2.1.1 ภาวะเศรษฐกิจ ถ้าเศรษฐกิจดีก็เป็นสาเหตุให้ธุรกิจเกิดการขยายตัว มีความมั่งคั่ง แต่ถ้าเศรษฐกิจซบเซาก็เป็นสาเหตุให้ธุรกิจชะลอตัวและการจ้างงานลดลง รายได้ของบุคคลก็ลดลงตามไปด้วย ซึ่งในบางธุรกิจอาจถึงขั้นล้มละลาย

2.1.2 นโยบายของภาครัฐ การดำเนินธุรกิจโดยทั่วไปต้องเป็นไปตามกฎหมายและนโยบายที่ภาครัฐกำหนด ธุรกิจบางประเภทที่รัฐบาลเล็งเห็นว่าจำเป็นต่อการยังชีพของประชาชนก็อาจจะมีการกำหนดนโยบายให้ควบคุมราคา เช่น ราคาของปูนซีเมนต์ น้ำตาล ซึ่งนโยบายเช่นนี้ย่อมส่งผลดีต่อผู้บริโภค แต่ถ้าปัจจัยต่างๆ เปลี่ยนแปลงไป เช่น ต้นทุนในการผลิตน้ำตาลเพิ่มสูงขึ้น รัฐบาลก็ต้องขยับนโยบายราคาให้เพิ่มขึ้นตาม เพื่อให้ผู้ประกอบการมีกำไรและมีกำลังในการขยายการผลิต เพื่อรองรับความต้องการที่อาจจะสูงขึ้นในอนาคต ในด้านของภาษีอากร รัฐบาลก็ต้องปรับให้ทันต่อสภาวการณ์ด้วยเช่นกัน เช่น การปรับลดอัตราภาษีในช่วงที่เศรษฐกิจซบเซา รวมถึงนโยบายการเงินอื่นๆ ที่รัฐบาลจะต้องออกมากระตุ้นเศรษฐกิจใจสภาวะการต่างๆ

2.1.3 ค่านิยมและเทคโนโลยี การที่ค่านิยมและเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปอาจส่งผลกระทบรุนแรงต่อธุรกิจบางประเภท โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวกับแฟชั่นเครื่องใช้ไฟฟ้า โทรศัพท์มือถือ

2.1.4 ภัยธรรมชาติหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เช่น อัคคีภัย อุทกภัยหรือเหตุการณ์อื่นๆ ที่ทำให้ผลผลิตได้รับความเสียหาย

2.2 สาเหตุจากปัจจัยภายใน ส่วนใหญ่เป็นสาเหตุที่เกิดจากตัวธนาคารเอง และสามารถควบคุมได้ ได้แก่

2.2.1 การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย การปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยทำให้ลูกหนี้ต้องรับภาระที่มากขึ้น ลูกหนี้ต้องใช้เวลาและเงินมากกว่าเดิมในการจ่ายชำระคืน ทำให้เสี่ยงต่อการที่ลูกหนี้จะผิดนัดชำระ

2.2.2 การประเมินหลักทรัพย์ที่ไม่เหมาะสม เช่น การประเมินราคาของหลักทรัพย์สูงเกินไป ทำให้ลูกหนี้ได้รับอนุมัติในวงเงินที่สูงเกินความจำเป็นหรือเกินความสามารถในการจ่ายชำระคืน และไม่ใส่ใจต่อการสูญเสียหลักทรัพย์ค้ำประกันดังกล่าว เนื่องจากได้รับเงินมาสูงแล้ว

2.2.3 ระบบการติดตามทวงถามและควบคุมหนี้ของธนาคารขาดประสิทธิภาพ

2.2.4 ระบบการคัดกรองลูกหนี้ของธนาคารขาดประสิทธิภาพ ซึ่งอาจเกิดจากเจ้าหน้าที่ขาดประสบการณ์ หรือการดำเนินการปล่อยสินเชื่อนั้นเน้นปริมาณมากกว่าคุณภาพขอลูกหนี้

2.3 สาเหตุจากตัวลูกหนี้ ได้แก่

2.3.1 ลูกหนี้นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม เช่น การนำเงินไปลงทุนในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เมื่อสภาพเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ลูกหนี้ไม่ได้รับผลตอบแทนตามที่คาดการณ์ไว้

2.3.2 ลูกหนี้ย้ายที่อยู่อาศัย เปลี่ยนงาน ถูกเลิกจ้าง ทำให้ไม่สามารถจ่ายชำระหนี้ได้

2.3.3 ลูกหนี้ถึงแก่กรรม เจ็บป่วยเรื้อรัง ทุพพลภาพ สภาพครอบครัวหย่าร้าง หรือเหตุการณ์อื่นๆ ที่ทำให้ลูกหนี้ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายที่มากขึ้น

2.3.4 ลูกหนี้ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย มีหนี้สินนอกระบบจำนวนมาก

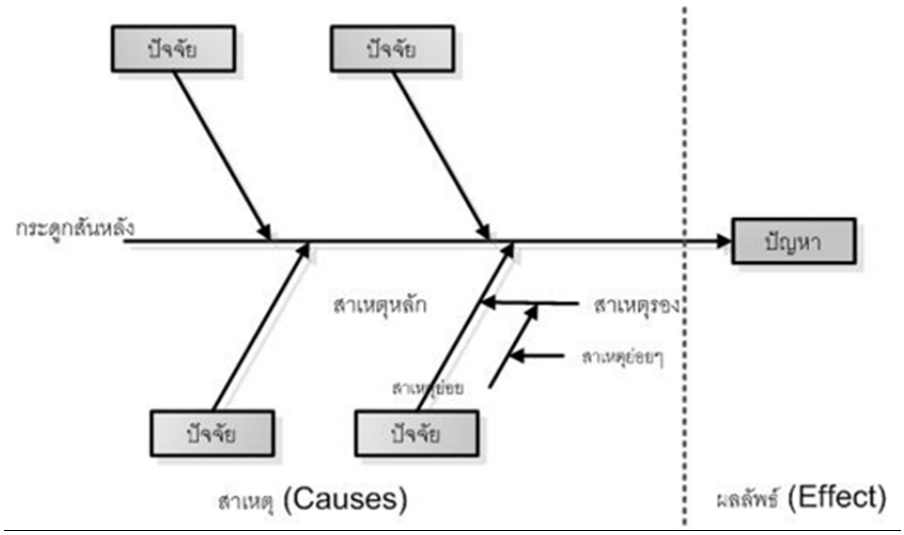
2.3.5 ลูกหนี้หวังผลกำไรทางธุรกิจสูงเกินไป เมื่อมาทำการขอกู้จากธนาคารจึงตกลงที่จะจ่ายชำระเงินค่างวดในจำนวนที่มาก แต่เมื่อดำเนินธุรกิจไปแล้วไม่สามารถทำกำไรได้ตามที่คาดการไว้ ทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้

2.3.6 การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร อาจทำให้ธุกิจหยุดชะงัก การตัดสินใจดำเนินการในเรื่องต่างๆ ล่าช้ากว่าการดำเนินงานตามปกติ

2.3.7 การทุจริตของผู้บริหารกิจการ ผู้บริหารเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าประโยชน์ของส่วนรวม ไม่เปิดเผยสภาพของธุรกิจที่แท้จริง ทำให้ยากต่อการแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

2.3.8 ลูกหนี้มีเจตนาที่จะไม่ชำระหนี้ หรือนำเงินไปใช้หนี้นอกระบบก่อนที่จะชำระหนี้ธนาคาร

3) แนวคิดและทฤษฎีผังก้างปลา



รูปที่ 1 โครงสร้างผังก้างปลา

ที่มา: TQM วิถีสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000 กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.เอเชียเพรส จำกัด

แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) แผนผังสาเหตุและผลเป็นแผนผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา (Problem) กับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้น (Possible Cause) เราอาจคุ้นเคยกับแผนผังสาเหตุและผล ในชื่อของ "ผังก้างปลา (Fish Bone Diagram)" เนื่องจากหน้าตาแผนภูมิมีลักษณะคล้ายปลาที่เหลือแต่ก้าง หรือหลายๆ คนอาจรู้ จักในชื่อของแผนผังอิชิกาว่า (Ishikawa Diagram) ซึ่งได้รับการพัฒนาครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 1943 โดย ศาสตราจารย์คาโอรุ อิชิกาว่า แห่งมหาวิทยาลัยโตเกียว เมื่อไรจึงจะใช้แผนผังก้างปลา

1) เมื่อต้องการค้นหาสาเหตุแห่งปัญหา

2) เมื่อต้องการทำการศึกษา ทำความเข้าใจ หรือทำความรู้จักกับกระบวนการอื่น ๆ เพราะว่าโดยส่วนใหญ่พนักงานจะรู้ปัญหาเฉพาะในพื้นที่ของตนเท่านั้น แต่เมื่อมีการ ทำผังก้างปลาแล้ว จะทำให้เราสามารถรู้กระบวนการของแผนกอื่นได้ง่ายขึ้น

3) เมื่อต้องการให้เป็นแนวทางใน การระดมสมอง ซึ่งจะช่วยให้ทุกๆ คนให้ความสนใจในปัญหาของกลุ่มซึ่งแสดงไว้ที่หัวปลา

วิธีการสร้างแผนผังสาเหตุและผลหรือผังก้างปลา สิ่งสำคัญในการสร้างแผนผัง คือ ต้องทำเป็นทีม เป็นกลุ่มโดยใช้ขั้นตอน 6 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) กำหนดประโยคปัญหาที่หัวปลา

2) กำหนดกลุ่มปัจจัยที่จะทำให้เกิดปัญหานั้นๆ

3) ระดมสมองเพื่อหาสาเหตุในแต่ละปัจจัย

4) หาสาเหตุหลักของปัญหา

5) จัดลำดับความสำคัญของสาเหตุ

6) ใช้แนวทางการปรับปรุงที่จำเป็น

การกำหนดปัจจัยบนก้างปลา เราสามารถที่จะกำหนดกลุ่มปัจจัยอะไรก็ได้ แต่ต้องมั่นใจว่ากลุ่มที่เรากำหนดไว้เป็นปัจจัยนั้นสามารถที่จะช่วยให้เราแยกแยะและกำหนดสาเหตุต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบ และเป็นเหตุเป็นผลโดย

ส่วนมากมักจะใช้หลักการ 4M 1E เป็นกลุ่มปัจจัย (Factors) เพื่อจะนำไปสู่การแยกแยะสาเหตุต่างๆ ซึ่ง 4M 1E นี้มาจาก

M - Man คนงาน หรือพนักงาน หรือบุคลากร

M - Machine เครื่องจักรหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก

M - Material วัตถุดิบหรืออะไหล่ อุปกรณ์อื่นๆ ที่ใช้ในกระบวนการ

M - Method กระบวนการทำงาน

E - Environment อากาศ สถานที่ ความสว่าง และบรรยากาศการ - ทำงาน

แต่ไม่ได้หมายความว่า การกำหนดก้างปลาจะต้องใช้ 4M 1E เสมอไป เพราะหากเราไม่ได้อยู่ในกระบวนการผลิตแล้ว ปัจจัยนำเข้า (input) ในกระบวนการก็จะเปลี่ยนไป เช่น ปัจจัยการนำเข้าเป็น 4P ได้แก่ Place , Procedure, People และ Policy หรือเป็น 4S Surrounding, Supplier, System และ Skill ก็ได้ หรืออาจจะเป็น MILK Management, Information, Leadership, Knowledge ก็ได้ นอกจากนั้น หากกลุ่มที่ใช้ก้างปลามีประสบการณ์ในปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่แล้ว ก็สามารถที่จะกำหนดกลุ่ม ปัจจัยใหม่ให้เหมาะสมกับปัญหาตั้งแต่แรกเลยก็ได้ เช่นกัน

การกำหนดหัวข้อปัญหาที่หัวปลา การกำหนดหัวข้อปัญหาควรกำหนดให้ชัดเจนและมีความเป็นไปได้ ซึ่งหากเรากำหนดประโยคปัญหานี้ไม่ชัดเจนตั้งแต่แรกแล้ว จะทำให้เราใช้เวลามากในการค้นหา สาเหตุ และจะใช้เวลานานในการทำผังก้างปลาการกำหนดปัญหาที่หัวปลา เช่น อัตราของเสีย อัตราชั่วโมงการทำงานของคนที่ไม่มีประสิทธิภาพ อัตราการเกิดอุบัติเหตุ หรืออัตราต้นทุนต่อสินค้าหนึ่งชิ้น เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่า ควรกำหนดหัวข้อปัญหาในเชิงลบเทคนิคการระดมความคิดเพื่อจะได้ก้างปลาที่ละเอียดสวยงาม คือ การถามทำไมในการเขียนแต่ละก้างย่อยๆ ผังก้างปลาประกอบด้วยส่วนต่างๆ ดังต่อไปนี้ ส่วนปัญหาหรือผลลัพธ์ (Problem or Effect) ซึ่งจะแสดงอยู่ที่หัวปลา

ส่วนสาเหตุ (Causes) จะสามารถแยกย่อยออกได้อีกเป็น

- ปัจจัย (Factors) ที่ส่งผลกระทบต่อปัญหา (หัวปลา)
- สาเหตุหลัก
- สาเหตุย่อย

ซึ่งสาเหตุของปัญหา จะเขียนไว้ในก้างปลาแต่ละก้าง ก้างย่อยเป็นสาเหตุของก้างรองและก้างรองเป็นสาเหตุของก้างหลัก เป็นต้น หลักการเบื้องต้นของแผนภูมิก้างปลา (fishbone diagram) คือการใส่ชื่อของปัญหาที่ต้องการวิเคราะห์ ลงทางด้านขวาสุดหรือซ้ายสุดของแผนภูมิ โดยมีเส้นหลักตามแนวยาวของกระดูกสันหลัง จากนั้นใส่ชื่อของปัญหาย่อย ซึ่งเป็นสาเหตุของปัญหาหลัก 3 - 6 หัวข้อ โดยลากเป็นเส้นก้างปลา (sub-bone) ทำมุมเฉียงจากเส้นหลัก เส้นก้างปลาแต่ละเส้นให้ใส่ชื่อของสิ่งที่ทำให้เกิดปัญหานั้นขึ้นมา ระดับของปัญหาสามารถแบ่งย่อยลงไปได้อีก ถ้าปัญหานั้นยังมีสาเหตุที่เป็นองค์ประกอบย่อยลงไปอีก โดยทั่วไปมักจะมีการแบ่งระดับของสาเหตุย่อยลงไปมากที่สุด 4 – 5 ระดับ เมื่อมีข้อมูลในแผนภูมิที่สมบูรณ์แล้ว จะทำให้มองเห็นภาพขององค์ประกอบทั้งหมด ที่จะเป็นสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

ข้อดี

1) ไม่ต้องเสียเวลาแยกความคิดต่าง ๆ ที่กระจัดกระจายของแต่ละสมาชิก แผนภูมิก้างปลาจะช่วยรวบรวมความคิดของสมาชิกในทีม

2) ทำให้ทราบสาเหตุหลัก ๆ และสาเหตุย่อย ๆ ของปัญหา ทำให้ทราบสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาซึ่งทำให้เราสามารถแก้ปัญหาได้ถูกวิธี

ข้อเสีย

1) ความคิดไม่อิสระเนื่องจากมีแผนภูมิก้างปลาเป็นตัวกำหนดซึ่งความคิดของสมาชิกในทีมจะมารวมอยู่ที่แผนภูมิก้างปลา

2) ต้องอาศัยผู้ที่มีความสามารถสูง จึงจะสามารถใช้แผนภูมิก้างปลาในการระดมความคิด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (The Related Research)

จิตรีย์ นิธิคุณรัฐเลิศ (2559) การศึกษาความแตกต่างระหว่างผู้ที่ไม่มียอดชำระคงค้างกับผู้ที่มียอดชำระคงค้างในบัตรเครดิตโดยใช้ข้อมูลด้านพฤติกรรมและความรู้ทางการเงินของผู้ใช้บัตร วัตถุประสงค์ของการศึกษา 1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการเงินของผู้ใช้บัตรเครดิต 2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับการเงินของผู้ใช้บัตรเครดิต 3. เพื่อค้นหาปัจจัยด้านพฤติกรรมและความรู้เกี่ยวกับการเงิน ที่สามารถใช้ในการจำแนก กลุ่ม ผู้ที่มียอดชำระคงค้างกับผู้ที่ไม่มียอดชำระคงค้างในบัตรเครดิต ปัจจุบันบัตรเครดิตเข้ามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันมากขึ้นเรื่อยๆ

ปรียนันท์ บริหาร (2554) กรณีศึกษา การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในฝ่ายบัญชีและการเงิน กรณีศึกษา บริษัท ไทย วี.พี.คอร์ปอเรชั่น จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานในปัจจุบันของฝ่ายบัญชีและการเงินในส่วนรายได้และลูกหนี้ขาดที่ประสิทธิภาพและกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์การปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งศึกษาแนวคิดทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานของฝ่ายบัญชีและการเงินในส่วนงานรายได้และลูกหนี้ไม่มีประสิทธิภาพ เกิดจากปัญหาด้านการปฏิบัติงานของฝ่ายบัญชีและการเงินมีความ ซ้ำซ้อน ไม่มีคู่มือปฏิบัติงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร และไม่มีการจัดทำรายงานเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ เกิดปัญหาด้านพนักงานขาดความรู้ความชำนาญเนื่องจากขาดการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เกิดปัญหาการลาออกของพนักงาน และเกิดปัญหาด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและรองรับการปฏิบัติงานที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นได้

อาริยา โพชนุกูล (2559) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการผิดชำระหนี้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ธ.ก.ส. สาขาระโนด จังหวัดสงขลา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการผิดชำระหนี้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ธ.ก.ส. สาขาระโนด จังหวัดสงขลา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับลูกหนี้บัตรเครสินเชื่อเกษตรกร ธ.ก.ส. สาขาระโนด จำนวน 217 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าเฉลี่ยความถี่ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าความแปรปรวนทางเดียวผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการผิดชำระหนี้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ธ.ก.ส. สาขาระโนด จังหวัดสงขลาโดยรวมพบว่าปัจจัยภายนอกส่งผลกระทบต่อการผิดชำระหนี้ บัตรสินเชื่อเกษตรกรในระดับมาก ส่วนปัจจัยเกิดจากธนาคารส่งผลกระทบในระดับปานกลางและปัจจัยที่เกิดจากตัวลูกหนี้ส่งผล

กระทบในระดับน้อย ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการผิดชำระหนี้บัตรสินเชื่อเกษตรกรโดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า อายุรายได้เฉลี่ยครัวเรือนต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยครัวเรือนต่อเดือน และจำนวนหนี้สินรวมครัวเรือนมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อุทิศ จิตร์ทะวงค์)2559 กรณีศึกษา การบริหารจัดการติดตามทวงหนี้ของบริษัทเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาการบริหารจัดการติดตามหนี้ของบริษัทเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่ 2.ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการติดตามทวงหนี้บริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ 3.สร้างรูปแบบการบริหารจัดการติดตามหนี้ของบริษัทเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยประชากรที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานติดตามหนี้ จำนวน 100 คน ของบริษัทเอกชน 17 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ ได้แก่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบียนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารบริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่แบบมีโครงสร้าง จำนวน 80 และการสนทนากลุ่ม Focus Group Discussion มีตัวแทนธนาคาร ตัวแทนลูกหนี้และตัวแทนบริษัทติดตามทวงหนี้ ฝ่ายละ 3 คน รวมจำนวน 9 คน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามหนี้ค้างชำระ ไม่เกิน 90 วัน ของลูกหนี้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน

3. การดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามหนี้ค้างชำระ ไม่เกิน 90 วัน ของลูกหนี้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ข้อมูลด้านพฤติกรรมและความรู้เกี่ยวกับการเงินของผู้ใช้บัตรเครดิต เพื่อให้การวิจัยนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องกำหนดระเบียบวิจัยซึ่งประกอบไปด้วย ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรที่ใช้ เครื่องมือที่ใช้ วิธีเก็บข้อมูล การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ 1 กลุ่ม คือ ประชากรที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารออมสินในช่วงระยะเวลา 12 เดือน ที่มีหนี้ค้างชำระ ไม่เกิน 90 วัน อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป เนื่องจากเป็นช่วงอายุที่สามารถสมัครเป็นสมาชิกบัตรได้ ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ไม่ทราบจำนวนแน่นอน และเป็นกลุ่มประชากรที่มีจำนวนมาก และไม่มีข้อมูลทางสถิติของผู้ใช้บัตรเครดิตที่แน่ชัด

ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชากรที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารออมสิน เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่มีจำนวนมาก และไม่มีข้อมูลทางสถิติของผู้ใช้บัตรเครดิตที่แน่

ชัด ทำให้ไม่สามารถทราบจำนวนประชากรผู้ใช้จริงที่แน่นอนได้ ผู้ศึกษาจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร (Roscoe, 1969, pp. 156-157) ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% โดยยอมให้มีค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 มาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$N = (Z c\sigma / e m)^2$$

เมื่อ N = จำนวนตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่าง

Z c = คะแนน (ตามระดับความมีนัยสำคัญที่ผู้วิจัยกาหนดให้ (α)

Z = 1.96 ที่ระดับความมั่นใจ 95% (α = .05)

Z = 2.58 ที่ระดับความมั่นใจ 99% (α =. 01)

e m = ค่าความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้

σ= ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

กำหนดให้ความคาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้เป็น 1/10 ของส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐานของประชากรและระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05 จากประชากรที่ไม่แน่นอน

จากโจทย์ Zc = 1.96

Em = Ó/10

นั้นคือ Ó/em = 10

แทนค่าสูตร

N = (Zc Ó/em)2

= (1.96 x 10)2

= 19.62

= 384.16

= 384

การคำนวณข้างต้น จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ 384 คน โดยผู้ทำวิจัยจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประมาณ 400 ชุด เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการที่กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลได้ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) เก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บข้อมูลตัวอย่างจากการใช้แบบสอบถามออนไลน์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้คำนวณไว้อยู่ที่ 384 คน โดยผู้ศึกษาต้องการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

2) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาและค้นคว้าจากข้อมูลรายงานประจำปี 2561 ธนาคารออมสิน ด้านความเสี่ยงด้านเครดิต

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

งานวิจัยนี้จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง

ประกอบด้วย ข้อคำถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเงิน ได้แก่ ภาระหนี้สินของครัวเรือนในปัจจุบัน ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต สาเหตุในการมียอดค้างชำระบัตรเครดิต ความสามารถในการชำระคืน แนวโน้มการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารออมสินในอนาคต เป็นต้น

แต่ละข้อมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลผลข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดค่าอันตรภาคชั้น สำหรับการแปลผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้นเพื่อกำหนดช่วงชั้น ด้วยการอธิบายการใช้สูตรสำหรับแต่ละช่วงชั้น ดังนี้ (มัลลิกา บุนนาค, 2548)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{1}$$

$$= 0.80$$

เกณฑ์การให้คะแนนสามารถกำหนดดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานของการวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามหนี้ค้างชำระ ไม่เกิน 90 วัน ของลูกหนี้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวม นำมาลงรหัส (Coding) ให้อยู่ในรูปของข้อมูลที่สามารถประมวลผลใช้ได้กับโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSSได้ แล้วบันทึกลงในโปรแกรม เพื่อทำการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้ดังต่อไปนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้จำนวน ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) เพื่ออธิบายเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่อาศัยอยู่ด้วยกันในปัจจุบัน และค่าใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคสินค้าและบริการต่อเดือน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายข้อมูลแนวทางที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามหนี้ค้างชำระไม่เกิน 90 วัน ของลูกหนี้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน นำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. ผลการวิจัย

ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์เพื่อนำมาเป็นปัจจัยที่มีผลสำเร็จในการติดตามหนี้ค้างชำระบัตรเครดิตธนาคารออมสิน ลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของผู้มียอดค้างชำระบัตรเครดิตธนาคารออมสิน มีดังนี้ คือ เป็นเพศหญิงร้อยละ 58. อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ที่ช่วงอายุ 31-40 ปี โดยมีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับสูงปริญญาตรี ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,000 – 25,000 บาท ซึ่งจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองส่วนใหญ่ คือ 1 ใบมีการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน คือ น้อยกว่า 1 ครั้ง มีจำนวนหนี้ค้างชำระบัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง คือ ต่ำกว่า 3,000 บาท โดยกิจกรรมที่กลุ่มตัวอย่างใช้จ่ายผ่านบัตรมากที่สุด 3 อันดับแรก ก็คือ สินค้าอุปโภคบริโภคในห้างสรรพสินค้า/ซุปเปอร์มาร์เก็ต รองลงมาคือ ร้านอาหาร/ภัตตาคาร และค่าเดินทาง (ค่าน้ำมัน) ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตส่วนใหญ่อยู่ที่ 3,000 – 5,000 บาท โดยมีพฤติกรรมการชำระเงินคืนที่เกิดจากบัตรมากที่สุด คือ การชำระแบบเต็มจำนวน และในระยะรอบ 1 ปีที่ผ่านมามีการผิดนัดชำระหนี้ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 84.50 ปัญหาในการชำระคืนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ ไม่มีปัญหาสามารถผ่อนชำระคืนได้ คิดเป็นร้อยละ 89.00 ความสามารถชำระหนี้ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ คือ สามารถชำระได้ตามกำหนดแน่นอน อนาคตมีแนวโน้มใช้บัตรเครดิตซ้ำอีกของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ ใช้คิดเป็นร้อยละ 54.00

ตารางที่ 2 ปัจจัยด้านกระบวนการ

ตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	การแปลค่า	ลำดับที่
ปัจจัยด้านกระบวนการ				
1. ท่านคิดว่าการดำเนินการติดตามหนี้ มีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.25	1.20	ปานกลาง	6
2. ท่านทราบข้อมูลการติดตามหนี้อย่างละเอียดและชัดเจน	3.68	1.10	มาก	4
3. มีคำแนะนำโดยผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต เงื่อนไขการชำระบัตรเครดิต	3.52	1.15	มาก	5

ตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	การแปลค่า	ลำดับที่
4. มีความปลอดภัยและมีความน่าเชื่อถือ	3.81	1.05	มาก	3
5. ท่านสามารถตรวจสอบยอดชำระบัตรเครดิตได้สะดวกและรวดเร็ว	3.96	1.07	มาก	2
6. ใบแจ้งหนี้ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตแสดงรายละเอียดการใช้งานที่ชัดเจนและถูกต้อง	4.06	0.99	มาก	1
รวม	3.71	0.07	มาก	-

พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามหนี้ค้างชำระ ไม่เกิน 90 วัน ของลูกหนี้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน ปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.71 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถามคิดว่า ธนาคารออมสิน มีการให้บริการด้านใบแจ้งหนี้ ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตแสดงรายละเอียดการใช้งานที่ชัดเจนและถูกต้องมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.06

ตารางที่ 3 ปัจจัยด้านราคา

ตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	การแปลค่า	ลำดับที่
ปัจจัยด้านราคา				
1. อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน	3.41	1.19	มาก	1
2. อัตราดอกเบี้ยในการชำระคืนต่ำ	3.31	1.17	ปานกลาง	2
รวม	3.36	0.01	มาก	-

พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามหนี้ค้างชำระ ไม่เกิน 90 วัน ของลูกหนี้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.36 โดยผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.41

ตารางที่ 4 ปัจจัยด้านช่องทางการชำระหนี้

ตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	การแปลค่า	ลำดับที่
ปัจจัยด้านช่องทางการชำระหนี้				
1. ธนาคารมีสาขาที่ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของท่าน	3.84	1.01	มาก	3
2. ท่านสามารถทำธุรกรรมชำระบัตรเครดิต ผ่านระบบ Internet Banking ได้อย่างรวดเร็ว	4.09	1.01	มาก	1
3. ช่องทางการชำระเงินค่าบัตรเครดิตมีความ	4.05	1.00	มาก	2

ตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	การแปลค่า	ลำดับที่
หลากหลายตรงกับความต้องการของท่าน				
รวม	3.99	0.00	มาก	-

พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามหนี้ค้างชำระ ไม่เกิน 90 วัน ของลูกหนี้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน ปัจจัยด้านช่องทางการชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.99 โดยผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ธนาคารออมสิน มีการให้บริการทำธุรกรรมชำระบัตรเครดิต ผ่านระบบ Internet Banking ได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.09

ตารางที่ 5 ปัจจัยด้านช่องทางการชำระหนี้

ตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	การแปลค่า	ลำดับที่
ปัจจัยด้านบุคคล				
1. พนักงานผู้ให้บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตครบถ้วน	3.74	1.02	มาก	2
2. พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญเพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการหรือข้อสงสัยของลูกค้า	3.73	0.98	มาก	4
3. พนักงานผู้ให้บริการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.73	1.02	มาก	3
4. พนักงานผู้ให้บริการมีวิธีการทวงหนี้โดย 3 วาจาสุภาพ เช่น ไม่ข่มขู่	3.89	0.99	มาก	1
รวม	3.77	0.02	มาก	-

พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามหนี้ค้างชำระ ไม่เกิน 90 วัน ของลูกหนี้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน ปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.77 โดยผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ธนาคารออมสินมีพนักงานผู้ให้บริการมีวิธีการทวงหนี้โดย วาจาสุภาพ เช่น ไม่ข่มขู่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.89

5. การอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามหนี้ค้างชำระไม่เกิน 90 วัน ของลูกหนี้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนของผู้ที่ชำระหนี้สินเต็มจำนวน สูงกว่าผู้ที่ชำระบางส่วน แต่อย่างไรก็ตามในกลุ่มของผู้ที่ชำระเต็มจำนวนนั้น ในระยะรอบ 1 ปีที่ผ่านมามีการผิดนัดชำระหนี้ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ 1 ครั้ง ซึ่งสำหรับงานวิจัยนี้ถือว่าคนกลุ่มนี้เป็นผู้ที่มียอดชำระในบัตรเครดิตด้วย โดยจำนวนหนี้ค้างชำระบัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่างที่ค้างจ่ายอยู่ทั้งหมดโดยเฉลี่ยส่วนใหญ่เป็นจำนวนเงิน คือ ต่ำกว่า 3,000 บาท ทำให้สัดส่วนของผู้ที่ไม่มียอดชำระคงค้างในบัตรเครดิต ต่ำกว่าผู้ที่มียอดชำระคงค้างในบัตรเครดิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

จิตรีย์ นิธิคุณรัฐเลิศ (พ.ศ.2559) เนื่องจากพบว่าข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยของ จิตรีย์ นิธิคุณรัฐเลิศ (พ.ศ.2559)นั้น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 217 คน หรือร้อยละ 54.25 ในจำนวนนี้เป็นผู้ที่ไม่มียอดชำระคงค้าง 107 คน (ร้อยละ26.75) และผู้ที่มียอดชาระคงค้าง 110 คน (ร้อยละ 27.50) และเป็นเพศชาย 183 คน หรือร้อยละ45.75 ในจำนวนนี้เป็นผู้ที่ไม่มียอดชำระคงค้าง 87 คน (ร้อยละ 21.75) และผู้ที่มียอดชำระคงค้าง 96 คน (ร้อยละ 42) ทำให้มีความสอดคล้องกันตรงข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสองงานวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มียอดค้างชำระเหมือนกันกับงานวิจัยดังกล่าว

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามหนี้ค้างชำระไม่เกิน 90 วัน ของลูกหนี้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามหนี้ค้างชำระ ไม่เกิน 90 วัน ของลูกหนี้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน สามารถสรุป ผลการศึกษาได้ดังนี้ ลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของผู้มียอดค้างชำระบัตรเครดิตธนาคารออมสิน มีดังนี้ คือ เป็นเพศหญิงร้อยละ 58. อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ที่ช่วงอายุ 31-40 ปี โดยมีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับสูงปริญญาตรี ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,000 – 25,000 บาท ซึ่งจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองส่วนใหญ่ คือ 1 ใบมีการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน คือ น้อยกว่า 1 ครั้ง มีจำนวนหนี้ค้างชำระบัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง คือ ต่ำกว่า 3,000 บาท โดยกิจกรรมที่กลุ่มตัวอย่างใช้จ่ายผ่านบัตรมากที่สุด 3 อันดับแรก ก็คือ สินค้าอุปโภคบริโภคในห้างสรรพสินค้า/ซุปเปอร์มาร์เก็ต รองลงมาคือ ร้านอาหาร/ภัตตาคาร และค่าเดินทาง (ค่าน้ำมัน) ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตส่วนใหญ่อยู่ที่ 3,000 – 5,000 บาท โดยมีพฤติกรรมการชำระเงินคืนที่เกิดจากบัตรมากที่สุด คือ การชำระแบบเต็มจำนวน และในระยะรอบ 1 ปีที่ผ่านมามีการผิดนัดชำระหนี้ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 84.50 ปัญหาในการชำระคืนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ ไม่มีปัญหาสามารถผ่อนชำระคืนได้ คิดเป็นร้อยละ 89.00 ความสามารถชำระหนี้ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ คือ สามารถชำระได้ตามกำหนดแน่นอน อนาคตมีแนวโน้มใช้บัตรเครดิตซ้ำอีกของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ ใช้ คิดเป็นร้อยละ 54.00 จากการศึกษาพบว่าสาเหตุการทำให้เกิดหนี้ค้างชำระเพิ่มขึ้นและการติดตามหนี้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีสาเหตุจาก 1.พฤติกรรมของลูกหนี้ เกิดจากสร้างภาระหนี้เพิ่มไว้หลายแหล่ง/ก่อภาระหนี้เพิ่มและขาดวินัยทางการเงินและขาดการวางแผนทางการเงินที่เหมาะสม 2.กระบวนการติดตามหนี้ เกิดจากกระบวนการติดตามหนี้ยังขาดประสิทธิภาพ ขาดการปรับปรุงข้อมูลเลขหมายโทรศัพทลูกหนี้ให้เป็นปัจจุบัน 3.บุคลากร พนักงานบางส่วนยังความชำนาญการ ขาดทักษะ และความรู้ความสามารถประสบการณ์ ยังขาดความเชี่ยวชาญ รอบรู้ด้านการติดตามหนี้ การไกล่เกลี่ย 4.การคัดสรรลูกค้า กระบวนการอนุมัติสินเชื่อบัตรเครดิตยังไม่มีความชำนาญมากนักและขาดกระบวนการในการคัดสรรลูกค้าเพื่อป้องกันปัญหาในอนาคต 5.ภาวะเศรษฐกิจ สภาพค่าครองชีพที่สูงขึ้นในปัจจุบัน และปัญหาด้านอื่นๆของลูกหนี้ ทำให้รายได้ของลูกหนี้ลดลง แต่รายจ่ายเพิ่มมากขึ้น จึงอาจจะมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ 6.คู่แข่งขันธุรกิจบัตรเครดิต มีโอกาสช่วงชิงเข้าถึงตัวลูกหนี้และได้รับการชำระหนี้คืนก่อนเจ้าหนี้รายอื่นๆ มีกลยุทธ์และวิธีการติดตามหนี้ที่หลากหลาย ดังนั้น สาเหตุปัจจัยต่างๆจึงอาจจะมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระเพิ่มขึ้นและการติดตามหนี้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

1) ควรให้ความรู้เกี่ยวกับดอกเบี้ย เบี้ยปรับ และความรู้เกี่ยวกับการจ่ายชำระหนี้ แก่ประชาชนส่วนใหญ่ โดยใช้ช่องทางที่เข้าถึงง่าย เช่น อินเตอร์เน็ต โดยใช้ภาษาที่สั้น และเข้าใจง่าย

2) จัดกิจกรรม/โครงการ การส่งเสริมความรู้ ความตระหนักในด้านการใช้บัตรเครดิตให้ถูกวิธี การเงิน และการออมให้แก่ ประชาชนส่วนใหญ่ และให้กาสนับสนุนการส่งเสริมการออม วินัยทางการเงินแก่ชุมชน และกลุ่มฐานราก โดยเฉพาะให้ความรู้และส่งเสริมให้มีทักษะในการบริหารเงินรวมไปถึงให้คำปรึกษาแนะนำในด้านการบริหารจัดการหนี้

3) การติดตามทวงหนี้บัตรเครดิตพนักงานธนาคารควรอธิบายให้ลูกหนี้ ทราบถึงผลเสียที่เกิดจากการไม่ชำระหนี้บัตรเครดิตรวมถึงการปลูกฝังความมีวินัยในการใช้บัตรเครดิตแก่ลูกหนี้ผู้ใช้บัตรเครดิตเพื่อสร้าง ความตระหนักในการชำระหนี้แก่ลูกหนี้และเพื่อเป็นการ ลดภาระค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงหนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาตัวแปรอิสระเพิ่มเติม และปัจจัยด้านจิตวิทยา ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เช่น อัตราดอกเบี้ย อัตราเงินเฟ้อ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตหรือไม่ และควรมีการเก็บข้อมูลงานวิจัยนี้ในรูปแบบของการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสินมากยิ่งขึ้น ทำให้ทราบถึงความต้องการในปัจจัยด้านอื่นๆที่ส่งผลต่อการเป็นหนี้ค้างชำระบัตรเครดิต

2) ควรทำงานวิจัยเพิ่มเติมในส่วนของผู้ใช้บัตรเครดิตในเขตภูมิภาคต่างๆ เพราะเป็นไปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นหนี้ค้างชำระของผู้ใช้บัตรเครดิตในเขตภูมิภาคต่างๆ มีความแตกต่างกันกับผู้ใช้บัตรเครดิตในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลงานวิจัยดังกล่าวมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บัตรเครดิตในแต่ละพื้นที่ได้อย่างลงตัว

3) ควรมีการศึกษาข้อมูลของลูกหนี้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการศึกษาและสามารถเปรียบเทียบกับลูกค้าบัตรเครดิตของธนาคารออมสิน เพื่อหาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามหนี้ค้างชำระ ไม่เกิน 90 วัน ของลูกหนี้บัตรเครดิต ทำให้ทราบถึงผลของปัจจัยต่างๆมีความเหมือนหรือมีความแตกต่างกันอย่างไร

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.พีรพงษ์ ฟูศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ได้ให้ความกรุณาแนะนำ ตรวจตราและแก้ไขเนื้อหา ตลอดจนให้กำลังใจในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยหอการค้าทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาและความรู้ต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในงานวิจัยฉบับนี้ ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยนี้

ขอขอบคุณ ทางหน่วยงานปฏิบัติการพัฒนาหนี้ลูกค้าบัตรเครดิต 1 ฝ่ายพัฒนาหนี้ลูกค้าบุคคล ที่ให้ข้อมูลและให้คำปรึกษาและที่คอยช่วยเหลือในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ และขอขอบคุณครอบครัว พี่ๆ เพื่อนนักศึกษาปริญญาทุกท่าน ที่ได้ให้กำลังใจและความช่วยเหลือในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระตลอดมา

เอกสารอ้างอิง

กนกวรรณ ปัญญธนพัฒน์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล*. สืบค้นจาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5702030668_2830_1761.pdf

จิตรีย์ นิธิคุณรัฐเลิศ. (2559). *การศึกษาความแตกต่างระหว่างผู้ที่ไม่มียอดชำระคงค้างกับผู้ที่มียอดชำระคงค้างในบัตรเครดิต โดยใช้ข้อมูลด้านพฤติกรรมและความรู้ทางการเงินของผู้ใช้บัตร*. สืบค้นจาก https://searchlib.utcc.ac.th/library/onlinethesis/300725.pdf

ชนินทร์ พิทยาวิวิธ. (2534). *ตลาดการเงินในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์ พริ้นติ้งกรุ๊พ.

นิติพัฒน์ สกูลเกรียงไกร. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บัตรเครดิตของธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย ขอผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. สืบค้นจาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream//1/1904/123456789nitiphat.saku.pdf

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2540). *พฤติกรรมศาสตร์ พฤติกรรมสุขภาพและสุขศึกษา*. กรุงเทพฯ: เจ้าพระยาการพิมพ์.

ปรียนันท์ บริหาร. (2554). *กรณีศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในฝ่ายบัญชีและการเงินกรณีศึกษา บริษัทไทย วี.พี.คอร์ปอเรชั่น จำกัด*. สืบค้นจาก http://eprints.utcc.ac.th/91/37/91fulltext.pdf

ภราดร จินดาวงศ์. (2549). *การจัดการความรู้: Knowledge Management The Experience*. ปทุมธานี: พารากอน แมเนจเม้นท์.

มัลลิกา บุนนาค. (2537). *สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุขใจ น้ำผุด. (2543). *กลยุทธ์การบริหารการเงินบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อาริษา โพชนุกูล. (2559). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการผิดชำระหนี้บัตรสินเชื่อเกษตรกรสาขาระโนด จังหวัดสงขลา .ส.ก.ธ*. (Unpublished Independent study). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

อุทิศ จิตร์ทะวงค์. (2559). *กรณีศึกษาการบริหารจัดการติดตามทวงหนี้ของบริษัทเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่* (Unpublished Doctoral dissertation). มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). *เรื่องผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ ไตรมาส 1 ปี2562*. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/PressandSpeeches/Press/2019/Pages/n3162.aspx

ธนาคารออมสิน. (2561). *รายงานประจำปี 2561*. สืบค้นจาก https://www.gsb.or.th/about-us/corporate-governance/report/annualreport.aspx