



## ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2

### Factors that contributed to the outstanding debt of customers of the Government Savings Bank in SuratThani 2 area

#### อภิญา เสภา<sup>1</sup> และ แสงดาว ประสิทธิ์สุข<sup>2</sup>

<sup>1</sup>คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ApinyaS6@gsb.or.th

<sup>2</sup>กลุ่มวิชาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, saengdow\_pra@utcc.ac.th

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 และเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกหนี้สินเชื่อทุกประเภทของธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 จำนวน 400 คน และทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อศึกษาความน่าจะเป็นของปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาเกษตรกร โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน 20,001 - 30,000 บาท มีสมาชิกในครอบครัวที่อยู่ในความดูแล จำนวน 3 - 4 คน มีค่าใช้จ่ายในการครองชีพเฉลี่ยต่อเดือนจำนวน 15,001-20,000 บาท ภาระหนี้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 -10,000 บาท ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดหนี้ค้างชำระด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุด การใช้จ่ายเงินเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ด้านการบริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุด ช่องทางการรับชำระหนี้หลากหลายผู้ใช้บริการสินเชื่อธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 มีการเกิดหนี้ค้างชำระอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุด ประสบปัญหาทางการเงินทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตรงเวลา

**คำสำคัญ:** สินเชื่อ, วงเงินกู้, หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้, เกณฑ์การจัดชั้นหนี้

#### ABSTRACT

The purpose of this research was to investigate the factors that contributed to the outstanding debt of customers of the Government Savings Bank in SuratThani 2 area, and to be a guideline to solve the problem of debt owed by the customer of the savings bank in SuratThani 2 area. The data were collected from all 400 creditors of the Government Savings Bank in SuratThani 2 area using a questionnaire. The data were analyzed using SPSS program to investigate the probability of the unpaid debtors of the Government Savings Bank customers in SuratThani 2 area.

According to studies, it has been found that for the Government Savings Bank customers in SuratThani 2 are most are between 30 and 40 years old, have a marital status, studied for a bachelor degree and have an occupation as a private company employee. The second most frequent occupation were farmers. The average



income per household is between 20,001 - 30,000 Baht. There are 3 to 4 family members. The average monthly living expenses amounted to 15,001-20,000 Baht. Monthly average debt was 5,000 -10,000 baht. The factors that lead to outstanding product liability are at a high level. The highest score was 'the maximum usage limit is based on objective'. The service is at a high level. The highest score in various debt payment channels was the Loan service users of the Government Savings Bank in SuratThani 2 area had outstanding debts at a high level. The highest score in having financial problems was 'makes it impossible to repay on time'.

**Keywords:** Credit Loan, Non-performing Loans, Debt Classification

## 1. บทนำ

ประเทศไทยต้องประสบปัญหาทางสถานะเศรษฐกิจตกต่ำอย่างต่อเนื่องจาก ปัญหาทางการเมืองที่มีผลกระทบต่อประชาชน ทั้งในด้านราคาสินค้าอุปโภคบริโภคสูงขึ้น ทำให้ค่าครองชีพขยับสูงตามไปด้วย ทำให้ประชาชนที่มีความต้องการที่อยู่อาศัย สิ่งอำนวยความสะดวกหรือต้องการเงินทุนหมุนเวียนในกิจการต่างต้องกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินต่างๆ ส่งผลต่อความสามารถในการชำระหนี้คืนแก่สถาบันการเงิน ลูกหนี้เริ่มผิวนัดการชำระหนี้ก่อให้เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระสะสมจนกลายเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) เพิ่มมากขึ้น (ธนาคารออมสิน, 2560) ส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินเป็นอย่างมาก เพราะถึงแม้รายได้ของประชากรจะเพิ่มขึ้นทุกปี แต่ค่าใช้จ่ายในการครองชีพในชีวิตประจำวันสูงตามไปด้วย

แม้การให้สินเชื่อหรือการกู้ยืมเงินยังถือเป็นธุรกรรมที่สำคัญที่สุดของธนาคารในฐานะที่เป็นแหล่งที่มาของรายได้หลัก ซึ่งธนาคารจะได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของค่าธรรมเนียมการให้บริการทางการเงินและดอกเบี้ยจากการให้สินเชื่อ ดังนั้น ธนาคารส่วนใหญ่จึงยังคงเร่งการปล่อยสินเชื่อเพื่อเป็นการสร้างรายได้และกำไรให้แก่ธนาคาร (ธนาคารออมสิน, 2560) ซึ่งการเร่งปล่อยสินเชื่อของธนาคารอาจจะมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธนาคารได้ เช่นเดียวกัน หากการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผลกำไรก็จะสูง ในทางกลับกันหากการพิจารณาสินเชื่อด้วยคุณภาพ การเรียกเก็บหนี้คืนไม่เป็นไปตามเป้า ก็อาจจะส่งผลให้เกิดการค้างชำระหนี้ของลูกหนี้สินเชื่อและกลายเป็นปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs)

การปล่อยสินเชื่อที่ด้วยคุณภาพในปริมาณมาก นอกจากจะส่งผลกระทบต่อปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) แล้ว ธนาคารยังต้องกันเงินสำรองหนี้สงสัยจะสูญหรือค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้น ตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2551) ดังนั้น หากธนาคารมีการกันสำรองหนี้สงสัยจะสูญเป็นจำนวนมาก ก็จะส่งผลกระทบต่อผลกำไรของธนาคาร จนผลการดำเนินงานของธนาคารขาดทุน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องและความมั่นคงของธนาคารได้

ปริมาณหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มีแนวโน้มจะเป็นภาระทางการเงินที่สำคัญ ธนาคารจึงต้องมีมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว อีกทั้งต้องมีแนวทางปฏิบัติที่สามารถป้องกันการเพิ่มขึ้นของหนี้ค้างชำระที่อาจเกิดขึ้นจากการให้สินเชื่อ โดยกำหนดหน่วยงานในสังกัดมีแผนในการติดตามและลดหนี้ค้างชำระเพื่อไม่ให้ก่อให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ NPLs ดังนั้น จากเหตุผลที่กล่าวมานี้ผู้วิจัยจึงสนใจทำวิจัยในครั้งนี้เพื่อต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดหนี้ค้างชำระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล, ปัจจัยที่มีผลต่อการกู้ยืมเงิน, ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการบริการ



ของลูกค้านาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุและนำมากำหนดเป็นแนวทางในการป้องกันและ  
แก้ไขไม่ให้เกิดเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ปัญหาการก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าธนาคารออมสิน  
เขตสุราษฎร์ธานี 2

## 3. การดำเนินการวิจัย

### 3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ลูกหนี้สินเชื่อทุกประเภทของธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 ที่ได้รับ  
อนุมัติสินเชื่อ มีประชากรจำนวน 36,860 ราย (ธนาคารออมสิน, 2559) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ทราบ  
จำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีคำนวณกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้  
สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane (Taro Yamane, 1970 อ้างถึงใน สุวรรณ ฐวโชติ,  
2541: 92)

จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ 395.71 ทำการปัดจุดทศนิยมขึ้นจึงกลายเป็น 396 ดังนั้น จึง  
ต้องการสร้างแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไม่น้อยกว่า 396 ชุด และเพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัยจึงมีการสุ่มตัวอย่าง โดย  
ใช้แบบสอบถาม 400 ชุด จากสาขาในสังกัดเขตสุราษฎร์ธานี 2 จำนวน 12 สาขา ประกอบด้วย สาขาไชยา จำนวน 50  
ราย, สาขาชัยบุรี จำนวน 20 ราย, สาขาเทียนซา จำนวน 20 ราย, สาขาศิริรัฐนิคม จำนวน 50 ราย, สาขาท่าหลวง จำนวน  
30 ราย, สาขาท่าชนะ จำนวน 20 ราย, สาขาบางสวรรค์ จำนวน 20 ราย, สาขาบ้านตาขุน จำนวน 20 ราย, สาขาพนม  
จำนวน 50 ราย, สาขาพุนพิน จำนวน 50 ราย, สาขาพระแสง จำนวน 50 ราย และสาขาวิภาวดี จำนวน 20 ราย กำหนด  
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล คือ มกราคม 2561 – กุมภาพันธ์ 2561

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี  
ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้ครอบคลุมเนื้อหา และวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามนั้นถาม  
ตอบด้วยตนเอง รูปแบบของคำถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีลักษณะ  
คำถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) โดยให้กลุ่มตัวอย่างเลือกคำตอบในแต่ละข้อได้เพียงคำตอบเดียว  
ที่ตรงกับคุณลักษณะของตนเอง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการกู้ยืมเงินเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการค้างชำระสินเชื่อของ  
กลุ่มตัวอย่าง โดยมีลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) โดยให้กลุ่มตัวอย่างเลือกคำตอบใน  
แต่ละข้อได้เพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการค้างชำระสินเชื่อ

โดยใช้มาตรการวัดสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อธิบายผลการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่  
ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ทดสอบความ  
แตกต่างโดยใช้ค่าสถิติในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้สถิติ



วิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One way ANOVA) จากสถิติทดสอบแบบ F – Test และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparison) โดยวิธีการทดสอบ Least Significant Difference (LSD) test และทดสอบความสัมพันธ์ของสองตัวแปร โดยใช้สถิติทดสอบแบบ Pearson's Correlation Coefficient ประมวลผลข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ โดยมีวิธีการดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้ข้อมูลจากการรวบรวมเอกสารต่างๆ ที่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยทั้งจากหนังสือ บทความ เว็บไซต์ และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างโดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) การสุ่มตามสะดวก (convenience sampling) จากกลุ่มลูกค้าสินค้าชิ้นเนื้อที่ห้างสรรพสินค้าที่ได้รับอนุมัติสินค้าของธนาคารออมสินเขต สุราษฎร์ธานี 2 ซึ่งข้อมูลลูกหนี้ถือว่าเป็นความลับ โดยผู้ศึกษาจะต้องขออนุญาตและอธิบายปัญหาของงานวิจัยจากผู้ที่เกี่ยวข้องก่อน เพื่อต้องการข้อมูลของปัญหาที่แท้จริง แล้วจึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายลักษณะของตัวแปร ซึ่งในที่นี้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน หมายถึง การนำเสนอผลสรุปงานวิจัยจากการศึกษากลุ่มตัวอย่างไปใช้อ้างอิงประชากรทั้งหมด ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติทดสอบสมมติฐาน ซึ่งในที่นี้ ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95, การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95 และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ สเปียร์แมน (Spearman Rank Correlation Coefficient)

## 4. ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 ด้านปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมา เกษตรกร โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน 20,001 - 30,000 บาท มีสมาชิกในครอบครัวที่อยู่ในความดูแล จำนวน 3 – 4 คน มีค่าใช้จ่ายในการครองชีพเฉลี่ยต่อเดือนจำนวน 15,001-20,000 บาท ภาระหนี้สินเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 -10,000 บาท ดังรายละเอียดในตารางที่ 1



ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	83	20.75
	อายุ 30 - 40 ปี	172	43.00
	อายุ 41 - 50 ปี	96	24.00
	อายุ 51 - 60 ปี	49	12.25
	รวม	400	100.00
สถานภาพสมรส	โสด	76	19.00
	สมรส	236	59.00
	หย่า	53	13.25
	หม้าย	35	8.75
	รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	137	34.25
	ปริญญาตรี	233	58.25
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	30	7.50
	รวม	400	100.00
อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงานราชการ	41	10.25
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	39	9.75
	พนักงานบริษัทเอกชน	119	29.75
	เกษตรกร	82	20.50
	รับจ้างทั่วไป	47	11.75
	อาชีพอิสระ	72	18.00
	รวม	400	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	38	9.50
	10,000 - 20,000 บาท	95	23.75
	20,001 - 30,000 บาท	109	27.25
	30,000 - 50,000 บาท	98	24.50
	มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	60	15.00
	รวม	400	100.00
สมาชิกในครอบครัวที่อยู่ในความดูแล	จำนวน 1 - 2 คน	70	17.50
	จำนวน 3 - 4 คน	135	33.75
	จำนวน 5 - 6 คน	120	30.00
	มากกว่า 6 คน	75	18.75
	รวม	400	100.00



ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายและภาระหนี้สิน		จำนวน	ร้อยละ
ค่าใช้จ่ายในการครองชีพ	5,000-10,000 บาท	106	26.50
เฉลี่ยต่อเดือน	10,001 - 15,000 บาท	109	27.25
	15,001-20,000 บาท	114	28.50
	มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	71	17.75
รวม		400	100.00
ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายและภาระหนี้สิน		จำนวน	ร้อยละ
ภาระหนี้สินเฉลี่ยต่อเดือน	5,000 -10,000 บาท	119	29.75
	10,001 - 15,000 บาท	106	26.50
	15,001-20,000 บาท	72	18.00
	มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	103	25.75
รวม		400	100.00

2. ผลวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งให้เกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้านาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 ด้านผลิตภัณฑ์ แบ่งเป็นปัจจัยรายด้าน ได้แก่ การใช้วงเงินเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ได้รับอัตราดอกเบี้ยที่พึงพอใจ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเหมาะสม จำนวนเงินงวดในการผ่อนชำระรายเดือนเป็นไปตามความสามารถที่แท้จริง หลักประกันเหมาะสมค้ำมูลหนี้ ทุกปัจจัยอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก และด้านบริการแบ่งเป็นปัจจัยรายด้าน ได้แก่ ช่องทางการรับชำระหนี้หลากหลาย รวมทั้งการให้ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนรวดเร็วและแม่นยำ อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก รายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละปัจจัยที่ส่งให้เกิดหนี้ค้างชำระของกลุ่มตัวอย่าง

ด้านผลิตภัณฑ์	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า
การใช้วงเงินเป็นไปตามวัตถุประสงค์	3.90	0.89	มาก
ได้รับอัตราดอกเบี้ยที่พึงพอใจ	3.67	0.95	มาก
ระยะเวลาในการผ่อนชำระเหมาะสม	3.81	0.91	มาก
จำนวนเงินงวดในการผ่อนชำระรายเดือนเป็นไปตามความสามารถที่แท้จริง	3.88	0.89	มาก
หลักประกันเหมาะสม ค้ำมูลหนี้	3.65	0.96	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.78</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>
ด้านการบริการ	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า
ช่องทางการรับชำระหนี้หลากหลาย	3.83	0.91	มาก
การให้ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนรวดเร็ว แม่นยำ	3.56	0.80	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.70</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>





3. ผลการวิเคราะห์ผู้ใช้บริการสินเชื่อธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 มีการเกิดหนี้ค้างชำระอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 โดยสูงสุด ประสบปัญหาทางการเงินทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.79 รองลงมา ไม่มีการวางแผนทางการเงินที่ดีพอทำให้มีความสามารถในการชำระหนี้ไม่ดีเงินเดือนไม่เพียงพอต่อภาระหนี้สินที่ต้องผ่อนชำระและมีประวัติชำระหนี้ล่าช้า ตามลำดับ

## 5. การอภิปรายผล

จากผลงานวิจัยที่ค้นพบนำมาอภิปรายผลงานวิจัยได้ดังนี้

1. จากผลวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน 20,001 - 30,000 บาท มีสมาชิกในครอบครัวที่อยู่ในความดูแล จำนวน 3 – 4 คน โดยผลทดสอบสมมติฐานปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 แตกต่างกัน โดยผลวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีและกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อระดับการศึกษาปริญญาตรีมีการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี สอดคล้องกับงานวิจัย สุภาพร ธรรมรัช-สุนทร (2552) ที่ศึกษาพบว่าปัจจัยด้านระดับการศึกษามีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของลูกค้าหนี้สินเชื่อ บัวหลวง ศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภคธนาคารกรุงเทพ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท รายได้ 20,001 - 30,000 บาท รายได้ 30,000 - 50,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป และกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 สูงกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท รายได้ 20,001 - 30,000 บาท รายได้ 30,000 - 50,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป สอดคล้องกับงานวิจัย เกรียงไกร จิรกุลพรชัย (2552) ที่ศึกษา ปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระของสินเชื่อที่อยู่อาศัยในแต่ละระดับ LTV : กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า รายได้มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของสินเชื่อที่อยู่อาศัย ทั้งยัง สอดคล้องกับสอดคล้องกับ วรสิทธิ์ โนนานนท์ (2543) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระหนี้ ประกอบด้วย อาชีพ อายุ ระดับ รายได้ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ และวัตถุประสงค์ในการขอกู้ ดังนั้น ในการออกนโยบายสินเชื่อควรให้ความสำคัญในการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้กู้โดยการพิจารณาถึงคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ วิเคราะห์ถึงอุปนิสัยและพฤติกรรมของผู้ขอสินเชื่อว่ามีความรับผิดชอบในการชำระหนี้เป็นอย่างไร โดยควรตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ ความเสี่ยงในกลุ่มอาชีพและคุณสมบัติเฉพาะด้าน เช่น หน้าที่การงานรายได้และประสบการณ์ในอาชีพ ตลอดจนการพิจารณาวัตถุประสงค์ในการขอกู้ประเมินความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ และพิจารณาความเป็นไปได้ทางธุรกิจความสามารถของผู้กู้ตลอดจนหลักทรัพย์ค้ำประกัน เป็นต้น

2. จากผลวิเคราะห์ลูกค้าธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 มีค่าใช้จ่ายในการครองชีพเฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 15,001 - 20,000 บาท ภาระหนี้สินเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท โดยผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่า ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายและภาระหนี้สิน มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2



แตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 ต่ำกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป ปัจจัยด้านภาระหนี้สิน พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อภาระหนี้สินเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และภาระหนี้สินเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 ต่ำกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อภาระหนี้สินเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป สอดคล้องกับงานวิจัย ฉัตรอุมา เอี่ยมอำนาญ (2553) ศึกษาที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า รายจ่ายในครอบครัวต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ดังนั้น ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดหนี้ค้างชำระมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 โดยด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์ สูงสุด ดังนั้น การนำเสนอรูปแบบสินเชื่อธนาคารออมสินควรมีความเหมาะสม ควรให้ความสำคัญในการกำหนดกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ ใ่ว่างชัดเจน โดยครอบคลุมถึง โขบายสินเชื่อการจัดระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อของลูกค้า แต่ละกลุ่มที่ชัดเจน ตลอดจนการกำหนดเงื่อนไขและอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อเป็นอำนาจระดับขึ้นอยู่กับประเภทธุรกิจ และหรือขนาดของวงเงิน เป็นต้น

3. จากผลวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 ด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุด การใช้จ่ายเงินเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และด้านการบริการ อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุด ช่องทางการรับชำระหนี้หลากหลาย ผู้ใช้บริการสินเชื่อธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 มีการเกิดหนี้ค้างชำระอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุด ประสบปัญหาทางการเงินทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตรงเวลารองลงมา ไม่มีการวางแผนทางการเงินที่ดีพอทำให้มีความสามารถในการชำระหนี้ไม่ดีเงินเดือนไม่เพียงพอต่อภาระหนี้สินที่ต้องผ่อนชำระและมีประวัติชำระหนี้ล่าช้า ตามลำดับโดยผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดหนี้ค้างชำระมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 โดยด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์ สูงสุด รองลงมา ด้านการบริการ ดังนั้น ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายและภาระหนี้สิน มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าธนาคารออมสิน เขตสุราษฎร์ธานี 2 แตกต่างกัน สอดคล้องกับพัฒนา กัญยานนท์ (2543) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ทำให้หนี้ไม่ก่อรายได้ของธนาคารพาณิชย์หนึ่งในจังหวัดเชียงราย พบว่าปัจจัยที่มีผลทำให้เกิดหนี้ไม่ก่อให้เกิดรายได้ มีจำนวน 8 ปัจจัย อาชีพ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับรายได้ วงเงินกู้ ภาระหนี้คงเหลือ ภาระหนี้ในสถาบันการเงินอื่น จำนวนกิจการของลูกค้า และวัตถุประสงค์ในการกู้ ดังนั้นในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวงเงินควรมีความเพียงพอและสอดคล้องกับรายได้และรายจ่ายของผู้ใช้บริการ ตลอดจนควรมีตารางผ่อนชำระสินเชื่อต่องวดที่สามารถยืดหยุ่นได้ การนำเสนอรูปแบบสินเชื่อที่เหมาะสมกับคุณสมบัติผู้กู้หรือกลุ่มลูกค้า เป็นต้น

## 6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

1. จากผลวิจัยปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 แตกต่างกัน ดังนั้น ในการออกนโยบายสินเชื่อควรให้ความสำคัญในการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้กู้โดยการพิจารณาถึงคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ วิเคราะห์ถึงอุปนิสัยและพฤติกรรมของผู้ขอสินเชื่อว่ามีความรับผิดชอบในการชำระหนี้เป็นอย่างไร โดยควรตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ ความเสี่ยงในกลุ่มอาชีพและ





คุณสมบัติเฉพาะด้าน เช่น หน้าที่การงานรายได้และประสบการณ์ในอาชีพ ตลอดจนการพิจารณาวัตถุประสงค์ในการขออุปถัมภ์ความสามารถในการชำระคืนเงินกู้และพิจารณาความเป็นไปได้ทางธุรกิจความสามารถของผู้กู้ ตลอดจนหลักทรัพย์ค้ำประกัน เป็นต้น

2. จากผลวิจัยปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดหนี้ค้างชำระมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้ายานการออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 โดยด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์สูงสุด ดังนั้นการนำเสนอรูปแบบสินเชื่อธนาคารออมสินควรมีความเหมาะสม ควรให้ความสำคัญในการกำหนดกระบวนการอำนวยการอำนวยความสะดวกโดยครอบคลุมถึงนโยบายสินเชื่อการจัดระดับความเสี่ยงด้านสินเชื่อของลูกค้าย่อยแต่ละกลุ่มที่ชัดเจน ตลอดจนการกำหนดเงื่อนไขและอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อเป็นอำนาจระดับขึ้นอยู่กับประเภทธุรกิจและหรือขนาดของวงเงิน เป็นต้น

3. จากผลวิจัยปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายและภาระหนี้สิน มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้ายานการออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 แตกต่างกัน ดังนั้นในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและวงเงินควรมีความเพียงพอและสอดคล้องกับรายได้และรายจ่ายของผู้ใช้บริการ ตลอดจนควรมีตารางผ่อนชำระสินเชื่อต่องวดที่สามารถยืดหยุ่นได้ การนำเสนอรูปแบบสินเชื่อที่เหมาะสมกับคุณสมบัติผู้กู้หรือกลุ่มลูกค้ายานการออมสิน เป็นต้น

#### ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้ายานการออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 จำแนกตามประเภทกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีสภาพแวดล้อมที่ต่างกันเพื่อเป็นประโยชน์นำไปสู่แผนการบริหารจัดการปัญหาการแก้ไขหนี้ค้างชำระของลูกค้ายานการออมสินและเป็นแนวทางในการวางแผนจัดทำนโยบายอนุมัติสินเชื่อ ได้ดียิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้ายานการออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 2 เพื่อผลการศึกษาจะใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเชิงกลยุทธ์และป้องกันปัญหาหนี้ค้างชำระของลูกค้ายานการออมสินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งในการให้คำปรึกษา แนะนำและสนับสนุนจากผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงต่อ ดร.แสงดาว ประสิทธิ์สุข ซึ่งให้ความกรุณาเป็นที่ปรึกษาพร้อมชี้แนะทาง ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องของการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ให้เสร็จสมบูรณ์ด้วยความเอาใจใส่และเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา ขอขอบพระคุณประธานกรรมการหลักสูตร รวมทั้งคณะอาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการตลาด ทุกท่านที่กรุณาช่วยให้คำแนะนำ รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียเวลาในการตอบแบบสอบถามจึงทำให้การศึกษาด้วยตนเองในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

#### เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชปัญษา. (2555). การวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
เกรียงไกร จิรกุลพรชัย. (2552). ปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระของสินเชื่อที่อยู่อาศัยในแต่ละระดับ LTV : กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. เก็บค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2560. จาก <http://cuir.car.chula.ac.th>.



- ฉัตรอุมา เอี่ยมอำานวย. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้(NPLs) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร  
อาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่: วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์  
การจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2551). *หลักเกณฑ์การจัดชั้นหนี้และการกั้นเงินสำรองของสถาบันการเงิน.  
ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ.*
- ธนาคารออมสิน. (2559). *รายงานประจำปี 2559. กรุงเทพฯ: ธนาคารออมสิน.*
- ธนาคารออมสิน. (2560). *รายงานประจำปี 2560. กรุงเทพฯ: ธนาคารออมสิน.*
- พัฒนา กัญยานนท์. (2543). *ปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ไม่ก่อรายได้ของธนาคารพาณิชย์หนึ่งในจังหวัดเชียงราย.  
การค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตร มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- วรสิทธิ์ โนนานนท์. (2543). *ปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งใน  
อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 3 มกราคม 2561. จาก <http://library.cmu.ac.th>.*
- สุภาพร ธรรมรัชสุนทร. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของลูกหนี้สินเชื่อบัวหลวง  
ศูนย์สินเชื่อปโภคบริโภค ธนาคารกรุงเทพ. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- สุวรรณธวัชโชติ. (2541). *วิธีวิจัยทางสหกรณ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*