



ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อ

ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด

Factors Affecting Solvency of Credit Client Group,

TMB Bank PCL, Ranod Branch

ประจักษ์ สุวรรณรัตน์

Prajak Suwannarat

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการธุรกิจเกษตร

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts in Agribusiness Management

Prince of Songkla University

2552

ชื่อสารนิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อ
ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด
ผู้เขียน นายประจักษ์ สุวรรณรัตน์
สาขาวิชา การจัดการธุรกิจเกษตร

อาจารย์ที่ปรึกษา

คณะกรรมการการสอบ

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ เจริญจิระตระกูล) (รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ เจริญจิระตระกูล)

.....กรรมการ
(ดร.สิริรัตน์ เกียรติปฐมชัย)

.....กรรมการ
(อาจารย์ไชยยะ คงมณี)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ เจริญจิระตระกูล)
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจเกษตร

ชื่อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด
ผู้เขียน	นายประจักษ์ สุวรรณรัตน์
สาขาวิชา	การจัดการธุรกิจเกษตร
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ลักษณะทางเศรษฐกิจและทางสังคมของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด (2) ภาระหนี้และสถานภาพการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด (3) ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด และ (4) ปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด ใช้ข้อมูลทุติยภูมิและปฐมภูมิ โดยสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 108 ราย จำแนกเป็นลูกหนี้ปกติซึ่งใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จำนวน 74 ราย และลูกหนี้ไม่ปกติหรือค้างชำระศึกษาทุกราย คือจำนวน 34 ราย รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเชิงโครงสร้าง และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และ สถิติ Chi-Square

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 41 – 50 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 48.2 ปี มีสถานภาพสมรสมากที่สุดระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สมาชิกในครัวเรือนเฉลี่ย 4.7 คนต่อครัวเรือน กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อประกอบอาชีพค้าขายมากที่สุดร้อยละ 37 รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว และรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 20,001 – 40,000 บาท และมีรายจ่ายเฉลี่ยระหว่าง 20,001 – 40,000 บาทต่อครัวเรือน โดยส่วนใหญ่มีภาระหนี้จากแหล่งอื่นนอกเหนือจากธนาคารทหารไทย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นหนี้ในระบบ แหล่งหนี้ที่สำคัญคือ ธนาคารพาณิชย์ และพบว่าร้อยละ 85.2 ของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อมีการออม โดยรูปแบบการออมคือการฝากเงินกับธนาคาร และมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในยามฉุกเฉินหรือเจ็บป่วย เพื่อการศึกษาของบุตร และเพื่อใช้ในการหมุนเวียนธุรกิจ สำหรับภาระหนี้และสถานภาพการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกค้าปกติ มีรูปแบบการใช้บริการสินเชื่อแบบเงินกู้ (Loan) ส่วนระยะเวลาทำสัญญาเงินกู้อยู่ระหว่าง 6 – 10 ปี ส่วนใหญ่ผ่อนชำระหนี้น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน โดยมีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในธุรกิจ และเพื่อซื้อที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

สำหรับผลการทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อ พบว่าปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ภาระหนี้

จากแหล่งอื่น และการออม และปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ ระยะเวลาทำสัญญาเงินกู้ จำนวนครั้งที่มาติดต่อเพื่อชำระเงินกู้ วิธีการชำระหนี้ และเงื่อนไขการชำระหนี้แต่ละครั้ง มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในขณะที่หนี้สินคงเหลือ ณ วันสำรวจ มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนปัจจัยทางสังคมทุกประเด็น ไม่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ สุดท้ายปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อ ที่พบคือ ลูกค้าสินเชื่อส่วนใหญ่ประสบปัญหาภายในครอบครัวหรือธุรกิจ ภาวะอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป และผลกระทบที่เกิดจากภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองบ่อย ตามลำดับ

Minor Thesis Title	Factors Affecting Solvency of Credit Client Group, TMB Bank PCL, Ranod Branch
Author	Mr. Prajak Suwannarat
Major Program	Agribusiness Management
Academic Year	2008

Abstract

The research is aimed to study (1) the social and economic features of credit clients of TMB Bank PCL, Ranod Branch (2) liabilities and liquidation status of credit clients of TMB Bank PCL, Ranod Branch (3) factors affecting solvency of credit clients, TMB Bank PCL, Ranod Branch and (4) problems and threats of the clients' liquidation. The data are comprised of the secondary and primary data. Total respondents are defined as 108 credit clients. The accidental sampling is implemented to achieve 74 credit clients while the other 34 behindhand clients are all included in the study. The data were collected through the structured questionnaire, and analyzed by the descriptive statistics and Chi-Square test.

The results reveal that most of the credit clients of TMB Bank PCL, Ranod Branch are female, and 41-50 years old. The average age is 48.2 years old. The clients are mostly married, and bachelor degree educated. The average household members are 4.7 people. The majorities, 37%, are traders while the balances run their private business, or serve the government as civil officers or state enterprise officers. The average income is 20,001 – 40,000 baht; meanwhile, the average expense is 20,001 – 40,000 each household. Besides TMB Bank PCL, the credit clients are mostly in debt condition with other financial firms. The outstanding sources of loan are commercial banks. Nevertheless, the credit clients, 85.2%, conduct their saving with the bank as deposits. The deposits are reserved for sickness or emergency cases, children's education, and business revolving funds. As for debts and liquidation status of the credit clients, most of them are classified as regular clients, who are loan financed. The contracts last for 6-10 years. The clients' payback is less than 5,000 baht a month. The loan purposes are for business revolving funds as well as land and building purchase.

The test results of factors affecting solvency of credit client group are described as details. The economic factors are listed as the average monthly income and expense, debts from

other sources, and saving. The other factors are listed as the contract period, times in contact for loan payment, method of loan payment, and condition for each loan payment. These factors influence the solvency with the statistically significant level at 0.01. The balance debts as of the survey date influence the solvency with the statistically significant level at 0.05. However, the social factors in all aspects do not influence the solvency. Finally, problems and threats on the solvency of the credit clients are described as details. Most of the credit clients encounter in-house difficulties or business problems. The interest rate is too high. The impact from the slump economic system exists due to the frequency of political changes respectively.

กิตติกรรมประกาศ

ผลงานสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อธนาคารทหารไทย สาขาระโนด สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เป็นเพราะการเสียสละเวลาอันมีค่าโดยท่านกรุณาใส่ใจดูแลและให้คำแนะนำปรึกษาในกระบวนการวิจัยอย่างสม่ำเสมอ ของรองศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ เจริญจิระตระกูล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ โดยเริ่มตั้งแต่การเขียนโครงร่างสารนิพนธ์ การวิเคราะห์ข้อมูล จนกระทั่งขั้นสุดท้าย คือ การเขียนสารนิพนธ์อย่างถูกต้อง ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งใจเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย ทั้งใคร่ขอขอบพระคุณ ดร.ศิริรัตน์ เกียรติปฐมชัย และอาจารย์ไชยยะ คงมณี กรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาชี้แนะสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เขียน ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

นอกเหนือจากคณาจารย์ทั้ง 3 ท่านแล้ว การวิจัยครั้งนี้จะประสบผลสำเร็จลุล่วงไม่ได้ หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์ และเสียสละเวลาในการให้ข้อมูล รวมทั้งข้อคิดเห็นต่างๆ จากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด และพนักงานด้านสินเชื่อทุกท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ด้วยดีมาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัว ที่คอยเป็นกำลังใจสำคัญโดยตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษา จนกระทั่งงานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และที่ขาดมิได้ คือ คุณมุกดารัตน์ เพชรหนู และเพื่อนร่วมชั้นเรียน รุ่นที่ 9 ที่คอยเป็นกำลังใจและช่วยเหลือมาโดยตลอด หากสารนิพนธ์ฉบับนี้ มีส่วนที่ให้แนวคิดและมีประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า และนำไปใช้ประโยชน์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณดีทั้งหมดไว้เป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครูบาอาจารย์ ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตั้งแต่ต้นจนปัจจุบัน

ประจักษ์ สุวรรณรัตน์

พฤษภาคม 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
Abstract	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญของการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 การตรวจสอบเอกสาร	
2.1 ลักษณะการประกอบธุรกิจ ธนาคารทหารไทย	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของการชำระหนี้	7
2.3 หลักเกณฑ์ในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์	9
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	
3.1 ข้อมูลและการรวบรวมข้อมูล	25
3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ลักษณะทางเศรษฐกิจและทางสังคมของลูกค้าสินเชื่อ	29
4.2 ภาระหนี้และสถานภาพการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ	36
4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ	40
4.4 ปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ	44
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	47
5.2 ข้อเสนอแนะ	49
5.3 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	50
บรรณานุกรม	52
ภาคผนวก แบบสอบถาม	54
ประวัติผู้เขียน	62

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 3.1	จำนวนตัวอย่างที่ใช้ศึกษาจำแนกตามมาตรฐานการจัดชั้นหนี้	26
ตารางที่ 4.1	ลักษณะทางสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด	30
ตารางที่ 4.2	ลักษณะทางเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด	32
ตารางที่ 4.3	ลักษณะภาระหนี้สินจากแหล่งอื่นของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด	34
ตารางที่ 4.4	การออมของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด	35
ตารางที่ 4.5	ภาระหนี้และสถานภาพการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ	37
ตารางที่ 4.6	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านสังคมของลูกค้าสินเชื่อที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้	41
ตารางที่ 4.7	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจของลูกค้าสินเชื่อที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้	42
ตารางที่ 4.8	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านอื่นๆ ของลูกค้าสินเชื่อที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้	43
ตารางที่ 4.9	ปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ	45

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 3.1 กรอบการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้	28

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของการวิจัย

จากสภาพเศรษฐกิจไทยในช่วงปี พ.ศ. 2540 ที่ประสบปัญหานานับการ ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ปัญหาหนี้เสียของธนาคารพาณิชย์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ทำให้ธนาคารแห่งประเทศไทยต้องออกมาตรการเพื่อฟื้นฟูและหาแนวทางแก้ไข เป็นที่ทราบกันดีว่าการดำเนินธุรกิจต่างๆ จะต้องอาศัยธนาคารพาณิชย์เป็นสื่อกลางในด้านการรับฝากเงิน การให้กู้ยืมและการให้บริการต่างๆ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินหนึ่งที่ได้รับความคิดเห็นว่ามีรูปแบบของการดำเนินงานที่เป็นระบบ มีระเบียบปฏิบัติที่ดีอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยที่สำคัญธนาคารพาณิชย์เป็นองค์กรหนึ่งที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้เจริญรุ่งเรือง หน้าที่หลักของธนาคารพาณิชย์จึงเป็นการระดมเงินออมจากประชาชนเพื่อมาเป็นทุนและกระจายออกไปในรูปของสินเชื่อสู่ภาคเศรษฐกิจต่างๆ โดยทั่วไปเป้าหมายหลักในการอำนวยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์จะเป็นแหล่งที่มาของรายได้ที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากการนำเงินที่รับฝากจากประชาชนไปทำประโยชน์ให้เกิดรายได้ ในขณะที่เดียวกันก็เป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูงเพราะอาจเกิดความเสียหายแก่ธนาคารได้ง่าย เช่น จากการพิจารณาให้สินเชื่อที่ไม่เหมาะสม การติดตามหนี้ที่เรียกเก็บหนี้ไม่ได้ และการทุจริต เป็นต้น หากมีความเสียหายเกิดขึ้นย่อมจะกระทบถึงฐานะและความมั่นคงของธนาคารและประโยชน์ของประชาชนโดยรวม

ดังนั้น การพิจารณาให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่ง แม้จะมีหลักการและวิธีการในการปฏิบัติแตกต่างกันออกไป แต่วัตถุประสงค์ที่เหมือนกันก็คือต้องการให้ผู้ที่ยืมเงินเชื่อไปแล้วสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงาน จนเกิดผลกำไรสามารถชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยได้ตามกำหนด โดยไม่ก่อให้เกิดการค้างชำระหนี้ ถึงแม้ว่าจะมีหลักทรัพย์ค้ำประกันคุ้มกับวงเงินที่เป็นหนี้อยู่ก็ตาม ทั้งนี้ธนาคารจะต้องพิจารณาความสามารถของลูกค้าที่มาขอกู้เงินว่าจะสามารถชำระหนี้เงินต้นพร้อมดอกเบี้ยคืนได้ตามกำหนดสัญญาหรือไม่ ในบางกรณีถ้าลูกหนี้เกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตรงตามเวลา ควรจะมีการผ่อนผันปัญหาคือใช้อะไรเป็นหลักประกันเพื่อลดความเสี่ยงลงได้ โดยทั่วไปการให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์โดยส่วนใหญ่จะยึดหลักสำคัญ 4 ประการคือ (ชนินทร์ พิทยวิริช, 2534)

- 1) ผลกำไรจากการประกอบการ (Profitability)
- 2) สภาพคล่องของสินทรัพย์ที่จะเปลี่ยนเป็นตัวเงินได้ (Liquidity)
- 3) การเคลื่อนย้ายเงินทุนเพื่อให้เกิดสภาพคล่อง (Mobility)

4) ความเสี่ยงต่อหนี้สูญที่จะเกิดขึ้น (Safety)

หลังจากการให้สินเชื่อไปแล้วธนาคารพาณิชย์จะต้องติดตามฐานะทางการเงิน และการดำเนินงานของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ หากสินเชื่อด้วยคุณภาพไม่สามารถเรียกเก็บได้ ก่อให้เกิดการค้างชำระหนี้ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย และหากไม่สามารถเรียกเก็บได้ติดต่อกันเป็น ระยะเวลาานทำให้ธนาคารต้องสูญเสียโอกาสในการทำกำไรจากดอกเบี้ยที่ควรจะได้รับ สูญเสีย ค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมากในการติดตามเร่งรัดหนี้คืนจากลูกหนี้ ส่งผลกระทบโดยตรงต่อธุรกิจ ประสบกับภาวะเสี่ยงต่อการเกิดหนี้สูญ และทำให้ขาดสภาพคล่องในการบริหารงาน นอกจากนี้แล้วยังมีการกำหนด และควบคุมคุณภาพหนี้ของธนาคารพาณิชย์ เพื่อสะดวกในการติดตามและ แบ่งชั้นตามคุณภาพหนี้ออกเป็นกลุ่มๆ ตามคุณภาพหนี้แต่ละราย ซึ่งลูกหนี้ที่ปฏิบัติผิดเงื่อนไข ของธนาคารจะจัดเป็นลูกหนี้ที่ด้วยคุณภาพ และหากมีการค้างชำระหนี้ต้นพร้อมดอกเบี้ย ติดต่อกันเป็นระยะเวลาาน และเข้าหลักเกณฑ์ดังกล่าวจะถูกแบ่งจัดชั้นหนี้ทันที

โดยทั่วไปธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจะกำหนดมาตรฐานการแบ่งชั้นหนี้ตามระยะเวลา ค้างชำระ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มลูกหนี้ปกติ (Pass : P) มีระยะเวลาการเป็นหนี้ไม่เกิน 1 เดือน และกลุ่มลูกหนี้ไม่ปกติ คือกลุ่มลูกหนี้ที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไขที่ธนาคาร กำหนด ได้แก่ กลุ่มลูกหนี้กล่าวถึงเป็นพิเศษ (Special Mention : SM) ระยะเวลาการเป็นหนี้ 2 – 3 เดือน หนี้ต่ำกว่ามาตรฐาน (Sub Standard : SS) ระยะเวลาการเป็นหนี้ 4 – 6 เดือน หนี้สงสัย (Doubtful : D) ระยะเวลาการเป็นหนี้ 7 – 12 เดือน หนี้สงสัยจะสูญ (Doubtful of Loss : DL) ระยะเวลาการเป็นหนี้ มากกว่า 13 เดือน และหนี้สูญ (Loss : L) ทางธนาคารจะตัดออกจากบัญชี เพื่อดำเนินการทางกฎหมาย สำหรับธนาคารทหารไทย สาขาระโนด มีวงเงินการให้สินเชื่อ ณ ธันวาคม 2551 จำนวน 421 ราย มูลค่า 495.85 ล้านบาท ซึ่งมีหนี้ค้างชำระจำนวน 51 ราย มูลค่า 52.46 ล้านบาท (ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด, 2551)

ปัญหาที่คือทำอย่างไรธนาคาร จึงจะสามารถควบคุมยอดการค้างชำระของลูกค้าไม่ให้ สูงไปกว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบัน เพราะการมีปริมาณการค้างชำระหนี้สูงเป็นจำนวนมาก จะทำให้ ธนาคารสูญเสียโอกาสในการทำกำไรจากดอกเบี้ยที่ควรได้รับ เป็นปัญหาใหญ่สำหรับธนาคารที่ จะต้องคอยติดตามเร่งรัดหนี้การค้างชำระหนี้ของลูกค้า เมื่อมีการดำเนินคดีในชั้นศาลจนถูกยึดทรัพย์ขายทอดตลาดเพื่อนำเงินมาชำระหนี้ นั้น หากได้เงินจากการขายทอดตลาดไม่พอชำระหนี้ ลูกหนี้ต้องถูกธนาคารบังคับเอาทรัพย์สินอื่นเพื่อขายทอดตลาดแล้วนำเงินมาชำระหนี้จนครบ มูลค่าหนี้

จากปัญหาดังกล่าว จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจในการที่จะศึกษาค้นคว้าถึงปัจจัยที่ทำให้เกิด การค้างชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารว่าขึ้นอยู่กับสาเหตุใดบ้าง อะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิด ปัญหา สภาพเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าธนาคารทหารไทยเป็นอย่างไร ภาระหนี้และ

สถานภาพการชำระหนี้ ณ ภาวะปัจจุบันเป็นอย่างไร และปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการชำระหนี้ของลูกค้ำธนาคาร องค์ความรู้ที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารทหารไทย สาขาระโนด และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางป้องกัน มิให้เกิดสินเชื่อที่มีการค้างชำระหนี้กับธนาคาร และเพื่อสามารถเตรียมการสำหรับวางแผนนโยบายในการจัดการและบริหารหนี้และติดตามสถานการณ์หนี้ต่อไปในภายหน้า

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้ำสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาลักษณะทางเศรษฐกิจและทางสังคมของลูกค้ำสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด
- 2) เพื่อศึกษาภาระหนี้และสถานภาพการชำระหนี้ของลูกค้ำสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้ำสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด
- 4) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ของลูกค้ำสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

- 1) กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มลูกค้ำสินเชื่อธนาคารทหารไทย สาขาระโนด
- 2) สถานภาพการชำระหนี้ ในที่นี้ผู้วิจัยหมายถึง กลุ่มลูกค้ำสินเชื่อที่มีความสามารถในการชำระหนี้ ใน 2 ระดับ คือ
 - 2.1) กลุ่มลูกหนี้ปกติ หมายถึงกลุ่มลูกหนี้ที่มีการผ่อนชำระหนี้คืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยอย่างสม่ำเสมอทุกเดือน
 - 2.2) กลุ่มลูกหนี้ไม่ปกติ หมายถึง กลุ่มลูกหนี้ที่มีหนี้ค้างชำระเงินต้นและดอกเบี้ยตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป
- 3) ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ หมายถึง ตัวแปรที่มีผลต่อการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยของลูกค้ำสินเชื่อ ให้คืนแก่ธนาคารได้ตรงกำหนด ตามระยะเวลาที่ผู้ให้กู้และผู้กู้ตกลงกันไว้ในสัญญาหรือไม่ ในการศึกษานี้ผู้วิจัยกำหนดไว้ 3 ด้าน คือ ปัจจัยทางด้านสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ อาชีพ รายได้ รายจ่าย การออม และภาระหนี้สิน และสำหรับปัจจัยทางด้านอื่นๆ

ได้แก่ ระยะเวลาทำสัญญาเงินกู้ หนี้สินคงเหลือ ณ วันสำรวจ หลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกันเงินกู้ วิธีการชำระหนี้เงินกู้ จำนวนครั้งที่มาติดต่อเพื่อชำระเงินกู้ และเงื่อนไขการชำระเงินกู้

4) กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าสินเชื่อบริษัทธนาคารทหารไทย สาขาระโนด จำนวน 108 ราย จำแนกเป็นลูกหนี้ปกติซึ่งใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จำนวน 74 ราย และลูกหนี้ไม่ปกติหรือค้างชำระศึกษาทุกราย คือ จำนวน 34 ราย

5) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม พ.ศ. 2551

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาในครั้งนี้เนื่องจากความรู้ที่ได้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารทหารไทย สาขาระโนด ในการนำไปกำหนดแนวทางการแก้ไข และป้องกัน ไม่ให้เกิดการค้างชำระหนี้ของผู้กู้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ของธนาคารในรูปดอกเบี้ย รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการบริหารคุณภาพหนี้ให้ได้ผลดี ตลอดจนสามารถดำเนินนโยบายและวางแผนให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย ในการปล่อยสินเชื่อของธนาคาร

บทที่ 2

การตรวจสอบเอกสาร

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อธนาคารทหารไทย สาขาระโนด จำเป็นต้องมีการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเอกสารอ้างอิงต่างๆ รวมทั้งการตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่กำลังศึกษาอยู่ซึ่งประกอบด้วย 1) แนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของการค้างชำระหนี้ 2) หลักเกณฑ์ในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ 3) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ลักษณะการประกอบธุรกิจ ธนาคารทหารไทย

ธนาคารทหารไทย จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2500 โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ ณ อาคาร 2 ถนนราชดำเนิน และมีจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ และ นายโชติ คุณะเกษม เป็นผู้จัดการคนแรกของธนาคาร โดยมีพนักงานเริ่มแรกทั้งสิ้นจำนวน 26 คน และมีทุนจดทะเบียนเริ่มแรกจำนวน 10 ล้านบาท แบ่งเป็น 100,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 100 บาท โดยผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่เป็นข้าราชการทหารทั้งในและนอกประจำการ ในปี 2525 เป็นปีที่มีความสำคัญกับธนาคารมาก กล่าวคือ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม พระราชทานตราตั้งให้ธนาคารทหารไทย จำกัด เป็นธนาคารพาณิชย์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และได้มีการเพิ่มทุนครั้งแรกจากจำนวน 10 ล้านบาท เป็นจำนวน 100 ล้านบาท และเพื่อเป็นการขยายช่องทางการระดมทุน ธนาคารได้จดทะเบียนเป็นบริษัท จะทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2526 และเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2537 ธนาคารได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด

ธนาคารทหารไทย ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้ดำเนินการรวมกิจการเป็นธนาคารทหารไทย โดยมีผลตามกฎหมายตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2547 เป็นต้นมา ซึ่งการรวมกิจการดังกล่าวส่งผลให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจรูปแบบธนาคารครบวงจร หรือ Universal Banking ได้เป็นอย่างดี รวมทั้งมีเครือข่ายธุรกิจในเครือที่หลากหลายยิ่งขึ้น โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551 ธนาคารมีขนาดสินทรัพย์รวมประมาณ 602 พันล้านบาท ตลอดเวลาแห่งการดำเนินงาน ธนาคารมุ่งเน้นในเรื่องของการปรับปรุงคุณภาพและขยายขอบข่ายการให้บริการเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานสากล ธนาคารได้ว่าจ้างที่ปรึกษาต่างประเทศให้เป็นผู้วางระบบการให้บริการลูกค้ารายย่อย และระบบบริหารความเสี่ยง มีการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพิ่มช่องทางการจำหน่าย จัดตั้งหน่วยงานบริหารความเสี่ยง และตั้งหน่วยงานเพื่อกำกับดูแลการปฏิบัติตามเกณฑ์ทางการ

รวมทั้งโครงการพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้า (Core Banking System) ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการ

ในเดือนธันวาคม ปี 2550 ธนาคารประสบความสำเร็จในการเพิ่มทุนจำนวน 37,622 ล้านบาท ซึ่งมีกลุ่มไอเอ็นจี ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่มีชื่อเสียงจากประเทศเนเธอร์แลนด์ เข้ามาเป็นพันธมิตรรายใหม่ และภายหลังการเพิ่มทุน สัดส่วนการถือหุ้นของกระทรวงการคลังในธนาคารอยู่ที่ร้อยละ 26.1 และกลุ่มไอเอ็นจี ถือหุ้นในธนาคารร้อยละ 25.2 และถือหุ้น NVDR ที่มีหลักทรัพย์ของธนาคารเป็นหลักทรัพย์อ้างอิงและ/หรือหุ้นสามัญของธนาคาร ร้อยละ 4.92 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของธนาคาร

ในปี 2551 ภาวะเศรษฐกิจโลกได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากวิกฤตการณ์การเงินในสหรัฐฯ และยุโรป อันเนื่องมาจากปัญหาสินเชื่ออสังหาริมทรัพย์ (ซับไพร์ม) ประเทศไทยในฐานะประชาคมโลกซึ่งมีความเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจโลกอย่างแน่นแฟ้นย่อมไม่สามารถหลีกเลี่ยงจากวิกฤตการณ์ครั้งนี้ได้ แม้ว่าจะมีพื้นฐานทางเศรษฐกิจที่ค่อนข้างเข้มแข็ง โดยเริ่มจากการหดตัวของภาคการส่งออกและความเชื่อมั่นของผู้บริโภคและนักลงทุนที่ลดลง รวมทั้งปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองในประเทศ อย่างไรก็ตามท่ามกลางวิกฤตเศรษฐกิจ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยยังคงมีกำไรจากผลการดำเนินงานในปี 2551 โดยมีกำไรสุทธิรวม 424 ล้านบาท พลิกฟื้นจากการขาดทุนสุทธิ 43,677 ล้านบาทในปี 2550 สะท้อนถึงความสามารถในการทำกำไรของธนาคาร การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและผลจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของธนาคารตามกลยุทธ์ที่ได้วางไว้ ธนาคารมุ่งหวังที่จะก้าวเป็น **“ธนาคารไทยชั้นนำ มาตรฐานระดับโลก”** ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์ที่ได้ตั้งไว้ในช่วง 3-5 ปีข้างหน้า ภายใต้กลยุทธ์ **“การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity the TMB Way)”** รวมทั้งได้กำหนดเป้าหมายหลักในปี 2552-2554 ในการเป็นผู้นำด้านเงินฝาก (Deposit-led Strategy) สร้างอัตราผลตอบแทนอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ดังกล่าว ธนาคารได้จัดแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่ม (Segmentation) ที่ชัดเจนเพื่อมุ่งสร้างคุณค่าและความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าแต่ละกลุ่ม ซึ่งช่วยลดความซ้ำซ้อนในภารกิจของหน่วยงานและเสริมสร้างการประสานงานที่มีประสิทธิภาพระหว่างสายงานธุรกิจและสายงานสนับสนุน

ในปี 2551 นอกจากธนาคารได้พลิกฟื้นผลการดำเนินงานจากการขาดทุนมาเป็นกำไรแล้ว ธนาคารยังมีพัฒนาการที่ดีในการสร้างรายได้และเป็นปีแห่งการพัฒนาทั้งทางด้านความแข็งแกร่งด้านการเงิน การบริหารจัดการความเสี่ยง การจัดการภายใน และเร่งมือในการรุกทางธุรกิจเพื่อการเติบโตอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ทั้งนี้ ณ ธันวาคม 2551 ธนาคารมีฐานะ

เงินกองทุนที่เข้มแข็งด้วยกองทุนชั้นที่ 1 (Tier 1) ที่ 10.1 % และระดับความเพียงพอของเงินกองทุน (CAR) เท่ากับ 13.9 % ในเวลาเดียวกันสถาบันการจัดอันดับเอสแอนด์พี ได้ประกาศอันดับความน่าเชื่อถือของธนาคารที่ BB+ ด้วยแนวโน้ม “มีเสถียรภาพ (Stable)” นอกจากนั้นธนาคารได้เสริมสร้างความแข็งแกร่งของการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยทบทวนคุณภาพสินเชื่อที่มีอยู่อย่างเคร่งครัด การดำเนินการดังกล่าวเป็นความริเริ่มที่ธนาคารได้ทบทวนคุณภาพสินเชื่อด้วยตนเองเป็นการภายใน (Internal Qualitative Review) โดยมีเป้าหมายที่จะยกระดับคุณภาพสินเชื่อของธนาคารให้อยู่ในระดับมาตรฐานตามธนาคารชั้นนำในระดับสากล รวมทั้งมีการปรับเปลี่ยนด้านการจัดชั้นลูกค้ำ จากเดิมที่จัดลูกค้ำ NPL ตามรายบัญชีมาเป็นการจัดตามรายชื่อลูกค้ำ ตลอดจนการประเมินหลักประกันและการจัดชั้นคุณภาพสินเชื่อที่เข้มงวดยิ่งขึ้น ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวทำให้ไตรมาสที่ 4 ของปี 2551 ธนาคารมีการตั้งสำรองหนี้เพิ่มขึ้น 3,853 ล้านบาท ด้านการดำเนินธุรกิจ ธนาคารมิได้มุ่งเน้นการให้บริการสินเชื่อแต่เพียงอย่างเดียว แต่มีความมุ่งมั่นที่จะสร้างบรรทัดฐานใหม่ในการให้บริการทางการเงินที่ครบวงจร (Total Financial Solution Package) โดยยึดความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลาง รวมทั้งใช้เทคโนโลยีทางการเงินที่ทันสมัยและมีความปลอดภัยสูงในการบริหารจัดการเงินให้ลูกค้ำแต่ละกลุ่มแบบครบวงจร (Cash Management) เพื่อให้ลูกค้ำมีความคล่องตัวในการดำเนินงานและสามารถบริหารเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด, 2551)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของการค้างชำระหนี้

การค้างชำระหนี้ของลูกค้าเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงได้ยากในการดำเนินงานของธนาคาร เนื่องจากการอำนวยการสินเชื่อแก่ลูกค้าที่มาขอสินเชื่อ แม้ว่าได้มีการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขออยู่แล้วก็ตาม แต่ยังมีปัจจัยที่ส่งผลให้ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ตามกำหนดที่ระบุไว้ในสัญญา ธนาคารเองก็มีระบบตรวจสอบ ติดตามหนี้ภายหลังจากที่ได้ให้กู้แล้ว ซึ่งต้องหาวิธีการหรือมาตรการในการควบคุมหนี้ค้างชำระ ให้อยู่ในระดับที่ไม่เกินเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งมูลเหตุของการค้างชำระหนี้พอจะสรุปได้ดังนี้ (ชนินทร์ พิทยาวิธ, 2534)

2.2.1 ปัจจัยภายนอกได้แก่ ปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ หากปัจจัยดังกล่าวเปลี่ยนแปลง ย่อมส่งผลกระทบต่อตัวลูกหนี้ได้แก่

1) ภาวะเศรษฐกิจ เป็นปัญหาสำคัญของการประกอบธุรกิจ หากภาวะเศรษฐกิจดี ย่อมส่งผลให้การประกอบธุรกิจมีการขยายตัว และเจริญรุ่งเรือง หากสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ หรือซบเซาย่อมส่งผลให้เกิดการชะลอตัวให้ทางธุรกิจและการจ้างงานน้อยลง รายได้ของบุคคลลดลงตาม ซึ่งในบางธุรกิจอาจจะประสบปัญหารุนแรงถึงขั้นล้มละลายได้

2) นโยบายของรัฐบาล การดำเนินธุรกิจย่อมต้องเป็นไปในขอบเขตแห่งกฎหมาย ธุรกิจบางชนิด รัฐบาลอาจเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการครองชีพของประชาชนก็อาจจะกำหนดให้มีการควบคุมราคา เช่นปูนซีเมนต์ น้ำตาล เป็นต้น การกระทำเช่นนี้ย่อมเป็นผลดีต่อผู้บริโภค แต่ถ้ามียปัจจัยอื่นเปลี่ยนแปลง รัฐบาลจะต้องพิจารณาปรับนโยบายให้เหมาะสม เช่น ถ้าต้นทุนของสินค้าที่ถูกควบคุมราคาสูง ก็ต้องขยับราคาควบคุมให้สูงขึ้นบ้าง ถ้าผู้ประกอบการไม่มีกำไร อาจทำให้ไม่มีกำลังใจจะขยายการผลิต เพื่อผลิตสินค้าเพิ่มขึ้นไว้รับความต้องการที่จะสูงขึ้นในอนาคต ในด้านภาษีอากร ถ้ามีการปรับปรุงระบบภาษีอากรให้ทันต่อสภาวการณ์ ก็จะเป็นการช่วยเหลือธุรกิจ เช่นการตั้งกำแพงภาษีเพื่อช่วยเหลืออุตสาหกรรมภายในประเทศ นโยบายมาตรการทางการเงินที่ช่วยเหลือผู้ประกอบการ ความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง เป็นต้น

3) ค่านิยมและเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยทั้งสองแม้ว่าดูเป็นเรื่องเล็กน้อย แต่ก็อาจจะทำให้ธุรกิจบางประเภทเกิดปัญหาขึ้นได้ โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับแฟชั่นเมื่อผู้บริโภคมีค่านิยมเปลี่ยนแปลงไป หรือทางด้านเทคโนโลยี เช่น อุตสาหกรรมประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในราคาที่ถูกลงและคุณภาพที่ดีขึ้น

4) ภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เช่น ไฟไหม้ ภัยจากน้ำท่วม ผลผลิตได้รับความเสียหายจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ

2.2.2 ปัจจัยภายใน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในธนาคารที่เป็น ผู้ปล่อยสินเชื่อเอง และสามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงได้ ได้แก่

1) การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย อาจทำให้ผู้กู้รับภาระดอกเบี้ยที่เปลี่ยนไป ด้วยหากอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น ภาระดอกเบี้ยก็จะเพิ่มขึ้น ผู้กู้ต้องใช้เวลานานกว่าเดิมในการชำระหนี้ให้หมดไป ความเสี่ยงต่อการค้างชำระยิ่งสูงขึ้น

2) การประเมินราคาหลักทรัพย์ที่ไม่เหมาะสม เช่นการประเมินราคาหลักทรัพย์ที่ สูงเกินไป หลักทรัพย์ค้ำประกันไม่มีสภาพคล่อง ทำให้ผู้กู้ได้รับการอนุมัติวงเงินที่หลักทรัพย์ค้ำประกันไม่คุ้มกับมูลหนี้ เกินความจำเป็น หรือเกินความสามารถในการชำระหนี้ ทำให้ผู้กู้ไม่คำนึงถึงการสูญเสียหลักทรัพย์ที่ค้ำประกันไว้

3) ระบบการติดตามและควบคุมหนี้ของธนาคารไม่มีประสิทธิภาพ

4) การอำนวยความสะดวกของธนาคารที่ไม่มีการถ่วงถ่วงที่ดี เช่น เจ้าหน้าที่ขาดประสบการณ์ การดำเนินงานที่เน้นปริมาณมากกว่าคุณภาพ

2.1.3) ปัจจัยที่เกิดจากตัวลูกหนี้ ได้แก่

- 1) การที่ลูกหนี้นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม เช่น การนำไปแก่งำไรในธุรกิจสังหาริมทรัพย์ เมื่อภาวะเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลง ผลประโยชน์หรือกำไรที่ผู้กู้แก่งำไรก็เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย
- 2) การย้ายถิ่นที่อยู่ การเปลี่ยนแปลง การถูกเลิกจ้างงาน ทำให้ไม่สามารถรับภาระหนี้ที่มีอยู่ได้
- 3) ลูกหนี้ถึงแก่กรรมหรือเจ็บป่วยเรื้อรัง ทูพพลภาพ สภาพครอบครัวหย่าร้าง ทำให้ภาระการใช้จ่ายในการดำรงชีวิตเปลี่ยนแปลงได้
- 4) ลูกหนี้ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย มีหนี้สินภายนอกมาก
- 5) ลูกหนี้ทำการค้าเกินตัว หรือหวังผลในธุรกิจมากเกินไป ภาระเงินงวดที่คาดไว้ อาจเกินความสามารถในการชำระหนี้ได้
- 6) การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร เป็นผลให้การดำเนินงานของธุรกิจชะงักงัน การตัดสินใจดำเนินงานต่างๆ ไม่รวดเร็ว
- 7) การทุจริตของผู้บริหารกิจการ คิดถึงผลประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม สภาพธุรกิจที่แท้จริงไม่เปิดเผย จึงยากต่อการแก้ไขเปลี่ยนแปลง ได้ทันกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต
- 8) ลูกหนี้เจตนาบิดพลิ้วไม่ยอมชำระหนี้ หรือนำเงินไปชำระหนี้ภายนอกก่อนนำเงินไปชำระคืนแก่ธนาคาร

2.3 หลักเกณฑ์ในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

2.3.1 หลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ

ในการพิจารณาสินเชื่อใช้หลัก 5 Ps (ชนินทร์ พิทยาวิวิช, 2534) เป็นแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลเครดิตอีกหลักเกณฑ์หนึ่งที่นิยมใช้ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์สินเชื่อที่ไม่ใช่งบการเงิน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) วัตถุประสงค์ (Purpose) เป็นอันดับแรกที่จะต้องพิจารณาว่า ลูกค้านขอสินเชื่อไปเพื่ออะไร เช่น เพื่อเป็นเงินหมุนเวียน ลงทุนในทรัพย์ถาวร ชำระหนี้เดิม ชื้อหุ้นกิจการหรือของบุคคลอื่นในกิจการ เป็นต้น นอกจากนี้จะต้องดูว่าเงินกู้ที่ลูกค้านขอสินเชื่อนั้น ใช้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของเงินกู้หรือไม่และเอาไปใช้ดำเนินธุรกิจที่ผิดกฎหมายหรือธุรกิจที่ธนาคารไม่สนับสนุนหรือไม่ เช่น ลูกค้านขอเงินเบิกเกินบัญชี (O/D) เพื่อไปซื้อเครื่องจักรสำหรับขยายการผลิต ซึ่งกว่าจะติดตั้งและเริ่มผลิตได้ต้องใช้ระยะเวลาาน ทำให้ลูกค้านขาดเงินหมุนเวียนก่อให้เกิดปัญหาในการชำระหนี้ได้ ดังนั้นจึงควรให้สินเชื่อแบบเงินกู้ประจำ เป็นต้น

2) การชำระหนี้ (Payment) เป็นการพิจารณาจากความสามารถในการดำเนินงานของผู้ขอสินเชื่อว่าจะสามารถทำตามสัญญาได้หรือไม่ การผ่อนชำระหนี้เป็นอย่างไร ชำระเป็นระยะสั้นหรือระยะยาว และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินหรือไม่ ในการชำระหนี้คินนั้นลูกหนี้อาจเอาเงินมาจากกำไร (บวกค่าเสื่อมราคาทรัพย์สินแล้ว) จากการเพิ่มทุน (เพิ่มหุ้น) จากการกู้เพิ่มมาชำระหนี้และจากการจำหน่ายทรัพย์สินที่ก่อให้เกิดประโยชน์ เป็นต้น ส่วนการชำระคืนเงินกู้แก่ธนาคารนั้นอาจจะมีการกำหนดให้ชำระคืนครั้งเดียวหรือชำระงวดละเท่าๆ กัน ดอกเบี้ยต่างหากหรือชำระงวดละเท่าๆ กัน รวมดอกเบี้ยด้วย หรือการชำระน้อยในระยะแรกและเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ

3) การป้องกันความเสียหายอันเกิดจากการชำระหนี้คืนไม่ได้ (Protection) ในการพิจารณาการปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกค้านั้นต้องพิจารณาว่าในกรณีที่ลูกหนี้บริหารงานผิดพลาด ไม่สามารถชำระหนี้ให้ธนาคารได้ตามกำหนดธนาคารจะมีอะไรเป็นหลักประกันเงินกู้คืน ทั้งนี้เพราะวัตถุประสงค์ของธนาคารในการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าก็หวังว่าลูกค้าจะบริหารกิจการให้ได้กำไรและนำผลกำไรนั้นมาชำระหนี้แก่ธนาคาร หากเกิดกรณีผิดพลาดแล้วลูกหนี้จะสามารถหาแหล่งเงินทุนอื่นมาชำระหนี้ธนาคารได้หรือไม่ หากไม่สามารถทำได้ก็ต้องขายทรัพย์สินนำมาชำระหนี้ธนาคาร ดังนั้น ธนาคารจึงต้องเรียกร้องหลักทรัพย์ของลูกหนี้ไว้เป็นประกัน เพื่อลดความเสี่ยงในกรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้คืนได้

4) ปัจจัยด้านตัวบุคคล (People) พิจารณาว่าบุคคลที่มาขอกู้สินนี้ มีความรับผิดชอบในธุรกิจที่ทำอยู่ โดยดูจากแนวโน้มของการปฏิบัติงานในกิจการ การลงทุน ผลกำไร เมื่อเทียบกับคู่แข่ง และพิจารณาจากความสามารถ ความตั้งใจในการชำระหนี้ของลูกหนี้

5) การพิจารณาภาพรวมทั้งหมด (Prospect) โดยดูช่องทางในอนาคตว่าควรจะให้กู้หรือไม่ ความเสี่ยงในธุรกิจของลูกหนี้ในอนาคต ความยุ่งยากในการเรียกเก็บหนี้ หากลูกหนี้มีช่องทางดี อาทิ ทรัพย์สินคง ซึ่งหมายถึงลูกหนี้จะมีความสามารถในการชำระหนี้คืนธนาคารได้

2.3.2 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์สินเชื่อโดยทั่วไปของธนาคารพาณิชย์

หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ในการให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน มีแนวคิดด้านปัจจัยต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจ ซึ่งประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ

1) การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis)

สำหรับการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) จะใช้หลัก 6 Cs (วาสนาสิงห์โกวินท์ อ้างใน กนิษฐา จอมวิญญูณ์, 2546) เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลเครดิต เพื่อประกอบการตัดสินใจในการให้สินเชื่อ โดยพิจารณาดังนี้

(1) คุณสมบัติของผู้ที่ขอสินเชื่อ (Charactor) หมายถึง อุปนิสัยใจคอ และพฤติกรรมของผู้ขอสินเชื่อว่าจะมีความเต็มใจชำระหนี้มากน้อยเพียงใด (Willingness to Pay) ถ้าลูกค้าขาดคุณสมบัติข้อนี้สินเชื่อที่ให้อาจเสียหายได้ จึงต้องศึกษาลูกค้าให้ดี ถ้าเป็นลูกค้าเก่าที่มีผลการติดต่อเป็นที่น่าพอใจกับธนาคารมานานก็สรุปได้เร็วขึ้นว่าคงจะไม่บิดพลิ้ว หนี้สินใหม่ที่จะเกิดขึ้น ถ้าเป็นลูกค้าใหม่ก็ต้องมีการสืบถามอุปนิสัยทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัว การศึกษา ชื่อเสียงความสามารถในการทำธุรกิจ ประกอบกับความชำนาญ ความมั่นคงที่อยู่อาศัยและการทำงาน เป็นต้น

(2) ความสามารถในการชำระหนี้คืน (Capacity) หมายถึงมีความสามารถในการหารายได้เพื่อนำมาชำระหนี้ (Ability to Pay) โดยจะพิจารณาจากคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อจากงบการเงิน แผนการบริหารงาน โครงการและวัตถุประสงค์ในการใช้เงินของผู้ขอสินเชื่อและแผนการชำระหนี้คืน ฯลฯ โดยปกติเงินที่จะนำมาชำระหนี้ธนาคารเป็นเงินรับสุทธิจากการดำเนินงาน คือจะต้องมีเงินเหลือจากรายได้ที่ได้รับหลังจากหักรายจ่ายต่างๆ แล้ว เช่น ความสามารถของผู้ที่ขอกู้เงินผ่อนชำระค่าบ้าน ก็คือรายได้ที่ได้รับประจำอยู่ทุกเดือน ซึ่งอาจจะเป็นเงินเดือนและรายได้เบ็ดเตล็ดอื่นๆ ส่วนรายจ่ายประจำเดือนก็ได้แก่ ค่าอาหาร ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ค่าเล่าเรียนลูก และค่าใช้จ่ายฉุกเฉิน เป็นต้น ถ้ามีเงินเหลือพอที่จะผ่อนชำระรายเดือนได้ก็ควรให้ผู้กู้แจ้งไว้ เพราะอาจทำให้เงินเหลือสุทธิลดลงจนไม่สามารถผ่อนชำระค่าบ้านรายเดือนได้ กรณีธุรกิจมีการขายสินค้าส่วนใหญ่ในรูปของการให้สินเชื่อแก่ลูกค้า การขายสินค้าเป็นเงินเชื่ออาจทำให้ธุรกิจมียอดขายสูงแต่ขณะเดียวกันก็จะเกิดปัญหาในการเรียกเก็บหนี้ บางครั้งก็ชำระช้ากว่าระยะเวลาที่ตกลงกันไว้ กล่าวคือในการซื้อขายสินค้า ทั้งผู้ซื้อและผู้ขายต่างตกลงกันว่าจะให้ระยะเวลาในการชำระค่าสินค้า 90 วัน แต่เมื่อครบกำหนดแล้วผู้ซื้ออาจจ่ายเช็คให้แก่ผู้ขาย ซึ่งเช็คที่จ่ายนั้นเป็นเช็คล่วงหน้าไปอีก 2-3 เดือน ผู้ขายจะได้รับเงินสดช้ากว่าที่คิดไว้เรื่องนี้ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นบ่อยๆ ในทางปฏิบัติ เพราะฉะนั้นแม้ว่าในงบกำไรขาดทุนจะแสดงว่ากิจการมีกำไรก็จริง แต่กำไรนั้นอยู่ในรูปของลูกหนี้การค้า ซึ่งจะนำมาชำระหนี้ไม่ได้จนกว่าจะเก็บมาเป็นเงินสดหากธุรกิจที่ทำกำไรนำเงินชำระหนี้ไปใช้ในการขยายงานเพื่อเพิ่มกำไรให้มากขึ้น ก็จะทำให้ไม่สามารถจะชำระหนี้แก่ธนาคารได้ทั้งๆ ที่การดำเนินงานมีกำไร

(3) เงินทุน (Capital) คือ ทรัพย์สินที่เจ้าของกิจการนำมาลงทุนในกิจการเงินทุน จะแสดงถึงความมั่นคงทางการเงินของกิจการและเป็นที่ยอมรับว่ากิจการสามารถชำระหนี้โดยใช้เงินทุนนี้ กิจการบางแห่งดำเนินงานได้โดยไม่มีการกู้ยืมจากบุคคลภายนอกเลยก็เท่ากับกิจการสามารถชำระหนี้โดยใช้เงินทุนนี้ได้ กิจการบางแห่งดำเนินงานได้โดยไม่มีการกู้ยืมจากบุคคลภายนอกเลยก็เท่ากับกิจการนั้นมีอัตราหนี้สินต่อทุนเท่ากับศูนย์ แต่ถ้าหากกิจการมีเงินทุน

มาใช้หมุนเวียนในธุรกิจน้อย กำไรที่ควรจะได้รับก็อาจจะน้อยตามไปด้วย ดังนั้น ผู้ประกอบการที่ตลาดจึงควรทำการกู้ยืมตามกำลังความสามารถของตน แต่ขณะเดียวกันถ้ามีการใช้เงินจากการกู้ยืมสูง กิจการนั้นก็อาจจะประสบอันตรายได้มากเพราะเงินกู้ยืมมีพันธะที่กิจการจะต้องชำระคืนในอัตราแน่นอนไม่ว่าผลการดำเนินงานจะมีกำไรมากน้อยเพียงใดหรือขาดทุนก็ตาม กิจการก็ยังคงมีพันธะต้องจ่ายค่าดอกเบี้ยเงินกู้ยืมอยู่นั่นเอง

(4) หลักประกัน (Collateral) คือ หลักทรัพย์หรือมูลค่าที่ผู้ขอสินเชื่อนำมาค้ำประกันการกู้เงิน ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว ธนาคารจะพิจารณาสินเชื่อโดยยึดถือหลักประกันดังนี้

- การให้สินเชื่อโดยมีบุคคลค้ำประกัน (Personal Guarantee) ธนาคารจะต้องศึกษาถึงฐานะตลอดจนทรัพย์สินของผู้ค้ำประกันประกอบการพิจารณา

- การให้สินเชื่อโดยมีเงินฝากประจำ (Fixed Deposit) ค้ำประกัน การค้ำประกันลักษณะนี้อาจจะเสียดอกเบี้ยสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธรรมดา โดยปกติธนาคารก็จะคิดดอกเบี้ยเงินกู้ในอัตราที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำเพียง ร้อยละ 2-2.5 % เท่านั้น

- การให้สินเชื่อโดยมีสินค้าเป็นหลักประกัน ธนาคารจะพิจารณาเลือกเอาสินค้าที่มีคุณภาพเป็นแบบเดียวกัน เพื่อความสะดวกในความควบคุมและตรวจสอบ เช่น ข้าวโพด มันสำปะหลังอัดเม็ด ปอ ยาสูบ น้ำตาล เป็นต้น นอกจากนี้จะรับเฉพาะสินค้าที่เก็บไว้ในคลังสินค้าที่พึงเชื่อถือได้ หรือคลังสินค้าของธนาคารจะต้องให้ผู้กู้ทำประกันภัยสินค้านำไปไว้ด้วย แล้วให้ผู้กู้สัถ์หลังกรรมกรรมมอบให้ธนาคารเป็นผู้รับประโยชน์เมื่อเกิดความเสียหาย

- การให้กู้โดยโอนสิทธิการเช่า ในบางกรณีผู้ขอสินเชื่อไม่มีหลักทรัพย์ของตนเอง แต่ได้ทำสัญญาเช่าสถานที่เพื่อประกอบการเป็นสัญญาระยะยาว ธนาคารก็อาจรับเป็นหลักประกันได้โดยศึกษาสัญญาเช่า ตลอดจนคำนึงถึงความเจริญของท้องถิ่นด้วยว่าจะมีคนสนใจเช่าต่อหรือไม่

- การให้กู้โดยมีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นหลักประกัน ธนาคารจะทำการประเมินราคาโดยพิจารณาปัจจัยหลายอย่าง เช่น ที่ตั้ง การคมนาคม สภาพของที่ดิน วัสดุก่อสร้าง โอกาสในการเจริญเติบโตของท้องถิ่น ฯลฯ

- การให้กู้โดยใช้เครื่องจักรเป็นหลักประกัน ปัจจุบันธนาคารยินยอมให้มีการนำเครื่องจักรมาเป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อด้วย แต่มีความเสี่ยงสูง ดังนั้นจึงควรระมัดระวังให้มาก

(5) สภาวะการณ์ (Condition) หมายถึง สถานการณ์โดยทั่วไปภายใต้ การเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ทั้งเทคโนโลยี สังคม กฎหมาย การเมือง การตลาด เทคนิคการผลิต ฯลฯ ซึ่งเป็นสภาวะการณ์ภายนอกที่อยู่เหนืออำนาจการควบคุมของผู้ให้สินเชื่อ และผู้ขอสินเชื่อ

อาจมีผล กระทบต่อความเสี่ยงในการให้สินเชื่อได้ สภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในธุรกิจระยะสั้นและระยะยาวจะต้องนำมาเป็นส่วนประกอบในการพิจารณาถึงผลกระทบที่จะมีความสามารถในการชำระหนี้และเงินทุนของกิจการผู้ให้สินเชื่อและทันต่อสภาพแวดล้อม ต้องสามารถคาดคะเนแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตด้วยสภาพการต่างๆ ที่ผู้ประกอบการไม่สามารถจะควบคุมได้ เช่น

- ดินฟ้าอากาศ นับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ โดยเฉพาะการให้เงินกู้แก่เกษตรกร เพราะในบางปีมีอากาศแห้งแล้งอย่างรุนแรง สำหรับปัญหาทางการเกษตรอื่นๆ ที่เป็นผลกระทบมาจากดินฟ้าอากาศก็ได้แก่ พวกโรคพืชและแมลงศัตรูพืช

- วัตถุดิบไม่เพียงพอ ในกิจการบางประเภทโดยเฉพาะด้าน อุตสาหกรรม เมื่อเดินเครื่องจักรแล้วมักจะหยุดไม่ได้ เพราะการเริ่มเดินเครื่องใหม่แต่ละครั้งต้องใช้ค่าใช้จ่ายสูง เช่น ในโรงงานทำเส้นใยเทียม ถ้าขาดวัตถุดิบลงกะทันหันก็จะมี ผลเสียหายทำให้การผลิตต้องหยุดชะงัก การขาดแคลนวัตถุดิบนอกจากจะทำให้การผลิตหยุดชะงักแล้ว ยังอาจมีผลให้ราคาวัตถุดิบสูงขึ้นและยิ่งถ้าผู้ผลิตได้รับใบสั่งซื้อสินค้าในราคาที่ตกลงกันไว้แล้วล่วงหน้าก็จะประสบปัญหาใหญ่ขึ้นไปอีก คือ ไม่สามารถส่งมอบสินค้าให้ทันกำหนด ทำให้เสียชื่อเสียงและถ้าส่งสินค้าออกได้ทันกำหนดก็ต้องประสบกับการขาดทุน เนื่องจากต้นทุนวัตถุดิบมีราคาสูง

- การควบคุมของรัฐบาล กิจการหลายประเภทซึ่งผลิตสินค้าที่มีความจำเป็นต่อชีวิตประจำวันของประชาชน ยังผลให้รัฐบาลต้องเข้ามากำหนดราคาขึ้นสูงซึ่งการควบคุมราคาเป็นเรื่องที่น่าส่งเสริม ถ้าหากผู้ผลิตมีกำไรสูงจนเกินสมควร แต่ถ้ารัฐบาลควบคุมจนผู้ผลิตขาดทุนก็จะมีผลเสียหายเช่นกัน

- การคาดคะเนความต้องการของตลาดผิดพลาด เกิดจากการที่ผู้ประกอบการพิจารณาความต้องการของตลาดในระยะสั้น แล้วคาดคะเนว่าความต้องการขายตลาดจะมีเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จึงทำให้ลงทุนผลิตให้มากยิ่งขึ้นประกอบทั้งมีผู้ประกอบการรายอื่นเข้ามา ทำการตั้งโรงงานแข่งขันกันมากขึ้น จึงทำให้ผลผลิตที่ได้มีราคาต่ำกว่าที่คาดเอาไว้

- การเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในด้านการสั่งซื้อสินค้าเข้า เช่น ผู้ประกอบการสั่งซื้อเครื่องจักรเข้ามาต้องใช้เวลาผ่อนชำระค่อนข้างนาน ยกตัวอย่างเช่น ในระยะหนึ่งเงินมาร์คเยอรมันมีค่าสูงขึ้นมาก แต่เงินปอนด์สเตอร์ลิงมีค่าต่ำทำให้ผู้สั่งซื้อเครื่องจักรจากเยอรมันต้องจ่ายเงินชำระเครื่องจักรมากขึ้น เพราะต้องเปิด L/C เงิน 1 มาร์ค มีค่าประมาณ 6 บาท แต่เวลาชำระกลับมีราคาเพิ่มขึ้นไปถึงมาร์คละ 8 บาท ราคาเครื่องจักรจึงสูงขึ้นเนื่องจากอัตราแลกเปลี่ยนเช่นเดียวกัน ส่วนในด้านผู้ส่งออกก็เช่นเดียวกัน ถ้าหากส่งสินค้าไปขายก็ย่อมได้กำไรกรณีเงินมาร์ค

- เรื่องอื่นๆ เช่น ภาวะเศรษฐกิจ การออกกฎหมาย สถานการณ์การแข่งขันในธุรกิจ ฯลฯ อาจมีผลกระทบต่อความเสี่ยงในการให้สินเชื่อด้วยเช่นเดียวกัน

(6) ประเทศที่ติดต่อด้วย (Country) ในปัจจุบันการค้าระหว่างประเทศทวีความสำคัญมากขึ้นๆ ดังนั้นผู้ให้สินเชื่อจึงต้องพิจารณาถึงประเทศถึงประเทศที่ผู้ขอสินเชื่อติดต่อด้วย โดยจะต้องวิเคราะห์ภาวะทางการเมือง ภาวะทางเศรษฐกิจสังคมและนโยบายการค้า เพราะแนวความคิดและการปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบในเรื่องหนี้สินของแต่ละสังคมแตกต่างกัน นอกจากนี้พวกเขอกเอกสารการค้า การขนส่งการประกันภัยและระเบียบศุลกากร ก็เป็นเรื่องที่ต้องศึกษาวิเคราะห์ เพราะอาจมีผลกระทบต่อผู้ขอสินเชื่อแล้วโยงมาถึงผู้ให้สินเชื่อด้วย

2) การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

เป็นการวิเคราะห์โดยอาศัยข้อมูลจากการเงินเป็นหลัก ดังนั้นแนวทางในการวิเคราะห์ก็จะอาศัยเทคนิคและเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์งบประมาณเงิน โดยจะเลือกใช้ในส่วนที่จะเกี่ยวข้องกับวิเคราะห์สินเชื่อเท่านั้น งบการเงินของผู้ขอสินเชื่อเป็นข้อมูลทางการเงินที่ได้จากการบันทึกทางการบัญชี ซึ่งผู้ให้สินเชื่อจะได้ทราบข้อเท็จจริงต่างๆ ที่อาจไม่มีในแหล่งข้อมูลอื่นๆ เช่น รายละเอียดเกี่ยวกับสินทรัพย์ หนี้สินส่วนของผู้ถือหุ้น รายได้และรายจ่ายของผู้ขอสินเชื่อข้อมูลเหล่านี้ถ้าจัดถูกต้องและสามารถเชื่อถือได้ก็จะเป็นประโยชน์อย่างมากในการพิจารณาการเงินของกิจการ อย่างไรก็ตามควรคำนึงได้เสมอว่าประเภทของการค้าหรือการค้าดำเนินการที่แตกต่างกันย่อมมีผลต่อการจัดการทางการเงิน และรูปแบบของงบการเงินด้วย โดยเฉพาะสำหรับผู้ขอสินเชื่อรายใหม่ทุกราย ควรต้องของบการเงินมาวิเคราะห์ประกอบการพิจารณาด้วย

นอกจากนี้ในการวิเคราะห์งบดุลและงบกำไรขาดทุนที่เกี่ยวกับการพิจารณาฐานะกิจการของผู้ขอสินเชื่อ นอกจากจะตรวจสอบรายละเอียดของแต่ละรายการในแต่ละปีแล้ว ควรจะนำเอางบดุลและงบกำไรขาดทุนที่มาได้เปรียบเทียบกับตัวเลขในอดีตของกิจการเองหรือตัวเลขของกิจกรรมอื่นที่อยู่ในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกันอีกด้วย

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปรีชา แฮรี (2539) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้เงินกู้ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ในอำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม และจิตวิทยาของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ที่มีผลต่อการชำระหนี้เงินกู้ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ตลอดจนปัญหาและความต้องการของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ในเขตพื้นที่อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ในเขตอำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง จำนวน 160 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างเกษตรกรที่ชำระหนี้ตามปกติ 100 คน และ

เกษตรกรที่ค้างชำระ 60 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไควสแควร์ ตัวแปรที่นำมาศึกษาคือ อายุ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ธ.ก.ส. การใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ สภาพการถือครองที่ดิน ขนาดของฟาร์ม รายได้ในฟาร์ม รายได้นอกฟาร์ม เขตชลประทาน ปริมาณเงินกู้ของธนาคาร และทัศนคติต่อธนาคาร

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการชำระหนี้เงินกู้ของเกษตรกรลูกค้า พบว่าการใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ ขนาดของฟาร์ม และรายได้ในฟาร์มมีความสัมพันธ์กับการชำระหนี้เงินกู้ของเกษตรกรลูกค้า หมายความว่าเกษตรกรที่นำเงินกู้อมาใช้ผิดวัตถุประสงค์จะมีการชำระคืนไม่ดี ถ้าเกษตรกรมีฟาร์มขนาดใหญ่ และรายได้ในฟาร์มสูงจะมีผลต่อการชำระหนี้เงินกู้ ปัญหาและความต้องการของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. คือ ปัญหาแหล่งน้ำที่ใช้ในการเกษตร ไม่มีตลาดรองรับผลผลิตของสมาชิก และระบบการผลิตพืชและสัตว์ไม่ชัดเจน ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้คือ สมาชิกเกษตรกรลูกค้าควรมีการทำบัญชีฟาร์มแบบง่ายๆ เพื่อให้ทราบฐานะทางการเงินที่แท้จริงของเกษตรกร ควรมีการประกอบกิจกรรมการเกษตรตามศักยภาพหรือความเหมาะสมในแต่ละท้องถิ่น โดยนำปัจจัยด้านตลาดมาร่วมพิจารณาการผลิตกิจกรรมฟาร์มควรอยู่ในรูปของการผสมผสานเพื่อลดความเสี่ยงลง เมื่อมีรายได้เกิดขึ้นมาในช่วงใดช่วงหนึ่งของการผลิต ควรจะนำมาชำระหนี้สินบางส่วนเพื่อจะช่วยแบ่งเบาภาระลงไปได้บ้าง ผลที่ได้รับสุดท้ายคือเกษตรกรจะมีเงินออมไว้สำหรับฤดูกาลผลิตต่อไป ทำให้ภาระหนี้สินลดลง การให้ความสำคัญของการให้สินเชื่อแบบกำกับแนะนำ เพื่อดูแลให้มีการใช้สินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ และป้องกันนำเงินกู้อไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ตลอดจนศึกษาข้อมูลให้ละเอียดถึงวัตถุประสงค์ของการกู้ วงเงินกู้ที่จะต้องใช้อย่างจริงจัง ในกิจกรรมต่างๆ ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาด (ส.ก.ต.) ให้ดำเนินการด้านตลาดอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิก ทางธนาคารควรจะเน้นข้อมูลข่าวสารแก่สมาชิกทั้งด้านการผลิต ด้านสินเชื่อ การออมทรัพย์ การตลาด และประสานงานกับหน่วยงานราชการ ตลอดจนควรปรับปรุงระเบียบข้อบังคับของธนาคารให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันอีกด้วย

จรรยารัตน์ ตระการศิรินนท์ (2540) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการชำระหนี้ของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักที่ต้องการศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อพาณิชย์ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกหนี้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่จากจำนวนประชากรตัวอย่าง 110 ราย ที่ค้างชำระหนี้ไม่สามารถคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยแก่ธนาคารได้ตามกำหนด

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่มีผลทำให้เกิดปัญหาการค้างชำระหนี้ พบว่าปัจจัยภายนอกที่เป็นผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจซบเซา เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐบาล สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการผลิตออกสู่ตลาด การเกิดภัยธรรมชาติ มีผลทำให้เกิดหนี้ค้างชำระมาก สำหรับปัจจัยภายในที่เกิดจากธนาคารพาณิชย์และที่เป็นปัญหาทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ ส่วนใหญ่มาจากอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มสูงขึ้น มีการจำกัดการให้สินเชื่อบางประเภท และเงื่อนไขการชำระหนี้สูงไป ส่วนปัจจัยด้านตัวลูกค้า กลุ่มลูกหนี้ส่วนมากมีการลงทุนเกินตัวทำให้ต้นทุนสูง ธุรกิจขาดสภาพคล่อง ใช้เงินผิดวัตถุประสงค์ ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยและทำการค้าเกินตัว เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งนี้เพื่อที่จะเป็นแนวทางสำหรับผู้รับผิดชอบด้านอำนวยสินเชื่อ จึงควรให้ความละเอียดรอบคอบและระมัดระวังในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกค้าให้มาก โดยเฉพาะในเรื่องของพฤติกรรมผู้กู้ ความสามารถในการส่งผลตอบแทนค้ำต่อเงินที่ลงทุนหรือไม่ ความสามารถส่งเงินกู้คืน และความสามารถในการเสี่ยงภัย เมื่อต้องประสบกับภาวะรายได้ต่ำหรือสูญเสียในสิ่งที่คาดไม่ถึงถึงก็สามารถที่จะยื่นหยัดในธุรกิจได้ ที่สำคัญคือธนาคารพาณิชย์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการอำนวยสินเชื่อ ควรมีการทำงานที่ประสานกันจริงใจต่อกันในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับลูกค้า ทั้งนี้เพื่อป้องกันหนี้เสียที่จะเกิดขึ้นซ้ำซ้อน ตลอดจนความร่วมมือของผู้บริหารประเทศที่ต้องดำเนินนโยบายการเงินและการคลังให้สอดคล้องกับนโยบายการอำนวยสินเชื่อมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวม

อมรา ตันประวัติ (2544) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนเงินกู้ โครงการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา : กรณีศึกษานิสิต นักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนเงินกู้โครงการ กยศ. ของนักศึกษา สถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร และปัญหา อุปสรรคต่อการชำระคืนเงินกู้ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 111 ราย ซึ่งผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำการศึกษาครั้งนี้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้องกับการชำระหนี้คืนโครงการ กยศ. แล้วนำมาวิเคราะห์สมการถดถอยแบบโลจิสติก (Logistic Regression) ด้วยวิธีการ Enter โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS 9.0

ผลการศึกษาพบว่า จากกลุ่มตัวอย่าง 111 ราย เป็นผู้ที่ชำระคืนเงินกู้จำนวน 89 ราย และไม่ชำระคืนเงินกู้จำนวน 22 ราย และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,700 – 10,000 บาทต่อเดือน ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นโสด และมีจิตสำนึกในการชำระคืนเงินกู้โครงการ กยศ. สำหรับปัจจัยที่มี

ผลต่อการชำระคืนเงินกู้โครงการ กยศ. ของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ปัจจัยในเรื่องของรายได้ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับเป็นตัวเงินต่อเดือน กับความมีจิตสำนึกในการชำระคืนเงินกู้โครงการ กยศ. ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการชำระคืนเงินกู้โครงการ กยศ. ได้แก่ การมีรายได้น้อย ความไม่มีจิตสำนึกในการชำระคืน การขาดความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์เงื่อนไขของการชำระคืน ขาดการประชาสัมพันธ์ การดำเนินงาน การดำเนินการติดตามทวงถามผู้ที่ถึงกำหนดชำระคืน และการจัดการด้านข้อมูลของ กยศ. ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ การขาดการประสานงานที่ดีระหว่าง กยศ. สถานศึกษา และนิสิต นักศึกษาที่เป็นผู้กู้ยืม และสิ่งสุดท้ายคือความไม่ใส่ใจในการชำระหนี้ของผู้ที่ถึงกำหนดชำระคืน

สุพัตรา บุญเรือง (2546) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อภาระหนี้คืนเงินกู้ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้กับบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม สาขาเชียงใหม่ วัตถุประสงค์สำคัญของการศึกษา เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อภาระหนี้คืนเงินกู้ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการสินเชื่อของบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม สาขาเชียงใหม่ โดยการเก็บข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามโดยตรงจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการสินเชื่อจากบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม สาขาเชียงใหม่ จำนวน 79 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาที่ได้จากการวิเคราะห์แบบจำลองโปรบิท โดยวิธี Maximum Likelihood Estimates และวิธี Marginal Effects ซึ่งให้ให้เห็นว่ามีปัจจัยเพียง 2 ปัจจัยเท่านั้นที่มีผลกระทบต่อภาระหนี้ คือแหล่งเงินทุนฉุกเฉินของผู้ประกอบการ หมายถึงความสามารถที่จะหาแหล่งเงินทุนในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยอาจหาแหล่งเงินทุนได้จาก ญาติ เพื่อน และเงินกู้นอกระบบ โดยตัวแปรอธิบายที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.10$ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้มีค่าเป็นลบ นั้นหมายความว่าผู้ประกอบการที่สามารถหาแหล่งเงินทุนฉุกเฉินได้มีโอกาสจะไม่ค้างชำระ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในเบื้องต้น ที่ว่าหากผู้กู้สามารถหาแหล่งเงินทุนได้ในกรณีฉุกเฉิน จะแสดงถึงสภาพคล่องที่ผู้กู้มีอยู่ หรือมีโอกาสไม่ค้างชำระหนี้ และจากวิธี Marginal Effect พบว่าผู้ประกอบการที่สามารถหาแหล่งเงินทุนฉุกเฉินได้ จะมีโอกาสไม่ค้างชำระเพิ่มขึ้น 32.3 % ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.10$ และจากการศึกษาโดยวิธี Marginal Effect พบว่า หากผู้ประกอบการมีระยะเวลาชำระคืนเพิ่มขึ้น 1 เดือน จะมีโอกาสไม่ค้างชำระเพิ่มขึ้น 0.70 % ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.10$ เป็นไปตามข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า หากกำหนดให้ระยะเวลาชำระคืนสั้น โอกาสที่ผู้กู้จะมีปัญหาด้านการผ่อนชำระก็จะมีมากกว่าช่วงระยะเวลาที่ยาวนาน เนื่องจากหากใช้ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น หมายถึงจำนวนเงินที่ต้องผ่อนชำระต่องวดสูง

ส่วนการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรต้นต่างๆ โดยทำการทดสอบทีละคู่โดยแบบจำลองโพรบิท จะพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติต่างๆ มี 6 ปัจจัย ได้แก่ การใช้จ่ายเงิน การแสวงโชค มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.10$ หลักประกัน การจัดการ มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.05$ การหาแหล่งเงินทุนฉุกเฉิน ปริมาณสินเชื่อ มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.01$

กนิษฐา จอมวิญญาณ์ (2546) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยผลกระทบต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้ของผู้กู้เงินในโครงการธนาคารประชาชน และปัญหาและอุปสรรคในโครงการธนาคารประชาชนในความเห็นของผู้กู้เงินและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้มาจากแบบสอบถามสำหรับผู้กู้เงินจำนวน 199 ราย จากผู้กู้เงินในโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง และแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธนาคารประชาชน จำนวน 20 ราย ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ คือ สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า จากความเห็นของผู้กู้เงิน ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ที่มีความสำคัญอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ปัจจัยอื่นที่รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านจำนวนบุคคลที่อยู่อาศัยในครอบครัว ปัจจัยด้านการให้บริการของธนาคาร และปัจจัยด้านค่านิยมของผู้บริโภคเป็นอันดับสุดท้าย จากความเห็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนั้น ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ที่มีความสำคัญอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านความสม่ำเสมอในการเดินบัญชีเงินฝาก ปัจจัยอื่นที่รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ปัจจัยด้านภาวะเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการประกอบอาชีพปัจจุบัน และปัจจัยด้านระยะห่างระหว่างสถานประกอบการกับธนาคารออมสิน เป็นอันดับสุดท้าย

ขณะที่ปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ค้ำเงินกู้นั้นได้แบ่งเป็น 3 สาเหตุ คือ สาเหตุจากผู้กู้ สาเหตุจากธนาคาร และสาเหตุจากภายนอก จากความเห็นของผู้กู้เงิน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกของแต่ละสาเหตุคือ ปัญหาภาระครอบครัวที่เพิ่มขึ้น ปัญหาวงเงินที่อนุมัติไม่มีความเหมาะสมต่อความต้องการ และปัญหามีผู้เข้ามาทำธุรกิจแข่งขันตามลำดับ และจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกของแต่ละสาเหตุคือ ปัญหาความซื่อสัตย์ของผู้กู้ ปัญหาการอนุมัติสินเชื่อของธนาคารที่ไม่มีการกลั่นกรองที่ดี ปัญหาภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ตามลำดับ

เสาวภา เดชรอด (2547) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการชำระหนี้คืนของลูกค้ำเงินกู้ยืมไปทำงานต่างประเทศ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดอุดรธานี เนื่องจากการย้ายถิ่นเพื่อแสวงหางานทำในต่างประเทศของแรงงานไทยเกิดขึ้นจากความด้อยโอกาสทางเศรษฐกิจ การว่างงานภายในประเทศและความต้องการรายได้ที่สูงขึ้น ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่ง คือ เงินทุนสำหรับใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ หากต้องกู้ยืมก็ควรกู้ยืมจากสถาบันการเงินในระบบ ซึ่งในปัจจุบันก็มีธนาคารพาณิชย์หลายแห่งให้สินเชื่อด้านนี้ และบางส่วนก็ประสบปัญหาการชำระหนี้คืนของลูกค้ำ

การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัย 6 Cs ได้แก่ (1) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Character) (2) ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) (3) หลักประกัน (Collateral) (4) สภาพแวดล้อม (Condition) (5) เงินทุน (Capital) (6) ต่างประเทศ (Country) ที่มีความสัมพันธ์ต่อการชำระหนี้คืนของลูกค้ำเงินกู้ยืมไปทำงานต่างประเทศ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดอุดรธานี จำนวน 360 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ในช่วงเดือน พฤษภาคม 2547 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน คือ Chi-Square Test และ t-Test

ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1) ลูกค้ำเงินกู้ยืมไปทำงานต่างประเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 30 – 34 ปี สมรสแล้ว จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ไปทำงานต่างประเทศเป็นครั้งแรกเพราะยากจน มีความคิดเห็นต่อเงื่อนไขการชำระหนี้ในระดับไม่แน่ใจ ส่วนใหญ่ต้องพึ่งพารายได้และค่าใช้จ่ายจากเงินส่งกลับจากต่างประเทศ และลูกค้ำไม่มีพฤติกรรมเสี่ยงที่ทำให้ใช้จ่ายเงินจำนวนมากในต่างประเทศในการกู้ยืมใช้ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน โดยกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ส่วนใหญ่เป็นกรรมสิทธิ์ของตนเองหรือบุคคลในครอบครัว หางานทำโดยใช้บริการบริษัทจัดหางาน บริษัทอูคร SPC จำกัด ได้ทำงานในตำแหน่งตามที่คาดหวัง ได้รับเงินเดือน/ค่าจ้าง 15,000 – 20,000 บาทต่อเดือนตามที่คาดหวัง ส่วนใหญ่เป็นงานที่ไม่ต้องใช้ฝีมือ ลูกค้ำมีทรัพย์สินน้อยและจำเป็นต้องใช้เงินส่งกลับในการซื้อสินค้าภายในครอบครัว ส่วนใหญ่เดินทางไปทำงานประเทศไต้หวันใน พ.ศ. 2546 มีค่าครองชีพในต่างประเทศ 2,501 – 5,000 บาทต่อเดือน และคงเหลือสุทธิหลังหักค่าครองชีพ 15,000 บาทต่อเดือน

2) ปัจจัย 6 Cs ที่มีความสัมพันธ์กับการใช้หนี้คืนได้ของลูกค้ำในสัดส่วนมากกว่าที่ชำระหนี้คืนไม่ได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีดังนี้ (1) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ มีสถานภาพสมรสแล้ว มีการศึกษามัธยมปลายขึ้นไปและมีมัธยมต้น มีเหตุผลของการไป

ทำงานต่างประเทศตามกระแสนิยมและเก่ง/มีฝีมือ/อยากรวย มีความคิดเห็นด้วยต่อเงื่อนไขการชำระหนี้ (2) ด้านความสามารถในการชำระหนี้ คือ รายได้จากผลผลิตทางการเกษตร จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่เป็นผู้เยาว์ในภาระเลี้ยงดู ผู้ทำงานนอกบ้านเพื่อตนเองและผู้ทำงานหาเลี้ยงครอบครัว มีภาระค่าใช้จ่ายที่เป็นตัวเงินทั้งหมดของครอบครัว มีรายได้จากเงินส่งกลับจากต่างประเทศ (3) ด้านหลักประกันที่ใช้ในการกู้ยืม คือ กรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกันเงินกู้ (4) ด้านสถานะแวดล้อม คือ การได้ปฏิบัติงานตามที่คาดหวัง การได้รับเงินเดือนตามที่คาดหวังหรือดีกว่า การได้รับเงินค่าล่วงเวลาตามที่คาดหวังหรือดีกว่า และตำแหน่งงานในต่างประเทศ

3) ปัจจัย 6 Cs ที่มีความสัมพันธ์กับการชำระหนี้คืนไม่ได้ของลูกค้านั้นสัดส่วนมากกว่าที่ชำระหนี้คืนได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้ (1) ด้านความสามารถในการชำระหนี้ คือ จำนวนผู้อยู่ในวัยทำงานที่ไม่มีรายได้/มีรายได้น้อยไม่เพียงพอจึงต้องพึ่งพาครอบครัว ค่าใช้จ่ายของครอบครัวที่พึ่งเงินส่งกลับจากต่างประเทศ (2) ด้านต่างประเทศ คือ ระดับค่าครองชีพในต่างประเทศ

โดยสรุปผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้สำหรับพิจารณาลินเชื่อเพื่อการเดินทางไปทำงานต่างประเทศของแรงงานไทย และเพื่อมิให้เกิดปัญหาหนี้เสียและสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่แรงงานและครอบครัวอันเป็นหลักประกันสำคัญถึงความสำเร็จในการไปขายแรงงานในต่างประเทศ

สภาน์ อารณ (2547) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้ของลูกหนี้กองทุนหมุนเวียนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนด้านหนี้สินและที่ดิน พ.ศ. 2536 ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดนครราชสีมา วัตถุประสงค์สำคัญของการศึกษา เพื่อศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการชำระหนี้คืนของลูกหนี้กองทุนหมุนเวียนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนด้านหนี้สินและที่ดิน พ.ศ.2536 และศึกษาความคิดเห็นของลูกหนี้เกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนดังกล่าว ประชากรที่ศึกษาคือลูกหนี้กองทุน พ.ศ.2536 ในเขตจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 963 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 268 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และทดสอบไค-สแควร์ (Chi-Square Test) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ได้แก่ อาชีพ จำนวนแรงงานในครัวเรือน ลักษณะการถือครองที่ดิน ขนาดการถือครองที่ดิน รายได้การเกษตรสุทธิ รายได้นอกการเกษตร ค่าใช้จ่ายในครัวเรือน รายได้สุทธิของครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการชำระหนี้ของ

ลูกหนี้ ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน การมีตำแหน่งในองค์กรต่างๆ การได้รับข่าวสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการชำระหนี้ของลูกหนี้ ส่วนระดับการศึกษา และการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับลักษณะการชำระหนี้ของลูกหนี้ นอกจากนี้ ลูกหนี้มีความเห็นว่า ควรปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนหมุนเวียนดังกล่าว เกี่ยวกับการคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ระยะเวลาที่กำหนดให้ชำระหนี้คืน ความรวดเร็วในการอนุมัติคำขอกู้ และขั้นตอนการยื่นคำร้องขอกู้เงิน

ธัญชนก ไชยรินทร์ (2548) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระหนี้ของเกษตรกรรายย่อย โครงการพักชำระหนี้ ในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์สำคัญของการศึกษา เพื่อศึกษาการตัดสินใจชำระหนี้ระยะสั้นของเกษตรกรในโครงการพักชำระหนี้ให้แก่เกษตรกรรายย่อยหลังสิ้นสุดโครงการ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคม กับการตัดสินใจชำระหนี้ระยะสั้นของเกษตรกรหลังสิ้นสุดโครงการพักชำระหนี้ให้แก่เกษตรกรรายย่อย และเพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของเกษตรกรที่มีต่อโครงการพักชำระหนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือเกษตรกรรายย่อยลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ ระยะเวลา 3 ปี (1 เมษายน 2544 – 31 มีนาคม 2547) ในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 155 ราย รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าทดสอบไค-สแควร์ (Chi-Square Test) ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรกลุ่มตัวอย่าง มีอายุเฉลี่ย 50 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีประสบการณ์ในการทำเกษตรเฉลี่ย 16 ปี พื้นที่ถือครองการเกษตรของตนเองเฉลี่ย 1.8 ไร่ ที่ดินเช่าเพื่อการเกษตรเฉลี่ย 4.6 ไร่ กิจกรรมการเกษตรก่อนและหลังพักชำระหนี้ส่วนใหญ่ คือทำนา และทำสวน รายได้จากการเกษตรเฉลี่ยต่อปี 30,162 บาท รายได้นอกภาคการเกษตรเฉลี่ยต่อปี 31,371 บาท รายได้รวมเฉลี่ยต่อปี 59,171 ปี ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนเฉลี่ยต่อปี 63,909 บาท ค่าใช้จ่ายในปัจจัยการผลิตเฉลี่ยต่อปี 15,548 บาท ส่วนใหญ่เกษตรกรไม่มีการออมเงิน มีหนี้สินก่อนพักชำระหนี้เฉลี่ย 48,514 บาท หนี้สินในปัจจุบันเฉลี่ย 54,617 บาท เกษตรกรส่วนใหญ่ได้เข้าร่วมโครงการฟื้นฟูอาชีพหลังพักชำระหนี้ เคยเข้าพบพนักงาน ธ.ก.ส. และเจ้าหน้าที่เกษตรเฉลี่ย 7 ครั้ง/3 ปี ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของรัฐเฉลี่ย 5 ครั้ง/3 ปี ส่วนใหญ่ได้เข้าร่วมอบรมเทคโนโลยีแล้วนำมาปฏิบัติตาม เกษตรกรร่วมหารือกับเจ้าหน้าที่ในการกำหนดแผนการผลิตของตนเฉลี่ย 4 ครั้ง/3 ปี ส่วนใหญ่ได้ทำบัญชีฟาร์มแต่ยังไม่ถูกต้องและสมบูรณ์

นอกจากนี้ยังพบว่า การตัดสินใจชำระหนี้ระยะสั้นของเกษตรกรภายในระยะเวลา 1 ปีหลังสิ้นสุดโครงการ ส่วนใหญ่ร้อยละ 51 ไม่สามารถชำระได้ภายในกรอบเวลา รองลงมาร้อยละ 27.1 ชำระเสร็จสิ้นแล้ว และร้อยละ 21.9 สามารถชำระได้ภายในกรอบเวลา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำเกษตร สภาพการถือครองที่ดินเพื่อการเกษตร รายได้ภาคการเกษตร รายได้นอกภาคการเกษตร รายได้รวมของครอบครัว การออมเงิน หนี้สินที่มีอยู่ก่อนพักชำระหนี้ การเข้าพบพนักงาน ธ.ก.ส. การเข้าพบเจ้าหน้าที่เกษตร และการทำบัญชีฟาร์ม มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจชำระหนี้ของเกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หรือ 0.01 ส่วนปัญหาและอุปสรรคตามความเห็นของเกษตรกรที่พักชำระหนี้ ได้แก่ ปุ๋ยและสารเคมีกำจัดศัตรูพืชมีราคาแพง แต่ผลผลิตราคาตกต่ำทำให้ขายผลผลิตไม่ได้กำไร ระยะเวลาของโครงการพักชำระหนี้สั้นเกินไป เจ้าหน้าที่ไม่เอาใจใส่เกษตรกรเท่าที่ควร ขาดที่ดินเพื่อการเกษตร และเรื่องที่เจ้าหน้าที่นำมาอบรมเป็นเรื่องที่ไม่ตรงกับความต้องการของเกษตรกร

เฉลิมพล อานุกาพบรรเจิด (2548) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถของเกษตรกรในการชำระหนี้สินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอปัว จังหวัดน่าน วัตถุประสงค์สำคัญของการศึกษา เพื่อศึกษาความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ของเกษตรกร และปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ของเกษตรกร รวมทั้งศึกษาปัญหา อุปสรรค และความต้องการของเกษตรกรที่เป็นลูกจ้างของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) อำเภอปัว จังหวัดน่าน ผู้ให้ข้อมูล คือเกษตรกรลูกจ้างธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) อำเภอปัว จังหวัดน่าน จำนวน 200 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise Method)

ผลการวิจัยพบว่า เกษตรกรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.0 อายุของเกษตรกรเฉลี่ย 46.60 ปี จบการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ร้อยละ 34.0 เกษตรกรส่วนใหญ่แต่งงานแล้ว ร้อยละ 91.0 มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนเฉลี่ย 4.38 คน มีประสบการณ์การใช้สินเชื่อของสถาบันการเงินเฉลี่ย 2.25 ปี จำนวนสถาบันการเงินหรือธนาคารที่เกษตรกรเป็นหนี้เฉลี่ย 1.75 แห่ง เกษตรกรส่วนใหญ่ไม่เคยถูกดำเนินคดี ร้อยละ 94.5 การประกอบอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพเดียว คือ อาชีพทำการเกษตร ระยะเวลาการเป็นหนี้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเฉลี่ย 4.85 ปี เกษตรกรส่วนใหญ่ใช้เงินตรงตามวัตถุประสงค์ของการเบิกใช้เงิน มีหนี้ในระบบสถาบันการเงินเฉลี่ย 13,225 บาท มีหนี้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เฉลี่ย 49,341 บาท เกษตรกรลูกจ้างมีความสามารถในการชำระคืนเงินกู้เฉลี่ย 1,957.70 บาท/เดือน

และมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 4,562 บาท/เดือน การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถของเกษตรกรในการชำระหนี้สินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้แก่ อายุ จำนวนสถาบันการเงินที่เป็นหนี้และรายได้ของเกษตรกร ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความสามารถของเกษตรกรในการชำระหนี้สินเชื่อ ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การใช้เงินกู้ จำนวนอาชีพ และระยะเวลาการเป็นหนี้ ส่วนปัญหาและอุปสรรคของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ตามความเห็นของเกษตรกร ได้แก่ ปัญหาเรื่องราคาผลผลิตตกต่ำ ปัญหาภัยแล้ง ไม่มีตลาดรองรับผลผลิตทางการเกษตร ปัญหาเรื่องผลผลิตไม่มีคุณภาพ ปัจจัยการผลิตสูง โรคและแมลงระบาด และปัญหาขาดทุน ส่วนข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือเจ้าหน้าที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรควรพิจารณาการให้กู้จากอายุระหว่าง 41-50 ปี มีหนี้สินน้อย และรายได้ของเกษตรกร พร้อมทั้งวัตถุประสงค์ในการใช้เงินก่อนที่จะให้สินเชื่อแก่เกษตรกร ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น และให้ความรู้ คำแนะนำกับเกษตรกรลูกค้าในด้านการประกอบอาชีพทางการเกษตร การตลาด การออมทรัพย์ การทำธุรกิจเกษตร และการวางแผนการผลิต เพื่อที่จะได้เพิ่มประสิทธิภาพการชำระคืนเงินกู้ของเกษตรกร

ธีรกานต์ วรรณวาส (2551) ทำการศึกษาเรื่อง ศักยภาพการชำระหนี้ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาจันดี จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจ ศึกษาโครงสร้างทางการเงิน ศึกษาภาวะหนี้และสาเหตุของการเป็นหนี้ ประเมินความสามารถในการชำระหนี้ ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะการชำระหนี้ ของลูกหนี้ ธ.ก.ส. สาขาจันดี จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้ทั้งข้อมูลทุติยภูมิ และข้อมูลปฐมภูมิที่เก็บรวบรวมจากเกษตรกรลูกค้า ในอำเภอฉวาง อำเภอช้างกลาง และอำเภอดำพระนนทริ โดยใช้เวลาเก็บข้อมูลเชิงโครงสร้าง จำนวน 170 ตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างบังเอิญ การวิเคราะห์ผลประกอบด้วย การวิเคราะห์เชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ศักยภาพในการชำระหนี้

ผลการวิจัยพบว่า เกษตรกรลูกค้า ร้อยละ 71.20 เป็นเพศชายมีอายุเฉลี่ย 51.79 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีสถานภาพสมรส มีสมาชิกในครัวเรือนเฉลี่ย 4.2 คน มีบุตรที่กำลังศึกษาเฉลี่ย 1.72 คน ร้อยละ 27.05 ศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 88.20 ทำสวนยางพาราเป็นอาชีพหลัก และร้อยละ 32.35 ทำสวนผลไม้เป็นอาชีพรอง มีรายได้จากอาชีพหลักเฉลี่ย 193,562.70 บาทต่อครัวเรือน และจากอาชีพรองเฉลี่ย 31,634.83 บาทต่อครัวเรือน รายได้รวมเฉลี่ย 210,124.70 บาทต่อครัวเรือน ร้อยละ 95.88 ใช้แรงงานในครัวเรือน มากกว่าร้อยละ 80 รับรู้ข่าวสารจากโทรทัศน์ ครัวเรือนเกษตรกรลูกค้ามีสินทรัพย์ประกอบด้วย สินทรัพย์ที่สภาพคล่อง เช่น เงินสด เงินฝากธนาคาร และเครื่องประดับที่มีค่า เป็นต้น อุปกรณ์การเกษตร ยานพาหนะและที่ดินร้อยละ 95.53 มีขนาดการถือครองที่ดินเฉลี่ย 15.40 ไร่ต่อครัวเรือน มูลค่าของที่ดินเฉลี่ย 1,127,787.31

บาทต่อครัวเรือน มีหนี้สินในระบบ เช่น ธ.ก.ส. และนอกระบบ เช่น แชร้ จำนวนหนี้ในระบบเฉลี่ย 149,780.39 บาทต่อครัวเรือน นอกระบบเฉลี่ย 26,176.46 บาทต่อครัวเรือน หนี้สินรวมเฉลี่ย 157,325.37 บาทต่อครัวเรือน รายจ่ายประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายทั่วไปเฉลี่ย 103,836.71 บาทต่อครัวเรือน ค่าใช้จ่ายปัจจัยการผลิตเฉลี่ย 14,501.65 บาทต่อครัวเรือน ค่าใช้จ่ายรวม 115,693.94 บาทต่อครัวเรือน สักยภาพในการชำระหนี้ของเกษตรกรลูกค้า ประกอบด้วยศักยภาพทั้งเชิงคุณภาพ พิจารณาจากชั้นของลูกค้าที่สามารถชำระหนี้ได้ของ ธ.ก.ส. พบว่าร้อยละ 78.80 เป็นเกษตรกรลูกค้าที่สามารถชำระหนี้ได้ และร้อยละ 21.20 ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด และศักยภาพเชิงปริมาณ ได้แก่ การวิเคราะห์อัตราส่วนสภาพคล่อง หนี้สินต่อสินทรัพย์รวม หนี้สินต่อทุน และความสามารถในการชำระดอกเบี้ย มีค่าเท่ากับ 1.257 0.128 เท่า 0.147 และ 4.64 เท่า ตามลำดับ เกษตรกรลูกค้ามีกระแสเงินสดสุทธิเฉลี่ย 31,253.80 บาท ดังนั้นในภาพรวมเกษตรกรลูกค้าส่วนใหญ่มีศักยภาพในการชำระหนี้ เกษตรกรลูกค้าร้อยละ 81.17 ประสบปัญหาค่าใช้จ่ายในครัวเรือนที่สูงขึ้น ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดปัญหาด้านการชำระหนี้ได้ จึงมีข้อเสนอแนะให้ ธ.ก.ส. จัดหาปุ๋ยราคาถูก และลดดอกเบี้ยเงินกู้ เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรลูกค้าต่อไป

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวางกรอบระเบียบวิธีวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เพียงพอในการศึกษา ครอบคลุม นำเชื่อถือและผลการศึกษาที่สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยไว้ดังนี้

3.1 ข้อมูลและการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ 2 ประเภท คือ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ดังนี้

3.1.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นการศึกษาจากข้อมูลที่คุณศึกษาเก็บรวบรวมไว้แล้ว ในเรื่องของแนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของการค้างชำระหนี้ หลักเกณฑ์ในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นเอกสารประเภทรายงานการวิจัย บทความวิจัย ภาคนิพนธ์ สารนิพนธ์ วารสาร เอกสารทางวิชาการต่างๆ โดยได้ค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้แก่ หอสมุด คุณหญิงหลงอรรรถระวิสุนทร ห้องอ่านหนังสือคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด รวมถึงการสืบค้นข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่างๆ

3.1.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่คุณวิจัยเก็บรวบรวมจากภาคสนาม (Field Survey) โดยมีการสุ่มตัวอย่างและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ไว้ดังนี้

1) ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้าสินเชื่อธนาคารทหารไทย สาขาระโนด จำนวน 421 ราย จำแนกเป็นลูกค้าปกติ 370 ราย และลูกค้าไม่ปกติหรือค้างชำระ 51 ราย

2) ตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

เลือกตัวอย่างที่เป็นลูกค้าปกติ จำนวนร้อยละ 20 ของประชากร คือ จำนวน 74 ตัวอย่าง ด้วยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) ส่วนตัวอย่างลูกค้าไม่ปกติหรือค้างชำระ ผู้วิจัยวางแผนเลือกศึกษาทั้ง 51 ราย อย่างไรก็ตามสำหรับกลุ่มลูกค้าไม่ปกติหรือค้างชำระ ไม่สามารถเก็บได้เต็มจำนวน เนื่องจากข้อจำกัดด้านการติดตามทำให้เก็บตัวอย่างได้เพียง 34 จาก 51 ราย ดังนั้นตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมดมีจำนวน 108 ราย ดังรายละเอียดตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนตัวอย่างที่ใช้ศึกษาจำแนกตามมาตรฐานการจัดชั้นหนี้

มาตรฐานการจัดชั้นหนี้	ประชากร (ราย)	ตัวอย่าง (ราย)
ลูกค้าปกติ	370	74
ลูกค้าไม่ปกติหรือค้างชำระ	51	34
รวม	421	108

ที่มา : ดัดแปลงจากธนาคารทหารไทย สาขาระโนด, 2551

3) วิธีการรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

(1) สัมภาษณ์รายบุคคล (Personal Interview) เป็นการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเชิงโครงสร้าง (Structured Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีแนวคำถามแบ่งเป็น 3 ส่วน (ภาคผนวก) ซึ่งประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางด้านสังคมและทางด้านเศรษฐกิจของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อธนาคารทหารไทย สาขาระโนด

ส่วนที่ 2 ภาระหนี้และสถานะภาพการชำระหนี้ ของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อธนาคารทหารไทย สาขาระโนด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด

(2) การทดสอบแบบสอบถาม (Pretest) เพื่อให้การสัมภาษณ์มีความเที่ยงตรง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 ราย เพื่อตรวจสอบความยากง่าย และความสามารถที่จะนำไปใช้ได้จริง โดยพิจารณาถึงความเข้าใจและความชัดเจนในการตอบคำถาม รวมถึงเวลาที่ใช้ในการตอบคำถามเหมาะสมที่นำไปใช้รวบรวมข้อมูลจริงหรือไม่ โดยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น แล้วจึงนำแบบสอบถามนั้นไปใช้จริง เพื่อให้ตรงกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย การวิเคราะห์เชิงพรรณนา และการวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรม SPSS ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.2.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

ผู้วิจัยใช้สถิติอย่างง่าย เช่น การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และพิสัย (Range) เป็นต้น เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลใน 3 ประเด็นคือ

1) ลักษณะทางด้านสังคมและทางด้านเศรษฐกิจของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคาร ทหารไทย สาขา ระโนด

2) ภาระหนี้และสถานะภาพการชำระหนี้ ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารทหารไทย สาขา ระโนด

3) ปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขา ระโนด

สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขา ระโนด เป็นการกำหนดให้ผู้ตอบประเมินปัญหาตามลำดับความสำคัญ คือ 1 2 และ 3 โดยมีแนว การให้คะแนนความสำคัญดังนี้

ปัญหาและอุปสรรคที่มีความสำคัญลำดับ	1	มีค่าเท่ากับ	3 คะแนน
ปัญหาและอุปสรรคที่มีความสำคัญลำดับ	2	มีค่าเท่ากับ	2 คะแนน
ปัญหาและอุปสรรคที่มีความสำคัญลำดับ	3	มีค่าเท่ากับ	1 คะแนน

3.2.2 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขา ระโนด ผู้วิจัยใช้การทดสอบค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านสังคม ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านอื่นๆ ของลูกค้าธนาคารทหารไทย สาขา ระโนด ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variables) กับ ความสามารถในการชำระหนี้ ซึ่งเป็นตัวแปรตาม (Dependent Variable) โดยมีกรอบแนวคิดใน การวิเคราะห์ดังภาพที่ 3.1

ขั้นตอนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมี 5 ขั้นตอนดังนี้

1) กำหนดสมมติฐานเพื่อการทดสอบ

H_0 : ปัจจัยทางด้านสังคมไม่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของ ลูกค้าสินเชื่อธนาคารทหารไทย สาขา ระโนด

H_{a1} : ปัจจัยทางด้านสังคมมีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า สินเชื่อธนาคารทหารไทย สาขา ระโนด

H_0 : ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจไม่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของ ลูกค้าสินเชื่อธนาคารทหารไทย สาขา ระโนด

H_{a2} : ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจมีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของ ลูกค้าสินเชื่อธนาคารทหารไทย สาขา ระโนด

H_0 : ปัจจัยทางด้านอื่นๆไม่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า สินเชื่อธนาคารทหารไทย สาขา ระโนด

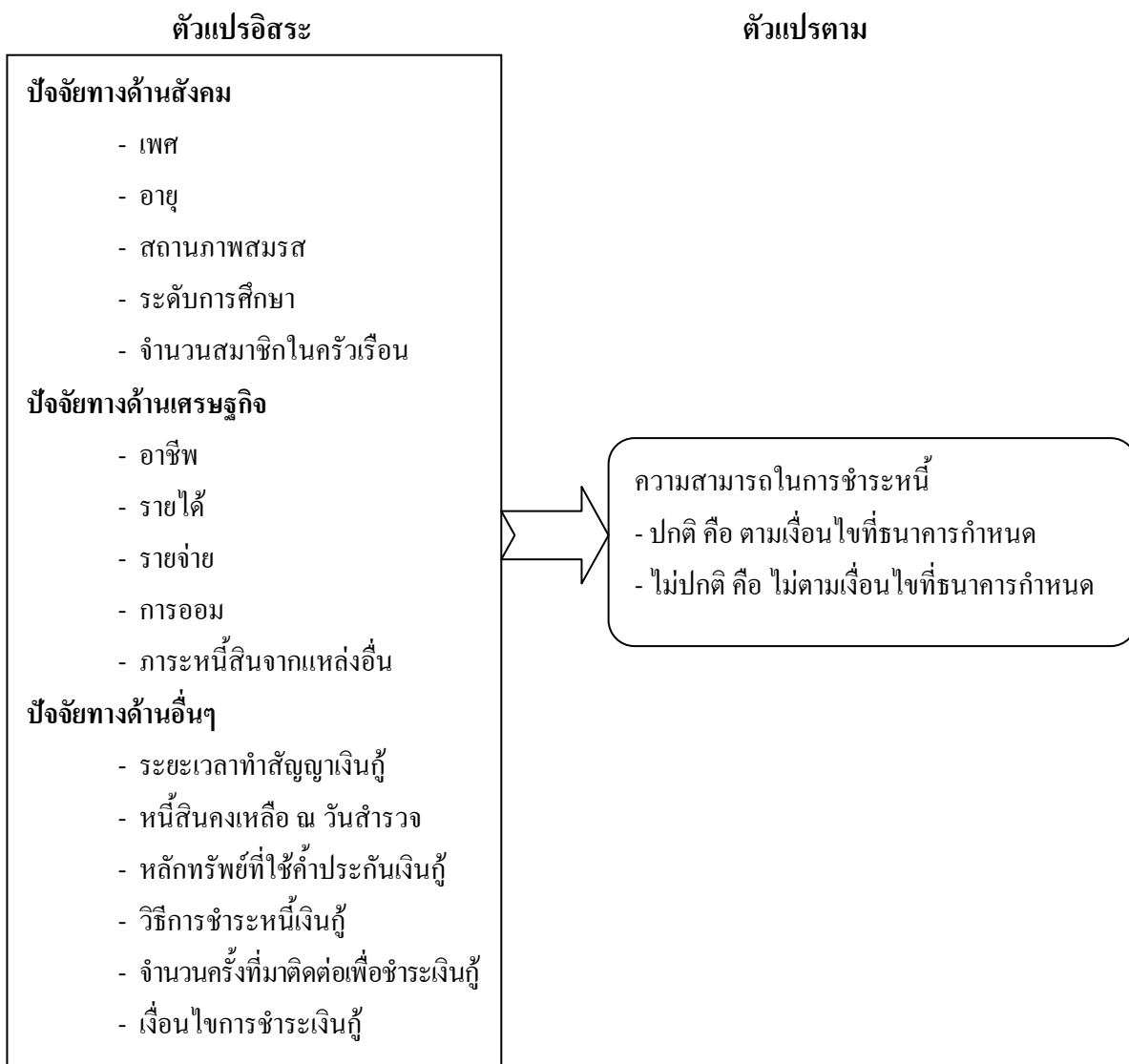
H_{a3} : ปัจจัยทางด้านอื่นๆมีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า
สินเชื่อบัตรเครดิตไทย สาขาระโนด

2) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

3) คำนวณค่า χ^2 จากโปรแกรม SPSS

4) คำนวณค่า P-Value จากโปรแกรม SPSS

5) สรุปผลการทดสอบ คือ ถ้าค่า P-Value น้อยกว่าค่า α จะปฏิเสธ H_0 หรือยอมรับ H_a หมายความว่า ปัจจัยทางด้านสังคม ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านอื่นๆ มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าธนาคารไทย สาขาระโนด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ α เท่ากับ 0.05 ในทางตรงกันข้าม ถ้าค่า P-Value มากกว่าค่า α จะยอมรับ H_0 หรือปฏิเสธ H_a หมายความว่า ปัจจัยทางด้านสังคม ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านอื่นๆ ไม่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าธนาคารไทย สาขาระโนด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ α เท่ากับ 0.05



ภาพที่ 3.1 กรอบการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในบทนี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัยที่ศึกษา ซึ่งแบ่งการนำเสนอเป็น 4 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ลักษณะทางเศรษฐกิจและทางสังคมของลูกค้าสินเชื่อ
ส่วนที่ 2 ภาระหนี้และสถานภาพการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ
ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ
ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ

4.1 ลักษณะทางเศรษฐกิจและทางสังคมของลูกค้าสินเชื่อ

เป็นการนำเสนอข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ทางด้านเศรษฐกิจและทางด้านสังคมของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทยสาขาระโนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 ลักษณะทางสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทยสาขาระโนด ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 4.1)

1) เพศ

จากผลการศึกษากลุ่มลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทยสาขาระโนด พบว่า สัดส่วนระหว่างเพศมีความแตกต่างกันไม่มากนัก กล่าวคือ ส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.9 และชายร้อยละ 48.1 แสดงให้เห็นว่าผู้หญิงมีบทบาทในการหารายได้เลี้ยงครอบครัวไม่ต่างกับผู้ชายมากนัก ซึ่งต่างจากในอดีตที่ผ่านมาที่ผู้ชายมีบทบาทหลักในการหารายได้เพื่อเลี้ยงครอบครัว

2) อายุ

กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.7 อายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.3 อายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.1 และอายุน้อยกว่า 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับส่วนอายุของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อโดยเฉลี่ย คือ 48.17 ปี ถือได้ว่าเป็นช่วงอายุที่ต้องการสร้างความมั่นคงให้กับครอบครัว เพื่อเป็นหลักประกันในการดำเนินชีวิต

ตารางที่ 4.1 ลักษณะทางสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าสินเชื่ อธนาคารทหารไทย สาขาระโนด

รายการ	จำนวน (n=108)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	52	48.1
- หญิง	56	51.9
อายุ (ปี)		
- < 31	2	1.9
- 31 – 40	23	21.3
- 41 – 50	40	37.0
- 51 – 60	31	28.7
- > 60	12	11.1
เฉลี่ย		48.17
สถานภาพ		
- โสด	8	7.4
- สมรส	93	86.1
- หย่า/หม้าย	6	5.6
- แยกกันอยู่	1	0.9
ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	28	25.9
- มัธยมศึกษาตอนต้น/มศ.3	9	8.3
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/มศ.5/ปวช.	15	13.9
- อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	10	9.3
- ปริญญาตรี	43	39.8
- สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.8
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน (คน/ครัวเรือน)		
- เด็กเล็กที่ยังไม่เข้าโรงเรียน	0.1	2.1
- สมาชิกที่อยู่ในวัยแรงงานและทำงาน	2.5	53.2
- กำลังเรียนหนังสือ	1.4	29.8
- ผู้สูงวัยหรืออื่นๆ	0.7	14.9
เฉลี่ย	4.7	100

3) สถานภาพ

กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อมีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.1 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 7.4 หย่า/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 5.6 และแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ จากการที่กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อส่วนใหญ่มีสถานะภาพสมรส แสดงให้เห็นว่าลูกค้ากลุ่มนี้มีภาระหน้าที่ที่จะต้องดูแลและรับผิดชอบครอบครัว ทั้งทางด้านสังคมและเศรษฐกิจ รวมถึงการจัดการหนี้สินสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ

4) ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อมีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาได้แก่ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.9 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/มศ.5/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 13.9 ระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. คิดเป็นร้อยละ 9.3 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/มศ.3 คิดเป็นร้อยละ 8.3 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าลูกค้าสินเชื่อที่มากู้ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่ดี เนื่องจากต้องทำความเข้าใจกับระบบการกู้เงินและกฎระเบียบของธนาคาร นอกจากนี้กลุ่มลูกค้าที่มีระดับการศึกษาน้อย(ประถมศึกษา) แสดงให้เห็นถึงความชำนาญในการประกอบอาชีพโดยประสบการณ์ และมีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจสังเกตได้จากการปล่อยเงินกู้ของธนาคารให้กับลูกค้ากลุ่มนี้ในสัดส่วนที่สูงเช่นกัน

5) จำนวนสมาชิกในครัวเรือน

จำนวนสมาชิกในครัวเรือนของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อโดยเฉลี่ย 4.7 คน โดยเป็นสมาชิกที่อยู่ในวัยแรงงานและทำงานเฉลี่ย 2.5 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 วัยกำลังเรียนหนังสือเฉลี่ย 1.4 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 ผู้สูงวัยหรืออื่นๆ เฉลี่ย 0.7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 วัยเด็กเล็กที่ยังไม่เข้าโรงเรียนเฉลี่ย 0.1 คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า สัดส่วนการพึ่งพิงของสมาชิกในครัวเรือนไม่ได้เป็นภาระต่อสมาชิกที่ทำงานหารายได้เลี้ยงครอบครัวมากนัก

4.1.2 ลักษณะทางเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระนอง ซึ่ง ประกอบด้วย อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือน ภาระหนี้สิน และการออม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 4.2 – 4.4)

1) อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาได้แก่ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 24.1 รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 12.0 พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 9.3 เกษตรกรเพาะเลี้ยงกุ้งทะเล คิดเป็นร้อยละ 7.4 เกษตรกรที่ไม่ใช่เพาะเลี้ยงกุ้งทะเลและรับจ้างมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 4.6 และอาชีพอื่นๆ

คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า กลุ่มลูกค้าสินเชื่อส่วนใหญ่มีรายได้หลักมาจากการประกอบธุรกิจของตนเองซึ่งอาจจะเป็นความเสี่ยงของธนาคารในการปล่อยเงินกู้ให้กับลูกค้ากลุ่มนี้เนื่องจากความไม่แน่นอนของการดำเนินธุรกิจหากเกิดกรณีกิจการขาดทุนหรือเลิกกิจการ ในขณะที่ผู้ที่ทำงานมีรายได้จากเงินเดือนซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้แน่นอนมีสัดส่วนไม่มากนักที่จะลดความเสี่ยงหนี้สูญของธนาคาร

ตารางที่ 4.2 ลักษณะทางเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด

รายการ	จำนวน (n=108)	ร้อยละ
อาชีพ		
- รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	12.0
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว	26	24.1
- เกษตรกรเพาะเลี้ยงกุ้งทะเล	8	7.4
- เกษตรกรที่ไม่ใช่เพาะเลี้ยงกุ้งทะเล	5	4.6
- พนักงานบริษัท	10	9.3
- ค้าขาย	40	37.0
- รับจ้าง	5	4.6
- อื่นๆ	1	0.9
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือน(บาท)		
- < 20,000	11	10.2
- 20,000 - 40,000	38	35.2
- 40,001 - 60,000	25	23.1
- 60,001 - 80,000	7	6.5
- 80,001 - 100,000	4	3.7
- > 100,000	23	21.3
รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือน(บาท)		
- < 20,000	28	25.9
- 20,000 - 40,000	39	36.1
- 40,001 - 60,000	17	15.7
- 60,001 - 80,000	6	5.6
- 80,001 - 100,000	2	1.9
- > 100,000	16	14.8

2) รายได้

กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมาได้แก่ รายได้ระหว่าง 40,001 - 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.1 มากกว่า 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.3 ต่ำกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.2 ระหว่าง 60,001 - 80,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.5 และระหว่าง 80,001 - 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า กลุ่มลูกค้าของธนาคารมีความเหลื่อมล้ำระหว่างรายได้กันมาก กล่าวคือ กลุ่มลูกค้าสินเชื่อแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันระหว่างรายได้มากและรายได้น้อยอย่างชัดเจน

3) รายจ่าย

กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อมีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมาได้แก่ รายจ่ายต่ำกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.9 ระหว่าง 40,001 - 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.7 มากกว่า 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.8 ระหว่าง 60,001 - 80,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.6 และระหว่าง 80,001 - 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า สัดส่วนระหว่างรายจ่ายกับรายได้ใกล้เคียงกันมาก ซึ่งจะส่งผลต่อความสามารถในการออมของลูกค้าสินเชื่อ ซึ่งการออมน้อยทำให้ความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ให้กับธนาคารลดน้อยลงด้วย

4) ภาระหนี้สินจากแหล่งอื่น

กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อส่วนใหญ่มีภาระหนี้สินจากแหล่งอื่นนอกจากธนาคารทหารไทย คิดเป็นร้อยละ 75.9 ซึ่งภาระหนี้ดังกล่าวส่วนใหญ่จะเป็นหนี้ในระบบ คิดเป็นร้อยละ 75.6 รองลงมาเป็นหนี้ทั้งสองแหล่ง คือทั้งในระบบและนอกระบบ คิดเป็นร้อยละ 17.1 และเป็นหนี้นอกระบบ คิดเป็นร้อยละ 7.3 โดยรูปแบบหนี้สินของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อที่ใช้บริการมากที่สุดคือ ธนาคารพาณิชย์อื่น คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมาได้แก่ ธ.ก.ส. คิดเป็นร้อยละ 26.3 กองทุนหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 13.2 สหกรณ์การเกษตร คิดเป็นร้อยละ 2.6 และอื่นๆ เช่น บัตรเครดิต ผ่อนรถยนต์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 28.9 เป็นที่น่าสังเกตว่า กลุ่มลูกค้าใช้บริการสินเชื่อเงินกู้จากแหล่งต่างๆ ที่มีหลักประกันความปลอดภัยในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากกฎระเบียบที่รัดกุมของสถาบันการเงิน รวมถึงอัตราดอกเบี้ยที่แน่นอนและถูกกว่าหนี้สินนอกระบบ ส่วนรูปแบบหนี้สินนอกระบบที่ลูกค้าสินเชื่อใช้บริการมากที่สุดคือ ญาติพี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาคือ นายทุนและเพื่อนบ้าน มีสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20.0 เป็นที่น่าสังเกตว่า ถึงแม้ว่ากลุ่มลูกค้าจะใช้บริการสินเชื่อในระบบเป็นสัดส่วนที่สูงมาก แต่ก็ยังมีกลุ่มตัวอย่างเกือบ 1 ใน 5 ที่ใช้บริการสินเชื่อนอกระบบด้วยเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าแม้อัตราดอกเบี้ย กฎระเบียบที่แตกต่างกันระหว่างหนี้สินในระบบและนอกระบบแต่ก็ยังมีกรใช้บริการดังกล่าวเป็นอีกทางเลือกหนึ่งด้วย (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 ลักษณะภาระหนี้สินจากแหล่งอื่นของลูกค้าสินเชื่อนาครทหารไทย สาขาระโนด

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ภาระหนี้จากแหล่งอื่นนอกจากธนาคารทหารไทย	n=108	
- ไม่มีภาระหนี้	26	24.1
- มีภาระหนี้	82	75.9
ลักษณะภาระหนี้	n=82	
- หนี้ในระบบ	62	75.6
- หนี้นอกระบบ	6	7.3
- ทั้ง 2 แหล่ง	14	17.1
แหล่งหนี้ในระบบ*	n=76	
- ธ.ก.ส.	20	26.3
- สหกรณ์การเกษตร	2	2.6
- ธนาคารพาณิชย์	37	48.7
- กองทุนหมู่บ้าน	10	13.2
- อื่นๆ	22	28.9
แหล่งหนี้นอกระบบ*	n=20	
- นายทุน	4	20.0
- ญาติพี่น้อง	13	65.0
- เพื่อนบ้าน	4	20.0

หมายเหตุ * ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ

5) การออม

กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อนาครส่วนใหญ่ มีการออมเงิน คิดเป็นร้อยละ 85.2 โดยรูปแบบหรือลักษณะการออมส่วนใหญ่ คือ ฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมาได้แก่ การทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 57.6 การซื้อกองทุนหรือพันธบัตรรัฐบาลหรือหุ้น คิดเป็นร้อยละ 33.7 การฝากกลุ่มออมทรัพย์หมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 20.7 การฝากสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 14.1 การซื้อทองเก็บไว้ คิดเป็นร้อยละ 12.0 การเล่นแชร์ คิดเป็นร้อยละ 9.8 และการออมแบบอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ เป็นที่น่าสังเกตว่า กลุ่มลูกค้าสินเชื่อยังคงนิยมการออมที่มีรูปแบบความมั่นคงทางการเงินคือฝากธนาคาร และปัจจุบันการออมที่น่าจับตามองอีกรูปแบบหนึ่งคือการออมแบบมีประกันชีวิต เนื่องจากการออมในระบบและเป็นการออมในระยะยาว

แสดงให้เห็นว่าลูกค้าสินเชื่อต้องการวางแผนเพื่อหลักประกันของตนเองและบุคคลในครอบครัวมากขึ้น (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 การออมของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การออม	n=108	
- ไม่มี	16	14.8
- มีการออมเงิน	92	85.2
รูปแบบการออม*	n=92	
- ฝากธนาคาร	61	66.3
- เล่นแชร์	9	9.8
- ฝากสหกรณ์	13	14.1
- ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์	53	57.6
- ฝากกลุ่มออมทรัพย์หมู่บ้าน	19	20.7
- ซื้อกองทุน/พันธบัตรรัฐบาล/หุ้น	31	33.7
- ซื้อทองเก็บไว้	11	12.0
- อื่นๆ	2	2.2
วัตถุประสงค์ในการออม*	n=92	
- เพื่อการชำระหนี้	22	23.9
- เพื่อการศึกษาของบุตร	53	57.6
- เพื่อใช้ในยามฉุกเฉินหรือเจ็บป่วย	62	67.4
- เพื่อใช้ในการหมุนเวียนธุรกิจ	50	54.3
- เพื่อซื้อบ้านหรือสร้างบ้าน	2	2.2
- เพื่อซื้อรถยนต์	2	2.2
- อื่นๆ	1	1.1

หมายเหตุ * ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ

วัตถุประสงค์ในการออมของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อส่วนใหญ่ คือ เพื่อใช้ในยามฉุกเฉินหรือเจ็บป่วย คิดเป็นร้อยละ 67.4 รองลงมาได้แก่ เพื่อการศึกษาของบุตร คิดเป็นร้อยละ 57.6 เพื่อใช้ในการหมุนเวียนธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 54.3 เพื่อการชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 23.9 เพื่อซื้อบ้าน

หรือสร้างบ้าน และเพื่อซื้อรถยนต์ มีจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และวัตถุประสงค์อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า การออมของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อมีความมั่นคงอย่างมาก เนื่องจากวัตถุประสงค์ของการออมไม่มีความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจแต่อย่างใด เช่น การใช้จ่ายยามฉุกเฉิน การศึกษาของบุตร ในขณะที่สัดส่วนการออมเพื่อใช้หมุนเวียนในธุรกิจมีสูงเช่นกัน และแตกต่างกันไม่มากนัก

4.2 ภาระหนี้และสถานภาพการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ

เป็นการนำเสนอข้อมูลด้านภาระหนี้สินและสถานภาพการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารทหารไทย สาขาระโนด ได้แก่ สถานภาพการชำระหนี้ รูปแบบการใช้บริการสินเชื่อ ระยะเวลาทำสัญญาเงินกู้ เงื่อนไขการผ่อนชำระ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ หลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกัน จำนวนครั้งที่ลูกค้ามาติดต่อเพื่อชำระหนี้ วิธีการชำระหนี้ และภาระหนี้คงเหลือ ณ วันสำรวจ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 4.5)

1) สถานภาพการชำระหนี้

สถานภาพการชำระหนี้ แสดงให้เห็นถึง ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารทหารไทย สาขาระโนด ซึ่งจำแนกได้ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มลูกหนี้ปกติ และกลุ่มลูกหนี้ไม่ปกติ (ค้างชำระ) โดยกลุ่มลูกหนี้ไม่ปกติหรือค้างชำระสามารถแบ่งออกเป็น กลุ่มลูกหนี้กล่าวถึงเป็นพิเศษ (Special Mention : SM) (ซึ่งตัวอย่างที่ศึกษาอยู่ในกลุ่มนี้มากที่สุด) หนี้ต่ำกว่ามาตรฐาน (Sub Standard : SS) หนี้สงสัย (Doubtful : D) หนี้สงสัยจะสูญ (Doubtful of Loss : DL) จากการสำรวจ พบว่า ลูกหนี้สินเชื่อส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกหนี้ปกติ คิดเป็นร้อยละ 68.5 และกลุ่มลูกหนี้ไม่ปกติหรือกลุ่มลูกค้าที่ค้างชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 31.5

2) รูปแบบการใช้บริการสินเชื่อ

กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อในรูปแบบเงินกู้ (Loan) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.3 รองลงมาได้แก่ รูปแบบวงเงินเบิกเกินบัญชี (O/D) คิดเป็นร้อยละ 42.6 และรูปแบบตัวสัญญาใช้เงิน (RPN) คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ สำหรับเงินกู้ (Loan) กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อส่วนใหญ่จะทำสัญญาเงินกู้ช่วงระหว่าง 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาได้แก่ ช่วงระยะเวลา 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.8 ช่วงเวลามากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.4 และช่วงเวลาน้อยกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.3 ตามลำดับ โดยมีระยะเวลาทำสัญญาเงินกู้ (Loan) เฉลี่ย 10.41 ปี ซึ่งจะสังเกตได้ว่ากลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ที่กู้เงินไปจะนำไปใช้ในการทำธุรกิจ

สำหรับเงื่อนไขการผ่อนชำระเงินกู้แบบรายเดือน ชำระน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาได้แก่ ชำระมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.8 ช่วงระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.7 ช่วงระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.8 และช่วงระหว่าง 15,000 -

20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มลูกค้าสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกค้ารายย่อย ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายธนาคารที่เน้นการปล่อยสินเชื่อให้กับกลุ่มลูกค้าสินเชื่อรายย่อย

ดอกเบี้ยรายเดือนสำหรับวงเงินเบิกเกินบัญชี (O/D) ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อจะชำระในช่วงน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมาได้แก่ ช่วงระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.8 ช่วงมากกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.8 และช่วงระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อบริหารจัดการทางการเงินได้ดี เนื่องจากดอกเบี้ยส่วนต่างที่จ่ายให้แก่ธนาคารอยู่ในช่วงที่น้อยหรืออาจจะไม่มีก็ได้ (สำหรับลูกค้าบางท่าน)

ตารางที่ 4.5 ภาระหนี้และสถานภาพการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพการชำระหนี้	n=108	
- ปกติ	74	68.5
- ไม่ปกติ (ค้างชำระ)	34	31.5
รูปแบบการให้บริการสินเชื่อ*	n=108	
- เงินกู้ (Loan)	91	84.3
- ตั๋วสัญญาใช้เงิน (RPN)	5	4.6
- วงเงินเบิกเกินบัญชี (O/D)	46	42.6
ระยะเวลาทำสัญญาเงินกู้ (ปี)	n=91	
- < 6	13	14.3
- 6 - 10	46	50.5
- 11 - 15	18	19.8
- > 15	14	15.4
เฉลี่ย		10.41
เงินไขในการผ่อนชำระรายเดือน (เงินกู้) (บาท)	n=91	
- < 5,000	41	45.0
- 5,000 - 10,000	17	18.7
- 10,001 - 15,000	8	8.8
- 15,000 - 20,000	7	7.7
- > 20,000	18	19.8

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ดอกเบี้ยรายเดือนสำหรับวงเงินเบิกเกินบัญชี (O/D)(บาท)	n=46	
- < 5,000	24	52.2
- 5,000 - 10,000	16	34.8
- 10,001 - 15,000	1	2.2
- > 15,000	5	10.8
วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ*	n=108	
- เพื่อนำไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการเลี้ยงกุ้ง	28	25.9
- เพื่อนำไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนในธุรกิจที่ไม่ใช่การเลี้ยงกุ้ง	40	37.0
- เพื่อซื้อที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	35	32.4
- เพื่อเปิดหรือขยายกิจการ	23	21.3
- เพื่อนำไปชำระหนี้เจ้าเดิม	7	6.5
- เพื่อนำไปบริโภคส่วนบุคคล	6	5.6
- อื่นๆ	2	1.9
หนี้สินคงเหลือ ณ วันสำรวจ (บาท)	n=108	
- < 100,000	11	10.2
- 100,000 – 500,000	38	35.2
- 500,001 – 1,000,000	25	23.1
- > 1,000,000	34	31.5
หลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกัน	n=108	
- ที่ดินว่างเปล่า	2	1.9
- เงินฝากธนาคาร	3	2.8
- ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	95	88.0
- บุคคล	3	2.8
- ไม่มีหลักประกัน	5	4.6

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่มาติดต่อเพื่อชำระหนี้	n=108	
- 2 เดือนต่อครั้ง	14	13.0
- 1 ครั้งต่อเดือน	94	87.0
วิธีการชำระหนี้	n=108	
- มาชำระด้วยตนเอง	43	39.8
- หักชำระผ่านบัญชีธนาคาร	53	49.1
- ผากเพื่อนมาชำระ	12	11.1
เงื่อนไขการชำระหนี้แต่ละครั้ง	n=108	
- น้อยกว่าเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด	28	26.0
- ตรงตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด	71	65.7
- มากกว่าเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด	9	8.3

หมายเหตุ * ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ

3) วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อ เพื่อนำไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนในธุรกิจที่ไม่ใช่การเลี้ยงกุ้ง คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ เพื่อซื้อที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 32.4 เพื่อนำไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการเลี้ยงกุ้ง คิดเป็นร้อยละ 25.9 เพื่อเปิดหรือขยายกิจการ คิดเป็นร้อยละ 21.3 เพื่อนำไปชำระหนี้เจ้าเดิม คิดเป็นร้อยละ 6.5 เพื่อนำไปบริโภคส่วนบุคคล คิดเป็นร้อยละ 5.6 และเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มลูกค้าสินเชื่อนำเงินกู้ไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์การกู้ยืม เพราะส่วนใหญ่นำไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนในธุรกิจ อีกส่วนหนึ่งนำไปซื้อที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เป็นการสร้างความมั่นคงของครอบครัว

4) หนี้สินคงเหลือ ณ วันสำรวจ

สำหรับหนี้สินคงเหลือ ณ วันสำรวจ (ธันวาคม, 2551) ของกลุ่มลูกค้าสินเชื่ออยู่ในช่วงระหว่าง 100,000 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมาคือมากกว่า 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.5 ช่วงระหว่าง 500,001 – 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.1 และช่วงต่ำกว่า 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.2 ตามลำดับ

5) หลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกันเงินกู้

กลุ่มลูกค้าสินเชื่อส่วนใหญ่ใช้ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นหลักทรัพย์ในการใช้ค้ำประกันเงินกู้กับธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 88.0 รองลงมาคือแบบไม่มีหลักประกัน เป็นสินเชื่อส่วนบุคคล คิดเป็นร้อยละ 4.6 แบบใช้เงินฝากค้ำกับบุคคลค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 2.8 และใช้ที่ดินเปล่าค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

6) การชำระหนี้

กลุ่มลูกค้าสินเชื่อส่วนใหญ่จะมาติดต่อเพื่อชำระหนี้ให้กับธนาคาร 1 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมา 2 เดือนต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.0 จะสังเกตได้ว่าลูกค้าสินเชื่อที่มาติดต่อชำระหนี้ 1 ครั้งต่อเดือน จะเป็นลูกค้าปกติและลูกค้าไม่ปกติหรือค้างชำระบางส่วน ซึ่งมีความสามารถในการชำระหนี้ได้ทุกเดือนแต่บางรายอาจจะน้อยกว่าเงื่อนไขที่กำหนด ส่วนลูกค้าสินเชื่อที่มา 2 เดือนต่อครั้ง จะเป็นลูกค้าไม่ปกติหรือมีหนี้ค้างชำระ ซึ่งขาดสภาพคล่องทางการเงินในธุรกิจหรือครอบครัว

สำหรับวิธีการชำระหนี้ในแต่ละครั้งลูกค้าสินเชื่อหักชำระผ่านบัญชีธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 49.1 รองลงมาคือ มาชำระด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 39.8 และฝากเพื่อนมาชำระ คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการหักชำระผ่านบัญชีธนาคารจะมีความสะดวกมากกว่าการมาชำระด้วยตนเอง และเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการมาธนาคารด้วย

ส่วนเงื่อนไขการชำระหนี้แต่ละครั้งส่วนใหญ่ตรงตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมาคือ น้อยกว่าเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด คิดเป็นร้อยละ 26.0 และมากกว่าเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด คิดเป็นร้อยละ 8.3

4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ โดยใช้ χ^2 เป็นสถิติในการทดสอบ ซึ่งแบ่งปัจจัยที่ใช้ในการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยทางด้านสังคม ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยอื่นๆ มีรายละเอียดดังนี้

4.3.1 ปัจจัยทางด้านสังคม

ปัจจัยทางด้านสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา และจำนวนสมาชิกในครัวเรือน โดยทุกปัจจัยไม่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารทหารไทย สาขาระโนด (ดังตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านสังคมของลูกค้าสินเชื่อที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้

ปัจจัยทางด้านสังคม	ค่าสถิติ χ^2	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
- เพศ	0.323	NS
- อายุ	6.596	NS
- สถานภาพสมรส	2.346	NS
- ระดับการศึกษา	7.696	NS
- จำนวนสมาชิกในครัวเรือน	8.598	NS

หมายเหตุ NS ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.3.2 ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ

ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด ที่ระดับการมีนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.01$ (ตารางที่ 4.7) มีดังนี้

1) รายได้มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด โดยกลุ่มลูกหนี้ปกติจะมีรายได้ในระดับที่สูงกว่าลูกหนี้ไม่ปกติหรือลูกหนี้ค้างชำระ เนื่องจากการบริหารจัดการทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพทำให้ผลประโยชน์การมีกำไรส่งผลให้สามารถชำระหนี้เงินต้นพร้อมดอกเบี้ยได้ตรงเวลาทุกเดือน

2) รายจ่ายมีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด โดยสัดส่วนกลุ่มลูกหนี้ปกติจะมีรายจ่ายในระดับที่สูงกว่าลูกหนี้ไม่ปกติหรือลูกหนี้ค้างชำระ เนื่องผลประโยชน์ของกลุ่มลูกหนี้ปกติมีกำไรจึงต้องการขยายการลงทุนตามขนาดของกิจการ หรือต้องการเพิ่มทุนกิจการ ทำให้รายจ่ายเพิ่มขึ้น ส่วนกลุ่มลูกหนี้ไม่ปกติหรือค้างชำระการดำเนินกิจการจะหยุดชะงักหรือลดการผลิตลงทำให้รายจ่ายก็ลดลง

3) ภาระหนี้จากแหล่งอื่นมีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด จากผลการสำรวจกลุ่มลูกค้าสินเชื่อที่มีสัดส่วนการเป็นหนี้ที่อื่นมากนอกจากภาระหนี้ธนาคารทหารไทย เป็นกลุ่มลูกหนี้ไม่ปกติหรือลูกหนี้ค้างชำระสูงกว่ากลุ่มลูกหนี้ปกติมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มลูกหนี้ไม่ปกติหรือลูกหนี้ค้างชำระขาดสภาพคล่องทางการเงิน เนื่องจากต้องผ่อนภาระหนี้หลายที่จึงไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด

4) การออมมีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด โดยกลุ่มลูกหนี้ปกติมีสัดส่วนการออมสูงกว่ากลุ่มลูกหนี้ไม่ปกติหรือ

ลูกหนี้ค้างชำระ เนื่องจากผลประกอบการที่ได้กำไรทำให้กลุ่มลูกหนี้ปกติมีความสามารถในการออม ส่งผลให้ความสามารถในการชำระหนี้เพิ่มขึ้นด้วย แตกต่างจากกลุ่มลูกหนี้ไม่ปกติหรือลูกหนี้ค้างชำระ ที่มีสัดส่วนการอมน้อยมาก เนื่องจากผลประกอบการที่ขาดทุนจากภาวะเศรษฐกิจซบเซาและมีภาระหนี้ที่อื่นด้วยทำให้ไม่สามารถออมได้

ส่วนปัจจัยอาชีพ ไม่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจของลูกค้าสินเชื่อที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้

ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ	ค่าสถิติ χ^2	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
- อาชีพ	11.127	NS
- รายได้	33.280	**
- รายจ่าย	15.027	**
- ภาระหนี้สินจากแหล่งอื่น	6.314	**
- การออม	33.762	**

หมายเหตุ ** ระดับการมีนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.01$

NS ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.3.3 ปัจจัยด้านอื่นๆ

ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด ที่ระดับการมีนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.01$ (ตารางที่ 4.8) มีดังนี้

1) ระยะเวลาทำสัญญาเงินกู้มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด โดยสัดส่วนระยะเวลาทำสัญญาเงินกู้ของกลุ่มลูกหนี้ปกติระยะยาวกว่ากลุ่มลูกหนี้ไม่ปกติหรือลูกหนี้ค้างชำระ เนื่องจากการทำสัญญาเงินกู้ระยะยาวจะทำให้การผ่อนชำระน้อยไม่เกินความสามารถในการชำระหนี้

2) จำนวนครั้งที่มาติดต่อเพื่อชำระเงินกู้มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด โดยสัดส่วนกลุ่มลูกหนี้ปกติจะมาติดต่อเพื่อชำระเงินกู้สูงกว่ากลุ่มลูกหนี้ไม่ปกติหรือลูกหนี้ค้างชำระ เนื่องจากผลประกอบการที่มีกำไรส่งผลให้ความสามารถในการชำระหนี้เพิ่มขึ้น ซึ่งต่างจากกลุ่มลูกหนี้ไม่ปกติหรือลูกหนี้ค้างชำระจะผัดผ่อนการชำระหนี้บ่อยครั้ง เนื่องจากผลประกอบการที่ขาดทุน

3) วิธีการชำระหนี้มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคาร ทหารไทย สาขาระโนด โดยลูกหนี้ปกติใช้บริการหักชำระผ่านบัญชีธนาคารสูงกว่า ลูกหนี้ไม่ปกติหรือลูกหนี้ค้างชำระ เนื่องจากจะไม่เกิดการผัดผ่อนการชำระหนี้ เพราะระบบจะหักบัญชีอัตโนมัติเมื่อถึงกำหนดวันชำระ

4) เงื่อนไขการชำระเงินกู้แต่ละครั้งมีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด โดยสัดส่วนการชำระเงินกู้แต่ละครั้งของกลุ่มลูกหนี้ปกติซึ่งชำระตรงตามเงื่อนไขหรือมากกว่าเงื่อนไขของธนาคาร สูงกว่ากลุ่มลูกหนี้ไม่ปกติหรือค้างชำระ ส่งผลให้ภาระหนี้ของกลุ่มลูกค้าปกติลดลงหรือหมดก่อนเงื่อนไขสัญญา แตกต่างกับลูกหนี้ไม่ปกติหรือลูกหนี้ค้างชำระ ซึ่งจะผัดผ่อนบ่อยครั้งทำให้ภาระหนี้เพิ่มขึ้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด ที่ระดับการมีนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.05$ คือ หนี้สินคงเหลือ ณ วันสำรวจ โดยสัดส่วนหนี้สินคงเหลือของกลุ่มลูกหนี้ปกติสูงกว่ากลุ่มลูกหนี้ไม่ปกติหรือค้างชำระ เนื่องจากกลุ่มลูกหนี้ปกติส่วนใหญ่เป็นลูกค้ารายใหญ่ มีการชำระหนี้ตรงตามเงื่อนไขของธนาคาร ส่งผลให้หนี้สินคงเหลือ ณ วันสำรวจ ของกลุ่มลูกค้าปกติมีจำนวนน้อยกว่า

ส่วนหลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกันเงินกู้ไม่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านอื่นๆ ของลูกค้าสินเชื่อที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้

ปัจจัยด้านอื่นๆ	ค่าสถิติ χ^2	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
- ระยะเวลาทำสัญญาเงินกู้	12.246	**
- หนี้สินคงเหลือ ณ วันสำรวจ	9.462	*
- หลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกันเงินกู้	6.790	NS
- จำนวนครั้งที่มาติดต่อเพื่อชำระเงินกู้	28.090	**
- วิธีการชำระหนี้เงินกู้	34.242	**
- เงื่อนไขการชำระเงินกู้	74.278	**

หมายเหตุ * ระดับการมีนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.05$

** ระดับการมีนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.01$

NS ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.4 ปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ

เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ปัญหาที่เกิดจากผู้กู้ ปัญหาที่เกิดจากธนาคาร และปัญหาที่เกิดจากปัจจัยภายนอก (ตารางที่ 4.9)

1) ปัญหาที่เกิดจากผู้กู้

ปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อซึ่งเกิดจากผู้กู้ พบว่าลูกค้าประสบปัญหาภายในครอบครัวหรือธุรกิจเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาได้แก่ ปัญหาที่เกิดจากการหวังผลในการประกอบการสูงเกินไป หรือทำการค้าเกินตัว เป็นผลให้สร้างภาระเงินงวดเกินความสามารถในการชำระหนี้ ภาระครอบครัวที่เพิ่มขึ้น ลักษณะนิสัยการออมของผู้กู้ การใช้จ่ายผิดประเภทของผู้กู้ เช่น นำไปเก็งกำไร หรือนำไปบริโภคที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ความเจ็บป่วย ระยะทางระหว่างสถานที่อยู่กับธนาคาร เวลาว่างในการติดต่อธนาคาร การย้ายที่อยู่หรือย้ายสถานประกอบการ และการใช้จ่ายเงินฟุ่มเฟือย ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายและประกอบธุรกิจส่วนตัว และการกู้เงินก็มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการประกอบธุรกิจ ดังนั้นตัวผู้กู้จึงหวังผลประกอบการจากการทำธุรกิจสูงมาก และสืบเนื่องมาจากสถานะเศรษฐกิจที่ซบเซา และภาระครอบครัวที่เพิ่มขึ้น เพราะว่าผู้กู้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงกำลังสร้างฐานะทางครอบครัวรวมถึงภาระรับผิดชอบสมาชิกในครัวเรือนที่อยู่ในวัยกำลังเรียนหนังสือ และผู้สูงอายุที่ไม่สามารถทำงานหาเลี้ยงตัวเองได้ จึงเป็นผลให้ประสบปัญหาภายในครอบครัวหรือธุรกิจ

2) ปัญหาที่เกิดจากธนาคาร

ปัญหาที่เกิดจากธนาคารพบว่าปัญหาลำดับที่ 1 คืออัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป รองลงมาได้แก่ วงเงินให้กู้ไม่เหมาะสมต่อความต้องการ การอำนวยความสะดวกของธนาคารที่ไม่มีการถ่วงถ่วงที่ดี เช่น เจ้าหน้าที่ขาดประสบการณ์ หรือการดำเนินงาน ที่เน้นปริมาณมากกว่าคุณภาพ และเจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ความสนใจเนื่องจากเป็นลูกค้ารายย่อย ตามลำดับ เนื่องจากธนาคารทหารไทยเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ต้องแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ และความต้องการทางด้านผลประกอบการที่มีกำไรซึ่งจะสามารถนำพาให้ธนาคารอยู่รอดได้ จึงทำให้อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารของรัฐ แต่อยู่ภายใต้การควบคุมของธนาคารแห่งประเทศไทย ส่วนวงเงินให้กู้ไม่เหมาะสมต่อความต้องการ เนื่องจากการปล่อยสินเชื่อ ณ ภาวะปัจจุบันมีความเสี่ยงสูงต่อธนาคารที่จะเกิดปัญหานี้ค้างชำระ เป็นผลมาจากสภาพเศรษฐกิจที่กำลังซบเซาและเกิดปัญหารุมเร้ามากมาย

3) ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยภายนอก

ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อลูกค้าสินเชื่อลำดับที่ 1 คือผลกระทบที่เกิดจากภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองบ่อน้อย รองลงมาได้แก่ ราคาผลผลิตตกต่ำ ปัญหา

วัตถุดิบราคาสูงขึ้น มีผู้เข้ามาทำธุรกิจแข่งขันมาก สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อผลผลิตออกสู่ตลาดเต็มที่ ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐบาล ค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง เกิดภัยธรรมชาติ และปัญหาอื่นๆ ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำส่งผลให้เกิดการชะลอตัวทางธุรกิจ คือการส่งออกได้น้อยลง เมื่อไม่สามารถทำการส่งออก เป็นผลให้ราคาผลผลิตต่ำลงและเกิดการจ้างงานน้อยลง อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองภายในประเทศทำให้ไม่สามารถออกนโยบายระยะยาวในการแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจได้ นโยบายส่วนใหญ่ที่ออกมาเป็นระยะสั้นจึงส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจต่างๆ ในขณะที่ลูกค้าสินเชื่อส่วนใหญ่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการเกษตร ซึ่งราคาผลผลิตตกต่ำแต่ต้นทุนทางวัตถุดิบกลับสูงขึ้น

ตารางที่ 4.9 ปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ

รายการ	ลำดับความสำคัญของปัญหา
ปัญหาที่เกิดจากผู้กู้	
- ประสบปัญหาภายในครอบครัวหรือธุรกิจ	1
- การหวังผลในการประกอบการสูงเกินไป หรือทำการค้าเกินตัว เป็นผลให้ภาระเงินงวดเกินความสามารถในการชำระหนี้	2
- ภาระครอบครัวที่เพิ่มขึ้น	3
- ลักษณะนิสัยการออมของผู้กู้	4
- การใช้เงินผิดประเภทของผู้กู้ เช่น นำไปเก็งกำไร หรือนำไปบริโภคที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	5
- ความเจ็บป่วย	6
- ระยะทางระหว่างสถานที่อยู่กับธนาคาร	7
- เวลาว่างในการติดต่อธนาคาร	8
- การย้ายที่อยู่หรือย้ายสถานประกอบการ	9
- การใช้จ่ายเงินฟุ่มเฟือย	10
ปัญหาที่เกิดจากธนาคาร	
- อัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป	1
- วงเงินให้กู้ไม่เหมาะสมต่อความต้องการ	2
- การอำนวยความสะดวกของธนาคารที่ไม่มีการกลั่นกรองที่ดี เช่น เจ้าหน้าที่ขาดประสบการณ์ หรือการดำเนินงาน ที่เน้นปริมาณมากกว่าคุณภาพ	3
- เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ความสนใจเนื่องจากเป็นลูกค้ารายย่อย	4

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

รายการ	ลำดับความสำคัญของปัญหา
ปัญหาที่เกิดจากภายนอก	
- ผลกระทบที่เกิดจากภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองบ่อย	1
- ราคาผลผลิตตกต่ำ	2
- วัตถุดิบราคาสูงขึ้น	3
- มีผู้เข้ามาทำธุรกิจแข่งขันมาก	4
- สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อผลผลิตออกสู่ตลาดเต็มที่	5
- ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐบาล	6
- ค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง	7
- เกิดภัยธรรมชาติ	8
- อื่นๆ	9

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้เป็นส่วนของการสรุปผลการวิจัย ข้อเสนอแนะ ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ลักษณะทางเศรษฐกิจและทางสังคมของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด (2) ภาระหนี้และสถานภาพการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด (3) ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด และ (4) ปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด ใช้ข้อมูลทุติยภูมิและปฐมภูมิ โดยสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 108 ราย จำแนกเป็นลูกหนี้ปกติซึ่งใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จำนวน 74 ราย และลูกหนี้ไม่ปกติหรือค้างชำระศึกษาทุกราย คือจำนวน 34 ราย รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเชิงโครงสร้าง และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และ สถิติ Chi-Square

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1) ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ทางเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าสินเชื่อ

ลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 41 – 50 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 48.2 ปี มีสถานภาพสมรสมากที่สุดถึงร้อยละ 86.1 ระดับการศึกษาของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อระดับปริญญาตรีถือได้ว่าเป็นปัญญาชนผู้มีความรู้ ส่วนสมาชิกในครัวเรือนเฉลี่ย 4.7 คนต่อครัวเรือน จัดอยู่ในระดับครอบครัวขนาดเล็กถึงกลาง โดยสมาชิกส่วนใหญ่ทำงานมีรายได้เลี้ยงครอบครัว ที่เหลือเป็นสมาชิกที่กำลังศึกษา ผู้สูงวัยหรืออื่นๆ และเด็กเล็กที่ยังไม่เข้าโรงเรียน และกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมาอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 20,001 – 40,000 บาท และมีรายจ่ายเฉลี่ยระหว่าง 20,001 – 40,000 บาทต่อครัวเรือน เช่นกัน ซึ่งรายจ่ายและรายได้จะมีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้เป็นอย่างมาก ส่วนใหญ่ลูกค้าสินเชื่อมีภาระหนี้สินจากแหล่งอื่นนอกเหนือจากธนาคารทหารไทย สาขาระโนด และเป็นหนี้สินในระบบมากกว่านอกระบบ แหล่งหนี้สินในระบบที่ลูกค้าสินเชื่อใช้มากที่สุดคือ ธนาคารพาณิชย์ ส่วนหนี้สินนอกระบบคือ ญาติพี่น้อง ในขณะที่ครัวเรือนลูกค้าสินเชื่อมีการออมเงินสูงถึงร้อยละ 85.2 ซึ่งรูปแบบการออมเงินส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นการฝากเงินกับธนาคาร

เพื่อต้องการความมั่นคงทางการเงิน และจากผลการศึกษายังพบว่าปัจจุบันการออมที่น่าจับตามองอีก รูปแบบหนึ่งคือ การออมแบบมีประกันชีวิต ซึ่งกลุ่มลูกค้าสินเชื่อต้องการวางแผนเพื่อหลักประกันของตนเองและบุคคลในครอบครัวมากขึ้น สำหรับวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ของการออมคือเพื่อใช้ในยามฉุกเฉินหรือเจ็บป่วย รองลงมาคือเพื่อการศึกษาของบุตร และเพื่อใช้ในการหมุนเวียนธุรกิจ

2) ภาระหนี้และสถานภาพการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ

สถานภาพการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกค้าปกติ ร้อยละ 68.5 ส่วนกลุ่มลูกค้าไม่ปกติหรือค้างชำระ ร้อยละ 31.5 กลุ่มตัวอย่างมีรูปแบบการใช้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่แบบเงินกู้ (Loan) มากที่สุด ร้อยละ 84.3 เพื่อประกอบธุรกิจ สำหรับระยะเวลาทำสัญญาเงินกู้กับธนาคารอยู่ระหว่าง 6 – 10 ปี โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 10.41 ปี โดยมีเงื่อนไขการผ่อนชำระเงินกู้แบบรายเดือน และมีการผ่อนชำระน้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน จะสังเกตได้ว่ากลุ่มลูกค้าสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกค้ารายย่อย จากการผ่อนชำระรายเดือน ซึ่งตรงตามเป้าหมายของธนาคาร ที่ต้องการขยายกลุ่มสินเชื่อในกลุ่มลูกค้ารายย่อย เพื่อเป็นฐานในการดำเนินธุรกิจต่อไป

กลุ่มลูกค้าสินเชื่อมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อนำไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนในธุรกิจที่ไม่ใช่การเลี้ยงกุ้งมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่คือค้าขาย รองลงมาเพื่อซื้อที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีหนี้สินคงเหลือ ณ วันสำรวจ ระหว่าง 100,001 – 500,000 บาท สำหรับหลักทรัพย์ที่กลุ่มลูกค้าสินเชื่อใช้ค้ำประกันเงินกู้กับธนาคารคือ ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในขณะที่การชำระหนี้ส่วนใหญ่กลุ่มลูกค้าปกติที่มาติดต่อเพื่อชำระหนี้กับธนาคาร 1 ครั้งต่อเดือน โดยมีลักษณะการชำระหนี้แบบหักชำระผ่านบัญชีธนาคารเพื่อความสะดวกแก่การจัดการ และเงื่อนไขในการชำระหนี้แต่ละครั้งส่วนใหญ่ตรงตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด

3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารทหารไทย สาขาระโนด

สำหรับผลการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ พบว่า ปัจจัยทางด้านสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ไม่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อธนาคารทหารไทย สาขาระโนด ส่วนปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจมีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารทหารไทย สาขาระโนด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ รายได้เฉลี่ยของครัวเรือน รายจ่ายเฉลี่ยของครัวเรือน ภาระหนี้จากแหล่งอื่น และการออม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญชนก ไชยรินทร์ (2548) พบว่ารายได้รวมของครอบครัว การออมเงิน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจชำระหนี้เงินกู้ของเกษตรกร ในขณะที่ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารทหารไทย สาขาระโนด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ระยะเวลาทำสัญญาเงินกู้ จำนวนครั้งที่มาติดต่อเพื่อชำระเงินกู้ วิธีการชำระ

หนี้ และเงื่อนไขการชำระหนี้แต่ละครั้ง ส่วนหนี้สินคงเหลือ ณ วันสำรวจ มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารทหารไทย สาขาระโนด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ

ปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ สำหรับปัญหาที่เกิดจากผู้กู้ ส่วนใหญ่ประสบปัญหาภายในครอบครัวหรือธุรกิจ ส่วนปัญหาที่เกิดจากธนาคารคืออัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป ในขณะที่ปัญหาที่เกิดจากภายนอก ส่วนใหญ่มาจากผลกระทบที่เกิดจากภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองบ่อย ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของกนิษฐา จอมวิญญูวัฒน์ (2546) พบว่า ปัญหาที่เกิดจากผู้กู้ คือปัญหาภาระครอบครัวที่เพิ่มขึ้น ปัญหาที่เกิดจากธนาคาร คือปัญหาวงเงินที่อนุมัติไม่มีความเหมาะสมต่อความต้องการ และปัญหาที่เกิดจากภายนอก คือปัญหาที่มีผู้เข้ามาทำธุรกิจแข่งขัน จะเห็นได้ว่ากลุ่มลูกค้าสินเชื่อส่วนใหญ่ประสบปัญหาภายในครอบครัวหรือธุรกิจ อันเป็นผลมาจากผลกระทบที่เกิดจากภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา และอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป ทำให้ความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อลดลง ส่งผลให้เกิดหนี้ค้างชำระเป็นจำนวนมาก

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาศักยภาพในการชำระหนี้ของลูกค้าธนาคารทหารไทย สาขาระโนด สามารถนำผลการศึกษาดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานด้านต่างๆ ดังนี้

5.2.1 ด้านธนาคาร

1) จากผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากธนาคาร พบว่าปัญหาลำดับที่ 1 คืออัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป รองลงมาคือ วงเงินให้กู้ไม่เหมาะสมต่อความต้องการ และการอำนวยความสะดวกของธนาคารไม่มีการกลั่นกรองที่ดี ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอแนะต่อธนาคารเรื่องวงเงินให้กู้ไม่เหมาะสมต่อความต้องการ และการอำนวยความสะดวกของธนาคารไม่มีการกลั่นกรองที่ดี คือ ทางธนาคารควรพิจารณาถึงความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงในการใช้สินเชื่อ และวิเคราะห์ความเสี่ยงในทุกๆ ด้านอย่างรอบคอบ เพื่อเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการปล่อยสินเชื่อเงินกู้ไม่ให้เกิดความผิดพลาด และเหมาะสมต่อความต้องการของลูกค้าสินเชื่อ ส่วนเรื่องอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป ทางธนาคารไม่สามารถควบคุมได้ แต่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย

2) จากผลการศึกษามีกลุ่มลูกค้าไม่ปกติหรือค้างชำระ ร้อยละ 31.5 ซึ่งถือได้ว่าเป็นสัดส่วนที่มาก ดังนั้นทางธนาคารควรให้ความสำคัญในการให้สินเชื่อ แบบกำกับและนำ เพื่อดูแลให้มีการใช้สินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ และป้องกันการนำเงินกู้อื่นไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ตลอดจนศึกษาข้อมูลให้ละเอียดถึงวัตถุประสงค์ของการกู้ วงเงินกู้ที่จะต้องใช้จ่ายจริง ในกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงของการเพิ่มขึ้นของกลุ่มลูกค้าไม่ปกติหรือค้างชำระไม่ให้สูงเกินไป

5.2.2 ด้านลูกค้า

1) จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด ได้แก่ รายได้ รายจ่าย ภาระหนี้สิน และการออม ดังนั้นกลุ่มลูกค้าสินเชื่อควรมีการวางแผนการใช้จ่ายสำหรับครัวเรือน โดยอาจทำการจัดบันทึกบัญชีครัวเรือนไว้เพื่อสามารถตรวจสอบหรือควบคุมค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือนซึ่งไม่ทำให้หนี้สินเกินความสามารถในการชำระหนี้ และอาจจะมีเงินเหลือเก็บไว้ออมหรือไว้ใช้ในยามจำเป็น

2) สำหรับผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด ได้แก่ ระยะเวลาทำสัญญาเงินกู้ หนี้สินคงเหลือ ณ วันสำรวจ จำนวนครั้งที่มาติดต่อเพื่อชำระเงินกู้ วิธีการชำระเงินกู้ และเงื่อนไขการชำระเงินกู้ ดังนั้นผู้วิจัยเสนอแนะต่อกลุ่มลูกค้าสินเชื่อ ควรมีการวิเคราะห์หรือวางแผนก่อนการกู้เงิน เพื่อลดความเสี่ยงการเกิดหนี้ค้างชำระ และประการสำคัญคือ ควรมีวิสัยทางการเงินของตนเอง โดยการชำระหนี้ให้ตรงตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด เนื่องจากถ้าลูกค้าสินเชื่อผิดนัดการชำระหนี้ก็จะเกิดหนี้เพิ่มขึ้น

3) จากผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากปัจจัยภายนอก พบว่าปัญหาที่ลูกค้าสินเชื่อให้ความสำคัญลำดับที่ 1, 2 และ 3 คือภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองบ่อน้อย ราคาผลผลิตตกต่ำและวัตถุดิบราคาสูงขึ้น ตามลำดับ ดังนั้นผู้วิจัยเสนอแนะด้านราคาผลผลิตตกต่ำและวัตถุดิบราคาสูงขึ้น ต่อกลุ่มลูกค้าสินเชื่อที่ประกอบอาชีพเกี่ยวกับการเกษตร คือ ลูกค้าสินเชื่อที่ประกอบธุรกิจด้านการเกษตร ควรมีการรวมกลุ่มเพื่อรวบรวมผลผลิตเป็นการป้องกันการกดราคาของพ่อค้าคนกลาง ควรมีการรวมกลุ่มเพื่อแปรรูปเพิ่มมูลค่าผลผลิตและรวมกลุ่มผลผลิตสินค้าเกษตร(กุ้งและข้าว) ให้มีคุณภาพเป็นที่ต้องการของตลาดเพื่อยกระดับราคา ส่วนในด้านวัตถุดิบราคาสูงขึ้นควรแก้ไขปัญหามาโดยรวมกลุ่มจัดหาปัจจัยการผลิต เพื่อลดต้นทุนการผลิต ส่วนภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองบ่อน้อย เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้

5.3 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษานี้มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะธนาคารทหารไทย สาขาระโนด ทำให้สรุปภาพโดยรวมได้เฉพาะสาขาจึงไม่สามารถเปรียบเทียบระหว่างธนาคารอื่นในพื้นที่เดียวกันได้ อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาได้แสดงให้เห็นภาพโดยรวมของศักยภาพในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อที่มีความรับผิดชอบในการชำระหนี้ อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการให้สินเชื่อที่

มีประสิทธิภาพ ธนาคารหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษานี้ไปเป็นแนวทางประกอบ และปรับปรุงใช้เพื่อบริหารความเสี่ยงในการให้สินเชื่อได้ ดังนั้นข้อเสนอแนะในการทำการศึกษ ครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในประเด็นปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่ม ลูกค้าสินเชื่อในพื้นที่อื่นๆ พร้อมทั้งควรศึกษาปัจจัยต่างๆ เพิ่มเติม เพราะผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยบาง ประการเท่านั้นซึ่งอาจไม่ครอบคลุมถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่ม ลูกค้าสินเชื่อได้อย่างครบถ้วน

บรรณานุกรม

- กนิษฐา จอมวิญญาณ์. 2546. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง. [ออนไลน์]. URL : http://202.28.18.227/dcms/search_result.php [ค้นเมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2551].
- จรรยารัตน์ ตระการศิรินนท์. 2540. ปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการชำระหนี้ของธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่. [ออนไลน์]. URL : http://202.28.18.233/dcms/dccheck.php?Int_code=57&RecId=1511&obj_id=15314&showmenu=no. [ค้นเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2551].
- เฉลิมพล อานุภาพบรรเจิด. 2548. ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถของเกษตรกรในการชำระหนี้สินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอปัว จังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต(เกษตรศาสตร์) สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชนินทร์ พิทยาวิวิธ. 2534. ธนาคารใช้มาตรการอะไรในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อ. กรุงเทพฯ : อัมรินทร์พรินติ้งกรุ๊ป.
- ชญชชนก ไชยรินทร์. 2548. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระหนี้ของเกษตรกรรายย่อย โครงการพักชำระหนี้ ในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (เกษตรศาสตร์) สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนาคารทหารไทย. 2550. มาตรฐานการแบ่งชั้นหนี้ตามระยะเวลาค้างชำระ.
- ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด. 2551. จำนวนลูกหนี้ธนาคารทหารไทยสาขาระโนด จำแนกรายเดือน.
- ธนาคารทหารไทย สาขาระโนด. 2551. รายงานประจำปี 2551.
- ธีรกานต์ วรรณवास. 2551. ศักยภาพการชำระหนี้ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาจันดี จังหวัดนครศรีธรรมราช. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจเกษตร คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปรีชา แสร์. 2539. ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้เงินกู้ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ในอำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง. [ออนไลน์]. URL : http://202.28.18.233/dcms/dccheck.php?Int_code=57&RecId=8249&obj_id=83480&showmenu=no. [ค้นเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2551].
- สกันธ์ อารมณ์. 2547. ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้ของลูกหนี้กองทุนหมุนเวียนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนด้านหนี้สินและที่ดิน พ.ศ. 2536 ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม)มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- สมบูรณ์ เจริญจิระตระกูล. 2550. เอกสารประกอบการเรียนการสอน วิชาวิธีวิจัยทางธุรกิจเกษตร. หลักสูตรปริญญาโท สาขาธุรกิจเกษตร คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. เสาวภา เศรษฐกร. 2547. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการชำระหนี้ค้ำเงินของลูกค้าเงินกู้ยืมไปทำงานต่างประเทศ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)จังหวัดอุดรธานี. [ออนไลน์]. URL : http://202.28.18.233/dcms /dccheck .php? Int_code=55&RecId=4781&obj_id= 67648&showmenu=no. [ค้นเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2551].
- สุพัตรา บุญเรือง. 2546. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อชำระหนี้ค้ำเงินกู้ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้กับบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม สาขาเชียงใหม่. [ออนไลน์]. URL : http://202.28.18.233/dcms/dccheck.php?Int_code=57&RecId=1874&obj_id=19125&showmenu=no. [ค้นเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2551].
- อมรา ตันประวัตติ. 2544. ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระค้ำเงินกู้โครงการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา : กรณีศึกษา นิสิต นักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร. [ออนไลน์]. URL : http://202.28.18.233/dcms /dccheck.php?Int_code=91&RecId=417&obj_id=5199 &showmenu=no. [ค้นเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2551].

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

โครงการวิจัยเรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าธนาคารทหารไทย

สาขาระโนด

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นเครื่องมือประกอบการรวบรวมข้อมูล โดยการวิจัยเพื่อสารนิพนธ์ (Minor Thesis) สำหรับหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจเกษตร คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัยและเพื่อประโยชน์ต่อธนาคารทหารไทย สาขาระโนด ในการนำไปกำหนดแนวทางการแก้ไข และป้องกัน ไม่ให้เกิดการค้างชำระหนี้ของผู้กู้ ตลอดจนสามารถดำเนินนโยบายและวางแผนให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามบนพื้นฐานความเป็นจริง และโดยอิสระ ข้อมูลทั้งหมดที่ได้ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ในครั้งนี้

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน

- ส่วนที่ 1 ลักษณะทางเศรษฐกิจและทางสังคมของลูกค้าสินเชื่อ
- ส่วนที่ 2 ภาระหนี้และสถานภาพการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ
- ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ

โปรดตอบแบบสอบถามหรือเลือกตอบข้อที่ตรงกับความเป็นจริง โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ()
หรือเติมค่าลงในช่องว่างที่กำหนดให้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางเศรษฐกิจและทางสังคมของลูกค้าสินเชื่อ

1. เพศ [G 1]

- () 1. ชาย
- () 2. หญิง

2. อายุ.....ปี [G 2]

3. สถานภาพ [G 3]

- () 1. โสด () 2. สมรส
- () 3. หย่า/หม้าย () 4. แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา [G 4]

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น/มศ. 3
 () 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/มศ. 5 /ปวช. () 4. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 () 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. จำนวนสมาชิกทั้งสิ้นในครัวเรือน(รวมตัวท่านด้วย).....คน [G 5]

- () 1. เด็กเล็กที่ยังไม่เข้าโรงเรียน.....คน [G 6]
 () 2. สมาชิกที่อยู่ในวัยแรงงานและทำงาน.....คน [G 7]
 () 3. กำลังเรียนหนังสือ.....คน [G 8]
 () 4. ผู้สูงวัยหรืออื่นๆ.....คน [G 9]

6. อาชีพของท่าน [G 10]

- () 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 () 3. เกษตรกรเพาะเลี้ยงกุ้งทะเล () 4. เกษตรกรที่ไม่ใช่เพาะเลี้ยงกุ้ง
 () 5. พนักงานบริษัท () 6. ค้าขาย
 () 7. รับจ้าง () 8. อื่นๆ (ระบุ).....

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือน [G 11]

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,001 – 20,000 บาท
 () 3. 20,001 – 30,000 บาท () 4. 30,001 – 40,000 บาท
 () 5. 40,001 – 50,000 บาท () 6. 50,001 – 60,000 บาท
 () 7. 60,001 – 70,000 บาท () 8. 70,001 – 80,000 บาท
 () 9. 80,001 – 90,000 บาท () 9. 90,001 – 100,000 บาท
 () 10. 100,001 บาทขึ้นไป

8. รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือน [G 12]

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,001 – 20,000 บาท
 () 3. 20,001 – 30,000 บาท () 4. 30,001 – 40,000 บาท
 () 5. 40,001 – 50,000 บาท () 6. 50,001 – 60,000 บาท
 () 7. 60,001 – 70,000 บาท () 8. 70,001 – 80,000 บาท
 () 9. 80,001 – 90,000 บาท () 9. 90,001 – 100,000 บาท
 () 10. 100,001 บาทขึ้นไป

9. นอกจากภาระหนี้ทางธนาคารทหารไทย ท่านมีภาระหนี้ที่อื่นอีกหรือไม่ [G13]
- () 1. ไม่มีภาระหนี้(ข้ามไปตอบข้อ 13)
- () 2. มีภาระหนี้
10. กรณีมีภาระหนี้ ท่านมีภาระหนี้แบบใด [G14]
- () 1. หนี้ในระบบ (ไปทำข้อ 11)
- () 2. หนี้นอกระบบ (ข้ามไปทำข้อ 12)
- () 3. ทั้ง 2 แหล่ง (ทำทั้งข้อ 11 และ 12)
11. กรณีเป็นหนี้ในระบบ ท่านเป็นหนี้จากแหล่งใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. ธ.ก.ส. [G15]
- () 2. สหกรณ์การเกษตร [G16]
- () 3. ธนาคารพาณิชย์ [G17]
- () 4. กองทุนหมู่บ้าน [G18]
- () 5. กลุ่มออมทรัพย์หมู่บ้าน [G19]
- () 6. อื่นๆ โปรดระบุ..... [G20]
12. กรณีเป็นหนี้นอกระบบ ท่านเป็นหนี้จากแหล่งใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. นายทุน [G21]
- () 2.ญาติพี่น้อง [G22]
- () 3. เพื่อนบ้าน [G23]
- () 4. อื่นๆ โปรดระบุ..... [G24]
13. ท่านมีการออมเงินไว้หรือไม่ [G 25]
- () 1. ไม่มี
- () 2. มีการออมเงิน (กรณีมีการออมข้ามไปตอบข้อที่ 15 และ 16)

14. กรณีที่มีการออมเงินท่านออมอย่างไร(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ฝากธนาคาร [G 26]
- () 2. เล่นแชร์ [G 27]
- () 3. ฝากสหกรณ์ [G 28]
- () 4. ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ [G 29]
- () 5. ฝากกลุ่มออมทรัพย์หมู่บ้าน [G 30]
- () 6. ซื้อกองทุน/พันธบัตรรัฐบาล/หุ้น [G 31]
- () 7. ซื้อทองเก็บไว้ [G 32]
- () 8. อื่นๆ โปรดระบุ..... [G 33]

15. วัตถุประสงค์ของการออมเงินเพื่ออะไร(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เพื่อการชำระหนี้ [G 34]
- () 2. เพื่อการศึกษาของบุตร [G 35]
- () 3. เพื่อใช้ในยามฉุกเฉินหรือเจ็บป่วย [G 36]
- () 4. เพื่อใช้ในการหมุนเวียนในธุรกิจ [G 37]
- () 5. เพื่อซื้อบ้านหรือสร้างบ้าน [G 38]
- () 6. ซื้อรถยนต์ [G 39]
- () 7. อื่นๆ โปรดระบุ..... [G 40]

ส่วนที่ 2 ภาระหนี้และสถานภาพการชำระหนี้ของลูกค้ำสินเชื่อ

1. ท่านใช้บริการสินเชื่อประเภทใดของธนาคารทหารไทย [G 41]
- () 1. เงินกู้(Loan) (ทำต่อข้อ2,3) () 3. วงเงินเบิกเกินบัญชี(O/D) (ข้ามไปทำข้อ6)
- () 2. ตั๋วสัญญาใช้เงิน(RPN) (ข้ามไปทำข้อ4,5)
2. ระยะเวลาที่ทำสัญญาเงินกู้(Loan).....ปี [G 42-43]
3. เจ็อนไขในการผ่อนชำระรายเดือน.....บาท [G 44-48]
4. ระยะเวลาที่ทำสัญญา ตั๋วสัญญาใช้เงิน(RPN).....เดือน [G 49-50]
5. ดอกเบี้ยที่ท่านชำระสำหรับตั๋วสัญญาใช้เงิน(RPN).....บาท/เดือน [G 51-55]
6. ดอกเบี้ยที่ท่านชำระสำหรับวงเงินเบิกเกินบัญชี(O/D).....บาท/เดือน [G 56-57]

7. วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการสินเชื่อของท่าน (เลือกเพียง 1 ข้อ) [G 58]
- () 1. เพื่อนำไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนการเลี้ยงกุ้ง
 () 2. เพื่อนำไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการเกษตรที่ไม่ใช่การเลี้ยงกุ้ง
 () 3. เพื่อซื้อที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
 () 4. เพื่อเปิดหรือขยายกิจการ
 () 5. เพื่อนำไปชำระหนี้เจ้าหนี้เดิม
 () 6. เพื่อนำไปบริโภคส่วนบุคคล
 () 7. เพื่อการเก็งกำไร(เช่น ซื้อกองทุน, พันธบัตรรัฐบาล, ทองคำ เป็นต้น)
 () 8. อื่นๆ (ระบุ).....
8. ท่านมีหนี้สินคงเหลือ ณ วันสำรวจ กับธนาคารทหารไทยเท่าใด [G 59]
- () 1. ต่ำกว่า 100,000 บาท () 2. 100,001 – 500,000 บาท
 () 3. 500,001 – 1,000,000 บาท () 4. 1,000,001 บาทขึ้นไป
9. หลักทรัพย์ที่ท่านใช้ค้ำประกันเงินกู้ [G 60]
- () 1. ที่ดินว่างเปล่า () 2. เงินฝากธนาคาร
 () 3. ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง () 4. บุคคล
 () 5. ไม่มีหลักประกัน () 6. พันธบัตร
10. จำนวนครั้งที่ท่านมาติดต่อเพื่อชำระเงินกู้ [G 61]
- () 1. 2 เดือนต่อครั้ง () 2. 1 ครั้งต่อเดือน
 () 3. 2 ครั้งต่อเดือน () 4. มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน
11. ท่านชำระหนี้ด้วยวิธีการใด [G 62]
- () 1. มาชำระด้วยตนเอง () 2. หักชำระผ่านบัญชีธนาคาร
 () 3. ฝากเพื่อนมาชำระ () 4. อื่นๆ (ระบุ).....
12. จำนวนเงินที่ท่านมาชำระแต่ละครั้งเป็นอย่างไร [G 63]
- () 1. น้อยกว่าเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด
 () 2. ตรงตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด
 () 3. มากกว่าเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ

ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านคิดว่ามีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญ จาก 1, 2 และ 3 เพียง 3 ลำดับเท่านั้น

ปัญหาที่เกิดจากผู้กู้

อันดับ	ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้	
	ประสบปัญหาภายในครอบครัวหรือธุรกิจ	[G 64]
	เวลาว่างในการมาติดต่อธนาคาร	[G 65]
	ระยะทางระหว่างสถานที่อยู่กับธนาคาร	[G 66]
	ความเจ็บป่วย	[G 67]
	ภาระครอบครัวที่เพิ่มขึ้น	[G 68]
	การย้ายที่อยู่หรือย้ายสถานประกอบการ	[G 69]
	การหวังผลในการประกอบการสูงเกินไป หรือทำการค้าเกินตัว เป็นผลให้ภาระเงินงวดเกินความสามารถในการชำระหนี้	[G 70]
	การใช้เงินผิดประเภทของผู้กู้ เช่น นำไปเก็งกำไร, บริโภคไม่ก่อให้เกิดรายได้	[G 71]
	การใช้จ่ายเงินฟุ่มเฟือย	[G 72]
	ลักษณะนิสัยการออมของผู้กู้	[G 73]
	อื่นๆ (ระบุ).....	[G 74]

ปัญหาที่เกิดจากธนาคาร

โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญ จาก 1, 2 และ 3

อันดับ	ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้	
	วงเงินให้กู้ไม่มีความเหมาะสมต่อความต้องการ	[G 75]
	อัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป	[G 76]
	ไม่ได้รับความสะดวกเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารมีงานมาก	[G 77]
	เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ความสนใจเนื่องจากเป็นลูกค้ารายย่อย	[G 78]
	การอำนวยความสะดวกของธนาคารที่ไม่มีบริการผ่อนชำระที่ดี เช่น เจ้าหน้าที่ขาดประสิทธิภาพ การดำเนินงานที่เน้นปริมาณมากกว่าคุณภาพ	[G 79]
	ระบบการติดตามและควบคุมหนี้ของธนาคาร ไม่มีประสิทธิภาพ	[G 80]
	อื่นๆ (ระบุ).....	[G 81]

ปัญหาที่เกิดจากภายนอก

โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญ จาก 1, 2 และ 3

อันดับ	ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้
	ผลกระทบที่เกิดจากภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา เนื่องจากการเปลี่ยนแปลง ทางการเมืองบ่อย [G 82]
	ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล [G 83]
	สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อผลผลิตออกสู่ตลาดเต็มที่ [G 84]
	ราคาผลผลิตตกต่ำ [G 85]
	วัตถุดิบราคาสูงขึ้น [G 86]
	มีผู้เข้ามาทำธุรกิจแข่งขัน [G 87]
	ค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง [G 88]
	เกิดภัยธรรมชาติ [G 89]
	อื่นๆ (ระบุ)..... [G 90]

*****ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาเสียสละเวลา ในการตอบแบบสอบถาม*****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายประจักษ์ สุวรรณรัตน์
วันเกิด	21 ตุลาคม 2525
วุฒิการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต สำเร็จการศึกษาปี 2548 ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำเร็จการศึกษาปี 2550
ประวัติการทำงาน	2548 – ปัจจุบัน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า