

ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าสินเชื่อธนาคารออมสิน สาขาตงูมิ

นริศรา จันทรประทีป

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาตงูมิ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาตงูมิ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าสินเชื่อธนาคารออมสินจำนวน 318 ราย ซึ่งเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อสรุปผลการศึกษา ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาตงูมิ ในภาพรวม พบว่าปัจจัยภายนอกเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่เกิดจากบุคคลมีผลในระดับปานกลาง และปัจจัยที่เกิดจากธนาคารมีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระในระดับน้อย ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาตงูมิในภาพรวมพบว่า อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการขอกู้ และจำนวนเงินที่อนุมัติที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ABSTRACT

This Research is conducted with the objective to study factors affecting overdue debt on loan of the Government Saving Bank, Rattaphum Branch, Songkhla Province and to gather suggestions of the factors affecting overdue debts. This survey research used questionnaires to collect data from the sample group was a total of 318 customer who used a loan service of Government Saving Bank, Rattahum, Songkhla Province. The results of this research were the factors outside the bank affected the overdue debt to the bank in the high level, the personal factor affected in the average level and the inside the bank affected the overdue debt to the bank in the low. From the study, age, education, occupation, number of family members, type of loan, objective of borrow, Credit limit were statistically and significantly different at the level of 0.05

1. บทนำ

ทั่วโลกกำลังประสบปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 ซึ่งมีการแพร่กระจายเป็นวงกว้างในหลายประเทศทั่วโลก ซึ่งองค์การอนามัยโลก (WHO) ยกกระดับให้เป็น “ภาวะการณ

ระบาดใหญ่ทั่วโลก” ประเทศไทยก็เป็นหนึ่งในประเทศที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสชนิดนี้ เนื่องจากส่งผลกระทบต่อการทำงาน เศรษฐกิจ และมีการคาดการณ์ว่าการระบาดจะยืดเยื้อออกไปอีกในระยะยาว ผลกระทบที่เกิดขึ้นในแต่ละอุตสาหกรรมส่งผลต่อมายังตลาดแรงงาน เนื่องจากผู้ประกอบการพยายามที่จะลดต้นทุนลง เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ในภาวะที่ธุรกิจมีรายได้ที่น้อยลง แต่ก็มีอีกหลายธุรกิจที่ต้องปิดตัวลงเพราะไม่สามารถแบกรับต้นทุนที่เกิดขึ้นได้ จากปัญหาความเดือดร้อนดังกล่าวทำให้ภาคครัวเรือนแก้ไขปัญหาเพื่อรักษาสภาพคล่องทางการเงินด้วยการซื้อสินค้าและบริการแบบเช่าซื้อ ผ่อนชำระ หรือกู้เงินมาจากแหล่งเงินทุนนอกระบบ ซึ่งการกู้ยืมนอกระบบมีอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมที่สูง ซึ่งมากกว่าที่กฎหมายกำหนด ทางรัฐบาลจึงได้มีนโยบายในการเร่งแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบโดยสร้างความร่วมมือระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐ เพื่อช่วยเหลือประชาชนได้เข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ เพื่อสร้างความเป็นธรรม สร้างโอกาสและทางเลือกให้แก่ประชาชน

ในปี 2563 รัฐบาลมีมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจในช่วงการเกิดโรคระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ด้วยการใช้นโยบายการปล่อยสินเชื่อผ่านทางธนาคารในกำกับของรัฐบาล ซึ่งธนาคารออมสินได้มีการปล่อยสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของผู้มีรายได้อิสระและผู้มีรายได้ประจำ เพื่อให้ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าวได้มีเงินสำหรับนำมาใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภค ซึ่งนโยบายดังกล่าวได้รับการตอบรับอย่างดีจากประชาชน ซึ่งส่งผลให้เกิดการขยายตัวของสินเชื่อธนาคารออมสิน การให้สินเชื่อดังกล่าวสร้างกำไรให้กับธนาคารเป็นจำนวนมาก ถึงแม้ว่ากำไรของผลประกอบการจะลดลงกว่าปีก่อน เนื่องจากธนาคารมีอัตราหนี้ค้างชำระของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) มีอัตราเพิ่มสูงขึ้น ในกรณีที่ผู้กู้มีการค้างชำระเกิน 3 งวดขึ้นไป (SM3) ธนาคารจะต้องมีปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกันเงินสำรองตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ธนาคารออมสินมีค่าใช้จ่ายตั้งค่าหนี้เพื่อสงสัยจะสูญเพิ่มขึ้น จากการศึกษาหนี้ค้างชำระของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขารัตนบุรี ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญ จึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขารัตนบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์และลดปัญหาในการเกิดหนี้ค้างชำระ และใช้เป็นแนวทางในการจัดการ รับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาการเกิดหนี้ค้างที่เกิดขึ้นในอนาคต

2.แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

2.1 ความหมายของสินเชื่อ

เสาวลักษณ์ แผลพลา (2558) กล่าวว่า “อำนาจในการเข้าถึงการใช้สินค้าและบริการ โดยสัญญาว่าจะชดใช้คืนในอนาคต โดยสินเชื่ออาจอยู่ในรูปของสินค้าและบริการหรืออยู่ในรูปแบบของเงินก็ได้ เช่น การขอยืมข้าวสารจากเพื่อนบ้านมาบริโภคและหามาคืนในภายหลัง หรือการได้รับสินเชื่อเป็นเงินสดหรือบัญชีกระแสรายวันจากธนาคารพาณิชย์โดยมีข้อตกลงที่จะชำระคืน ในอนาคต”

พจนต์ เบ้าเที่ยง (2550) ได้ให้ความหมายของสินเชื่อไว้ว่า “ความสามารถในการกู้ยืมหรือสามารถในการซื้อสินค้าเป็นเงินเชื่อ โดยมีคำมั่นสัญญาว่าจะชำระคืนในอนาคต ซึ่งยินยอมกันหรือไม่ ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของผู้กู้เป็นสำคัญว่า สามารถทำให้เจ้าหนี้เชื่อถือได้มากเพียงใด”

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปความหมายได้ว่าสินเชื่อ หมายถึง การให้บริการทางการเงินรูปแบบหนึ่งของธนาคาร โดยการทำข้อตกลงในการให้เงินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อไปใช้ก่อน โดยมีการลงบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรในการให้สัญญาต่อกันว่าผู้ขอสินเชื่อจะชำระเงินคืนในอนาคต ตามจำนวนและระยะเวลาที่ระบุไว้ในสัญญา

2.2.หลักการวิเคราะห์สินเชื่อ 6C's

หลักการวิเคราะห์สินเชื่อเป็นวิธีการที่ธนาคารและสถาบันการเงินทั่วไปใช้ในการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินของลูกค้าเช่น สภาพคล่อง ความสามารถในการหารายได้และชำระหนี้ และช่วยประเมินความเสี่ยงในการตัดสินใจอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อ ซึ่งวิธีการนี้ต้องอาศัยประสบการณ์และความชำนาญของพนักงานสินเชื่อ ซึ่งจะใช้หลักการ 6C's (วาสนา สิงห์โกวิท,2541) ดังนี้

1.คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ (Character) เป็นคุณลักษณะด้านอุปนิสัยใจคอและพฤติกรรมว่าจะมีความรับผิดชอบและเต็มใจในการชำระหนี้มากน้อยเพียงใด ดูจากประวัติส่วนตัวทางด้านสังคม ความซื่อสัตย์ อายุ นิติภาวะหรือคุณสมบัติเฉพาะด้าน หน้าที่การงานและความสามารถ ความชำนาญประสบการณ์

2.ความสามารถในการชำระหนี้คืน (Capacity) เป็นการวิเคราะห์ถึงสมรรถภาพในการหารายได้ ค่าจ้าง เงินเดือน กำไรจากการดำเนินงาน แผนกบริหาร แผนกการชำระคืน พิจารณาจากงบการเงินของกิจการ ทั้งงบดุลและงบกระแสเงินสด

3.ทุนของกิจการ (Capital) เป็นการวิเคราะห์ถึงฐานะการเงิน ได้แก่ สินทรัพย์ หนี้สินและทุนว่าเป็นอย่างไร สัดส่วนการลงทุนระหว่างเจ้าของกิจการกับสัดส่วนการขอสินเชื่อของธนาคารเหมาะสมหรือไม่เพียงใด

4.สภาพแวดล้อมทั่วไป (Condition) เช่นภาวะเศรษฐกิจ นโยบายของรัฐบาล การเมือง กฎหมาย ระบบภาษี ดินฟ้าอากาศ ภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ ปัญหาแรงงาน การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

5.หลักประกันหรือหลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกัน (Collateral) ได้แก่ ที่ดิน อาคารโรงเรือน สิทธิการเช่า พันธบัตร หุ้นหรือบุคคล

6.พิจารณาการควบคุมถึงการดำเนินงาน (Control) เป็นการพิจารณาถึงการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของผู้กู้ ไม่ใช่ว่าผู้กู้ทุกคนจะมีระบบการเงินและการบริหารภายในที่ดี เช่น บริหารแบบครอบครัว ซึ่งอาจจะทำได้ดีในธุรกิจหนึ่งอาจจะทำได้ไม่ดีเท่าที่ควรก็ได้ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาทางการเงินแก่ผู้ให้กู้ได้

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำของลูกค้าสินเชื่อธนาคารออมสิน สาขารัตภูมิ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า งานวิจัยและงานเขียนอื่นๆที่เกี่ยวข้องมีรายละเอียดดังนี้

วรรณิ สมตัว (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระ สินเชื่อนโยบายรัฐ ของธนาคารออมสิน สาขาจะนะ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระ สินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสินโดยรวม พบว่าปัจจัยภายนอกธนาคารมีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระของธนาคารในระดับมาก ส่วนปัจจัยภายในธนาคารและปัจจัยที่เกิดจากตัวบุคคลมีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระของธนาคารในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระ สินเชื่อนโยบายรัฐ โดยจำแนกตามข้อมูลบุคคล พบว่าสถานภาพระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระสินเชื่อนโยบายรัฐ โดยจำแนกตามข้อมูลการกู้เงิน พบว่า ประเภทของสินเชื่อ ระยะเวลาในการชำระเงินคืน และภาระหนี้รวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปิยะวรรณ ยางคำและคณะ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาระหนี้สินของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดมหาสารคามที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาระหนี้สิน ด้านลักษณะรายได้ของครอบครัวไม่แตกต่างกัน เนื่องจากเพศชายหรือหญิง มีความคิดเห็นด้วยว่ารายได้ที่เพียงพอจะไม่ก่อให้เกิดภาระหนี้

3.ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขารัตภูมิ จังหวัดสงขลา ซึ่งประกอบด้วยสินเชื่อธนาคารประชาชน สินเชื่อเคหะ สินเชื่อโทรทอง ที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลงในสัญญาเงินกู้ และมีประวัติการชำระล่าช้าเงิน 1 งวดขึ้นไป จำนวน 1,540 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกหนี้สินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขารัตภูมิ จังหวัดสงขลา ที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลงในสัญญาเงินกู้ และมีประวัติการผิดนัดชำระหนี้เงินต้นตั้งแต่ 1 งวดขึ้นไป โดยใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางของทาโร ยามาเน่ (TARO YAMANE) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กำหนดค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ผลปรากฏว่าได้จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างของลูกหนี้ค้ำชำระแต่ละประเภทสินเชื่อ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตาราง 1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ของลูกหนี้ค้ำชำระธนาคารออมสิน สาขารัตภูมิ แบ่งตามสัดส่วนของสินเชื่อแต่ละประเภท

ประเภทสินเชื่อ	มีหนี้ค้ำชำระ	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
สินเชื่อเคหะ	32	7
สินเชื่อไทรทอง	57	12
สินเชื่อธนาคารประชาชน	1,451	299
รวม	1,540	318

3.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยมีการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องของแบบสอบถามแต่ละชุด จากนั้นจึงนำไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ ที่ต้องใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามของข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระของลูกค้ำสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขารัตภูมิ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระโดยใช้เครื่องมือ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับระดับการเกิดหนี้ค้ำชำระและใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับการกู้เงินกับปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระของลูกค้ำสินเชื่อ ที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

ส่วนที่ 3 เป็นความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่างใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามที่สร้างขึ้น เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4. ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระของลูกค้ำสินเชื่อธนาคารออมสิน สาขารัตภูมิ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกหนี้ที่มีประวัติการค้ำชำระตั้งแต่ 1 งวดขึ้นไปจำนวน 318 คนโดยการเก็บ

รวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้จะพบว่าข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 54.09 ส่วนเพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 45.91

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 41.51 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 28.93 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 18.55 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.49 และอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.52

สถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 55.35 รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 26.42 สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43 สถานภาพหม้าย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.35 และสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.45

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 30.82 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 23.27 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 22.33 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.95 ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.86 และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.77

อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นผู้รับจ้างทั่วไป/ผู้ใช้แรงงาน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 29.87 รองลงมาคือ มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 27.05 อาชีพประกอบธุรกิจ/เจ้าของกิจการ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 18.24 อาชีพเกษตรกร จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.01 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.06 และอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.77

ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 44.34 รองลงมาคือ มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 30.82 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.38 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.23 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.83

ระดับรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 68.55 รองลงมาคือ มีระดับรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.78 ระดับรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 29 คน คิด

เป็นร้อยละ 9.12 ระดับรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.46 ระดับรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 และระดับรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.89

จำนวนสมาชิกในครอบครัว พบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 45.28 รองลงมาคือ จำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คน จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 36.16 จำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 คน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.38 จำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.18

ประเภทสินเชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 82.08 รองลงมาคือ สินเชื่อไทรทอง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.74 และสินเชื่อเคหะ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.18

วัตถุประสงค์ในการกู้ยืม พบว่า ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเพื่อนำไปอุปโภคบริโภค จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 72.65 รองลงมาคือ เพื่อนำไปชำระหนี้สิน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.95 เพื่อนำไปซื้อ-สร้างที่อยู่อาศัย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43 เพื่อนำไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนในกิจการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.14 และเพื่อนำไปลงทุนในธุรกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.83

วงเงินที่อนุมัติ พบว่า ส่วนใหญ่มีวงเงินที่อนุมัติ ต่ำกว่า 100,000 บาท จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 63.83 รองลงมาคือ วงเงินที่อนุมัติ 100,001 - 300,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 21.07 วงเงินที่อนุมัติ 1,000,001 บาทขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.29 วงเงินที่อนุมัติ 300,001 - 500,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.35 วงเงินที่อนุมัติ 500,001 - 700,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.89 และวงเงินที่อนุมัติ 700,001 - 1,000,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.57

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขารัตถุมิ

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขารัตถุมิ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านปัจจัยภายนอก	4.62	0.80	มากที่สุด
2. ด้านปัจจัยที่เกิดจากบุคคล	3.75	1.19	มาก
3. ด้านปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร	3.65	1.10	มาก
โดยรวม	4.01	1.03	มาก

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขารัตถุมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 1.03) และเมื่อพิจารณา

เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านปัจจัยภายนอก ($\bar{X} = 4.62, S.D. = 0.80$) รองลงมาคือ ด้านปัจจัยที่เกิดจากบุคคล ($\bar{X} = 3.75, S.D. = 1.19$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร ($\bar{X} = 3.65, S.D. = 1.10$)

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าสินเชื่อธนาคารออมสิน สาขารัตถุมิ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

การวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขารัตถุมิ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขารัตถุมิ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ	อายุ	\bar{X}	S.D.	F	Sig
1. ด้านปัจจัยภายนอก	20-30 ปี	4.60	0.57	1.932	.105
	31-40 ปี	4.56	0.58		
	41-50 ปี	4.76	0.45		
	51-60 ปี	4.66	0.55		
	มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	4.88	0.24		
2. ด้านปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร	20-30 ปี	3.60	0.63	1.234	.296
	31-40 ปี	3.66	0.65		
	41-50 ปี	3.72	0.59		
	51-60 ปี	3.52	0.70		
	มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	4.00	0.35		
3. ด้านปัจจัยที่เกิดจากบุคคล	20-30 ปี	3.60	0.70	4.230	.002**
	31-40 ปี	3.76	0.67		
	41-50 ปี	3.98	0.50		
	51-60 ปี	3.59	0.71		
	มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	4.10	0.32		

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขารัตถุมิ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขารัตถุมิ ด้านปัจจัยที่เกิดจากบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระของลูกค้ำสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขารัตนภูมิ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระ	อาชีพ	\bar{X}	S.D.	F	Sig
1. ด้านปัจจัยภายนอก	ข้าราชการ/พนักงาน	4.42	0.75	5.381	.000**
	รัฐวิสาหกิจ				
	พนักงานบริษัทเอกชน	4.44	0.63		
	ประกอบธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	4.72	0.44		
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	4.60	0.59		
	ผู้รับจ้างทั่วไป/ผู้ใช้แรงงาน	4.72	0.45		
	เกษตรกร	4.73	0.44		
2. ด้านปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร	ข้าราชการ/พนักงาน	3.58	0.56	.975	.433
	รัฐวิสาหกิจ				
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.57	0.71		
	ประกอบธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	3.64	0.62		
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	3.83	0.43		
	ผู้รับจ้างทั่วไป/ผู้ใช้แรงงาน	3.67	0.61		
	เกษตรกร	3.81	0.60		
3. ด้านปัจจัยที่เกิดจากบุคคล	ข้าราชการ/พนักงาน	3.17	0.94	9.445	.000**
	รัฐวิสาหกิจ				
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.64	0.66		
	ประกอบธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	3.73	0.61		
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	4.14	0.33		
	ผู้รับจ้างทั่วไป/ผู้ใช้แรงงาน	3.93	0.47		
	เกษตรกร	3.94	0.59		

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระของลูกค้ำสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขารัตนภูมิ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระของลูกค้ำสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขารัตนภูมิ ด้านปัจจัยภายนอก และด้านปัจจัยที่เกิดจากบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระของลูกค้ำสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขารัตภูมิ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระ	จำนวนสมาชิกในครอบครัว	\bar{X}	S.D.	F	Sig
1. ด้านปัจจัยภายนอก	2 คน	4.51	0.66	2.143	.095
	3 คน	4.71	0.49		
	4 คน	4.58	0.58		
	5 คนขึ้นไป	4.53	0.53		
2. ด้านปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร	2 คน	3.49	0.61	1.904	.129
	3 คน	3.62	0.63		
	4 คน	3.70	0.62		
	5 คนขึ้นไป	3.85	0.68		
3. ด้านปัจจัยที่เกิดจากบุคคล	2 คน	3.24	0.81	7.729	.000**
	3 คน	3.79	0.64		
	4 คน	3.83	0.58		
	5 คนขึ้นไป	3.80	0.64		

จากตาราง 23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระของลูกค้ำสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขารัตภูมิ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระของลูกค้ำสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขารัตภูมิ ด้านปัจจัยที่เกิดจากบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระของลูกค้ำสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขารัตภูมิ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ำที่มาใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขารัตภูมิ

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ำที่มาใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขารัตภูมิในภาพรวมพบว่า อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการขอกู้ และจำนวนเงินที่อนุมัติที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระที่ต่างกันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภกร อิมสุข (2561) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการผัดนัดชำระหนี้ของลูกหนี้สินเชื่อสถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน) ซึ่งผลการศึกษาพบว่ารายได้ของลูกหนี้ต่อเดือนและ

รายจ่ายของลูกหนี้ต่อเดือนมีผลกระทบต่อปัจจัยที่ทำให้เกิดการผัดขันธ์ชำระหนี้ โดยรายได้ของลูกหนี้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก คือ เมื่อมีรายได้ต่ำจะมีโอกาสที่ลูกหนี้สินเชื่อจะเกิดการผัดขันธ์ชำระหนี้สูง จากงานวิจัยพบว่าผู้ที่มีหนี้ค้างชำระส่วนมากจะมีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ซึ่งส่วนมากประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปหรือเป็นผู้ใช้แรงงาน ถึงแม้ว่าส่วนมากลูกหนี้จะเรียนจบในระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี แต่ก็ไม่สามารถหางานทำได้ เพราะผู้กู้ส่วนใหญ่ประสบกับปัญหาการว่างงาน เนื่องจากโดนเลิกจ้าง ถูกปิดกิจการ ต้องย้ายกลับมาอาศัยที่ภูมิลำเนาเดิมของตน เนื่องจากปัญหาโรคระบาดทำให้มีผลกระทบเป็นวงกว้างในหลายสายอาชีพ ส่งผลให้ขาดรายได้ นำไปสู่การเกิดหนี้ค้างชำระ ต้องนำเงินไปใช้ในการอุปโภคบริโภคก่อนแต่เพศ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระที่ต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะวรรณ ยางคำและคณะ (2562) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาระหนี้สินของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งผลการศึกษาพบว่าประชาชนในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดมหาสารคามที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาระหนี้สิน ด้านลักษณะรายได้ของครอบครัวไม่แตกต่างกัน เนื่องจากเพศชายหรือหญิง มีความคิดเห็นด้วยว่ารายได้ที่เพียงพอจะไม่ก่อให้เกิดภาระหนี้

5.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารออมสิน สาขาธกม

ผลการศึกษาพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านปัจจัยภายนอกเป็นปัจจัยที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือปัจจัยที่เกิดจากบุคคล ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดที่ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร สามารถแยกพิจารณาทางด้านได้ดังนี้

5.1.2.1 ด้านปัจจัยภายนอก จากการศึกษาพบว่า การเกิดโรคระบาด เช่น Covid-19 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ จำนวนคู่แข่งทางการค้ามีมากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เช่น พฤติกรรมการซื้อของออนไลน์ของผู้บริโภค และผลกระทบจากภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม มีผลกระทบอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณิ สมด้ว (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลการเกิดหนี้ค้างชำระ สินเชื่อ นโยบายรัฐ ของธนาคารออมสิน สาขาจะนะ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ สินเชื่อ นโยบายรัฐของธนาคารออมสินโดยรวม พบว่าปัจจัยภายนอกธนาคารมีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของธนาคารในระดับมาก

5.1.2.2 ด้านปัจจัยภายในที่เกิดจากธนาคาร จากการศึกษาพบว่าจำนวนเงินงวดที่ผ่อนชำระสูงเกินไป และวงเงินอนุมัติที่ไม่เหมาะสมกับความต้องการใช้เงิน มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างในระดับมากที่สุด และรองลงมาคือระยะเวลาในการผ่อนชำระไม่เหมาะสม อัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มสูงขึ้น ความไม่สะดวกในการติดต่อธนาคาร มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างในระดับมาก พนักงานไม่อธิบายเงื่อนไขในสัญญาและพนักงานขาดความใส่ใจในการติดตามทวงถามหนี้ มีผลในระดับปานกลาง และพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างในระดับน้อย

5.1.2.3 ด้านปัจจัยที่เกิดจากบุคคล จากการศึกษาพบว่า ลูกหนี้มีรายจ่ายมากกว่ารายได้ มีรายได้ลดลง มีภาระหนี้สินเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณรัฐกานต์ นุชพุ่ม (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต ธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาครั้งนี้จำนวนบัตรเครดิตในครอบครอง มีผลในทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตเต็มจำนวน ซึ่งหมายถึงยังมีจำนวนบัตรเครดิตในครอบครองจำนวนมากยิ่งส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตเต็มจำนวนน้อยลง นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า ลูกหนี้ลาออกจากการงาน/ตงงาน/โดนเลิกจ้าง และนำเงินที่จะชำระหนี้ไปใช้จ่ายหนี้อื่น ๆ ก่อน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างมากที่สุด รองลงมาคือ ลูกค้ำมีการลงทุนในกิจการเกินตัวทำให้ธุรกิจขาดสภาพคล่อง ผู้กู้มีปัญหาสุขภาพจนไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ผู้กู้นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ เป็นปัจจัยที่เกิดหนี้ค้างในระดับมาก และผู้กู้มีปัญหาครอบครัว เช่น หย่าร้าง ผู้กู้ขาดความเข้าใจในการชำระหนี้ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างระดับปานกลาง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระในระดับน้อยที่สุดคือ ผู้กู้มีเจตนาที่จะไม่ชำระหนี้

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.2.1.1 ข้อเสนอแนะต่อธนาคารออมสิน

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ พบว่าธนาคารควรให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้ำมีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป เนื่องจากคนกลุ่มนี้เป็นกลุ่มคนสูงวัยและบางส่วนไม่ได้ประกอบอาชีพแล้ว ลูกค้ำกลุ่มนี้จึงมีรายได้ลดลงหรือไม่มีรายได้เลย ธนาคารจึงควรออกมาตรการการออกมาช่วยเหลือ เช่น ให้มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกค้ำกลุ่มนี้ นอกจากนี้ธนาคารควรมีการจัดอบรมให้ความรู้การประกอบอาชีพ มีการเปิดตลาดนัดออมสิน เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยโควิด ให้คนกลุ่มนี้ได้มาค้าขายในพื้นที่ของธนาคาร เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการหารายได้ให้กับลูกค้ำกลุ่มนี้

5.2.1.2 ข้อเสนอแนะต่อสถาบันการเงินอื่นๆ

จากผลการวิจัยพบว่าลูกค้ำที่ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร ซึ่งได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอก การเกิดภัยธรรมชาติต่างๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง ส่งผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของผู้ประกอบอาชีพนี้ ซึ่งข้อจำกัดของอาชีพนี้คือ ต้องพึ่งพาสภาพแวดล้อม สภาพดินฟ้าอากาศ ซึ่งมีผลกระทบต่อผลผลิตทั้งสิ้น ธนาคารที่เกี่ยวข้องควรมีนโยบายในการช่วยเหลือเกษตรกร ลดอัตราดอกเบี้ยในช่วงที่เกิดภัยธรรมชาติ มีการปรับโครงสร้างหนี้ให้แก่เกษตรกร หรือมีการปล่อยสินเชื่อระยะสั้นให้แก่เกษตรกรได้นำไปหมุนเวียนในกิจการ เพื่อให้สามารถดำรงชีพได้ในเวลาหนึ่ง

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.2.2.1 การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาเพียงปัจจัยภายในธนาคารและปัจจัยส่วนบุคคล เนื่องจากปัจจัยภายนอก เป็นสิ่งที่อยู่นอกการควบคุม เมื่อทำการศึกษาและวิเคราะห์ถึงสาเหตุการเกิดหนี้ค้างอันเกิดจากปัจจัยภายนอก ธนาคารไม่สามารถแก้ไขปัญหาและควบคุมปัญหาดังกล่าวได้

5.2.2.2 การศึกษาในครั้งต่อไปควรมีการออกแบบสอบถามให้มีข้อจำกัดน้อยลง เนื่องจากคำถามแบบสอบถามการวิจัยเป็นคำถามที่ละเอียดอ่อน ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะไม่สะดวกใจในการตอบและคำถามบางข้อผู้ตอบแบบสอบถามก็ไม่สามารถให้ข้อมูลได้เนื่องจากตนเองไม่ได้เผชิญกับปัญหาเหล่านั้นอยู่

5.2.2.3 ควรมีการศึกษานโยบายของรัฐบาลว่ามีความสัมพันธ์กับการแก้ไขปัญหาการเกิดหนี้ค้างชำระ หรือว่ามีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าย่างไร เช่น นโยบายพักชำระหนี้ เป็นต้น

บรรณานุกรม

ดารณี พุทธวิบูลย์.(2543).การจัดการสินเชื่อ.กรุงเทพฯ: บริษัท ประชาชน จำกัด

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา.(2564).เศรษฐกิจไทยจะเป็นอย่างไร หากเราต้องอยู่กับโควิด-19 ไปตลอดกาล.เรียกใช้เมื่อ 14 กันยายน 2564, จาก <https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/ri-covid-recovery-2021>

ธนาคารแห่งประเทศไทย.(2564).รายงานเศรษฐกิจและการเงิน.เรียกใช้เมื่อ 2 กันยายน 2564,จาก https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/PressRelease/PressRelease2557/MonthlyReport_July2021_si59sl.pdf

ธนาคารแห่งประเทศไทย.(2564).ภารกิจแก้หนี้ประชาชน.เรียกใช้เมื่อ 14 กันยายน 2564, จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_3_Aug2021.aspx

ธนาคารออมสิน.(2563).รายงานประจำปี 2563.กรุงเทพฯ : ธนาคารออมสิน.เรียกใช้เมื่อ 26 สิงหาคม 2564

ปฐมพร ฉ่ำวิเศษ.(2557).สาเหตุหนี้ค้างชำระของผู้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน

สาขาวิงขึ้น จังหวัดแพร่.การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปิยะวรรณ ยางคำและคณะ.(2562).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาระหนี้ของประชาชนในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดมหาสารคาม.งานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พยนต์ เบ้าเที่ยง.(2550).พฤติกรรมการณ์ชำระหนี้ของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินใน

จังหวัดหนองบัวลำภู.การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ธนาคารแห่งประเทศไทย.(2564).ผลกระทบวิกฤต COVID-19 กับเศรษฐกิจโลก.เรียกใช้เมื่อ 14 กันยายน

2564, จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_18Mar2020.aspx

วรรณิ สมตัว.(2558).ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ สินเชื่อนโยบายรัฐ ของธนาคารออมสิน สาขาจนะ

จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ศุภกร อิมสุข.(2561).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้าหนี้สินเชื่อ สถาบันบริหารจัดการธนาคาร
ที่ดิน

(องค์กรมหาชน).การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะ
เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เสาวลักษณ์ แผลพลา.(2558).ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง

จังหวัดเชียงใหม่.การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.