



**ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2**  
**Factors Affecting the Non-Performing Loans (NPLs) A Case Study of**  
**Government Savings Bank Songkhla Zonal Office 2**

**ศุภรา ทองไชร์**  
**Supara Thongsai**

**สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**  
**สาขาวิชาบริหารธุรกิจ**  
**มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements**  
**for the Degree of Master of Business Administration**  
**Prince of Songkla University**

**2561**



**ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2**  
**Factors Affecting the Non-Performing Loans (NPLs) A Case Study of**  
**Government Savings Bank Songkhla Zonal Office 2**

**ศุภรา ทองไชร์**  
**Supara Thongsai**

**สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**  
**สาขาวิชาบริหารธุรกิจ**  
**มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements**  
**for the Degree of Master of Business Administration**  
**Prince of Songkla University**

**2561**

ชื่อสารนิพนธ์    ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2  
ผู้เขียน            นางสาวศุภรดา ทองไชร้  
สาขาวิชา        บริหารธุรกิจ

---

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....  
(ดร.ธนาวุธ แสงกาสนีย์)

..... ประธานกรรมการ  
(ดร.ธนาวุธ แสงกาสนีย์)

..... กรรมการ  
(อาจารย์พเนิน อินทะระ)

..... กรรมการ  
(อาจารย์ภูมิ ชี้อริญ)

.....  
(ดร.สุนันทา เหมทานนท์)  
ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาบริหารธุรกิจ

ชื่อสารนิพนธ์    ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2  
ผู้เขียน            นางสาวศุภรา ทองไชร้  
สาขาวิชา        บริหารธุรกิจ  
ปีการศึกษา       2561

### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกหนี้ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ที่มีการค้างชำระหนี้ NPLs ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2560 จำนวน 360 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 โดยรวมพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร และปัจจัยอื่น ๆ ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปพบว่า สถานภาพ ระดับการศึกษา รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปร เพศ อายุ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน

**Minor Thesis Title** Factors Affecting the Non-Performing Loans (NPLs) A Case Study of Government Savings Bank Songkhla Zonal Office 2

**Author** Miss Supara Thongsai

**Major Program** Business Administration

**Academic Year** 2018

### **ABSTRACT**

The objectives of this research are to study Factors Affecting the Non-Performing Loans (NPLs) A Case Study of Government Savings Bank Songkhla Zonal Office 2. The samples of this study were the NPLs Debtor's Government Savings Bank Songkhla Zonal Office 2 on June 30, 2017 for 360 samples. Data collection was performed by using questionnaires. Research data was statistically analyzed to determine frequency, percentage, standard deviations, and One Way ANOVA. The research determined the statistical significance level of 0.05.

The results show that the factors affecting the Non-Performing Loans (NPLs) A Case Study of Government Savings Bank Songkhla Zonal Office 2 was personal factor at a moderate level, the factor from bank at a moderate level and factor from other at moderate level.

The General information that factors affecting the Non-Performing Loans (NPLs) was on status, education level and monthly average expense per month were statistical significantly different at the level of 0.05 but the variables of the age, gender, the number of household members and monthly average income per month were not different.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความกรุณาในการให้คำปรึกษา แนะนำ และความช่วยเหลือ รวมทั้งกำลังใจที่ดี จากบุคคลดังต่อไปนี้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.ชนาวุธ แสงกาศนีย์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ เสนอแนวคิด และให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ อีกทั้งได้สละเวลาในการแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์นี้จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์พนิน อินทะระ และอาจารย์ภูมิ ชีเจริญ กรรมการสอบสารนิพนธ์ที่กรุณาสละเวลาในการให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่อง และนำแนวทางอันเป็นประโยชน์แก่การวิจัยให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้เขตสงขลา 2 และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณเจ้าของผลงานวิจัย เอกสาร ตำรา และบทความทางวิชาการทุกท่าน ที่ผู้เขียนได้นำมาใช้อ้างอิงในการศึกษา คณาจารย์ เพื่อนนักศึกษาปริญญาโททุกท่าน และตลอดจนผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้วิจัยในการจัดเก็บข้อมูลและนำเสนอข้อมูลได้เป็นอย่างดีในช่วงระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ท้ายที่สุดขอขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ที่คอยสนับสนุนช่วยเหลือและเป็นกำลังใจที่ดีให้กับผู้วิจัยมาโดยตลอด ทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ศุภรา ทองไชรั

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
ABSTRACT.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
รายการตาราง.....	(8)
รายการภาพประกอบ.....	(11)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อ.....	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุการค้างชำระหนี้.....	11
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	19
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	19
3.2 เครื่องมือในการวิจัย.....	20

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	19
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	23
4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	23
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2.....	27
4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	30
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	51
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	51
5.2 อภิปรายผล.....	55
5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา.....	58
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	60
บรรณานุกรม.....	61
ภาคผนวก.....	64
ประวัติผู้เขียน.....	70



## รายการตาราง

ตารางที่	หน้า	
1.1	แสดงคุณภาพเงินให้สินเชื่อของธนาคารออมสิน ณ 31 ธันวาคม 2559.....	2
1.2	แสดง NPLs ต่อสินเชื่อรวมทุกประเภทธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ณ 30 มิถุนายน 2560.....	3
4.1	แสดงจำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	23
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 โดยรวม และรายด้าน.....	27
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ตามรายชื่อ.....	27
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ด้านปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร ตามรายชื่อ.....	29
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ด้านปัจจัยอื่น ๆ ตามรายชื่อ.....	30
4.6	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษา ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามเพศ.....	31
4.7	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษา ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามอายุ.....	32
4.8	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษา ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามสถานภาพ.....	33
4.9	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อ การค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพ.....	34

## รายการตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ด้านปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามสถานภาพ..... 35
4.11	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 โดยรวม จำแนกตามสถานภาพ..... 36
4.12	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษา ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา..... 37
4.13	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา..... 39
4.14	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ด้านปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา..... 40
4.15	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 41
4.16	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษา ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไป จำแนกตาม จำนวนสมาชิกในครัวเรือน..... 42
4.17	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษา ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 43

## รายการตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษา ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน..... 45
4.19	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อ การค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน..... 47
4.20	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อ การค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ด้านปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร จำแนกตามรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน..... 48
4.21	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อ การค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ด้านปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน..... 49
4.22	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อ การค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 โดยรวม จำแนกตามรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน..... 50
5.1	แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษา ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 53

## รายการภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	18

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ภาพรวมเศรษฐกิจไทยในปี พ.ศ. 2559 ประสบกับปัญหาทางเศรษฐกิจในหลายด้าน อาทิ ภาวการณ์ส่งออก การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองในต่างประเทศ ความผันผวนของตลาดการเงินโลก และปัญหาภัยธรรมชาติ ซึ่งล้วนส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า และการชำระหนี้คืนของครัวเรือนให้ด้อยลง สะท้อนจากสัดส่วนสินเชื่ออุปโภคบริโภคที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของระบบธนาคารพาณิชย์ (NPLs Ratio) ณ สิ้นปี พ.ศ. 2559 ปรับเพิ่มขึ้นที่ร้อยละ 2.7 จากเดิมร้อยละ 2.6 ของสิ้นปี พ.ศ. 2558 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559) อีกทั้งคุณภาพสินเชื่อยังคงด้อยลงจากลูกหนี้ธุรกิจขนาดใหญ่บางราย ส่งผลให้กำไรสุทธิของธนาคารลดลงจากการกันเงินสำรองเพื่อหนี้สงสัยจะสูญ โดยสัดส่วนสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ต่อสินเชื่รวมของธนาคารพาณิชย์ ไตรมาสที่ 1 ปี พ.ศ. 2560 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 2.94 จากไตรมาสที่ 3 ปี พ.ศ. 2559 ที่ร้อยละ 2.83 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากกลุ่มลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560)

ธนาคารออมสิน (Government Savings Bank) เป็นธนาคารหนึ่งที่ได้รับผลกระทบด้านหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) เนื่องจากรูปแบบสินเชื่อของธนาคารออมสินให้บริการด้านสินเชื่อเริ่มต้นจากกลุ่มลูกค้าฐานรากจนถึงกลุ่มลูกค้ารายใหญ่และลูกค้าธุรกิจ ทั้งยังดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลที่สำคัญ ๆ อาทิ สินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) สินเชื่อ SMEs Start up สินเชื่อบ้านประชารัฐ สินเชื่อประชารัฐเพื่อประชาชน โดยเฉพาะสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ซึ่งเป็นการให้สินเชื่อที่มีความเสี่ยงสูง กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอิสระ ค้าขาย และเกษตรกรรม มีรายได้น้อยและรายได้ไม่สม่ำเสมอ ส่งผลให้เกิดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) จำนวนมาก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 ธนาคารออมสินมีสินเชื่อด้อยคุณภาพก่อนหักเงินสำรองค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญ (gross NPLs) จำนวนทั้งสิ้น 38,720 ล้านบาท คิดเป็นอัตราร้อยละ 2.04 ของเงินให้สินเชื่อทั้งสิ้น เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี พ.ศ. 2558 จำนวน 7,848 ล้านบาท ที่มีอัตรา gross NPLs ร้อยละ 1.61 และสำหรับค่าเพื่อหนี้

สงสัยจะสูญ มีจำนวน 52,867 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี พ.ศ. 2558 จำนวน 8,770 ล้านบาท ดังแสดงในตารางที่ 1.1 (ธนาคารออมสิน, 2560)

ตารางที่ 1.1 แสดงคุณภาพเงินให้สินเชื่อของธนาคารออมสิน ณ 31 ธันวาคม 2559 (หน่วย : ล้านบาท)

	2559	2558	เปลี่ยนแปลง (yoy)	
			เพิ่ม (ลด)	%
สินเชื่อด้อยคุณภาพก่อนหักค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ (gross NPLs)	38,720	30,872	7,848	25.4
สัดส่วนต่อเงินให้สินเชื่อทั้งสิ้น (ร้อยละ)	2.04	1.61		
สินเชื่อด้อยคุณภาพหลังหักค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ (net NPLs)	11,507	9,444	2,063	21.8
สัดส่วนต่อเงินให้สินเชื่อสุทธิ (ร้อยละ)	0.62	0.50		
สำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญตามงบการเงิน	52,867	44,097	8,770	19.9
สัดส่วนต่อสินเชื่อด้อยคุณภาพ (ร้อยละ)	136.53	142.84		
สำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญขั้นต่ำตามเกณฑ์ รพท.	47,889	37,893	9,996	26.4
สำรองที่เกินไว้แล้วต่อสำรองที่พึงกัน (ร้อยละ)	110.40	116.37		

ที่มา : รายงานประจำปีธนาคารออมสิน, 2559

ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 เป็นเขตหนึ่งที่ประสบกับปัญหานี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loans) ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า NPLs ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2560 ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 มีสินเชื่อคงเหลือ จำนวน 37,993 ราย เป็นจำนวนเงิน 15,408.80 ล้านบาท ซึ่งเป็น NPLs จำนวน 3,087 ราย คิดเป็นจำนวนเงิน 448.74 ล้านบาท (ธนาคารออมสินภาค 18, 2560) ดังแสดงในตารางที่ 1.2 ธนาคารต้องตั้งสำรองเผื่อหนี้สูญตามหลักเกณฑ์การจัดชั้นหนี้และการกันเงินสำรองของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารจึงสังเกตเห็นความสำคัญของหนี้ NPLs โดยจัดให้มีการจัดการหนี้ NPLs เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สะท้อนคุณภาพการให้สินเชื่อ และสะท้อนประสิทธิภาพในการจัดการหนี้ค้างชำระที่เกิดขึ้น

ตารางที่ 1.2 แสดง NPLs ต่อสินเชื่อบริการรวมทุกประเภทธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ณ 30 มิถุนายน 2560

เขตสงขลา 2	NPLs		สินเชื่อคงเหลือ	
	จำนวนราย (ราย)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	จำนวนราย (ราย)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)
1. สาขาหาดใหญ่	513	65.34	4,814	2,155.53
2. สาขาสะเดา	147	28.62	2,850	1,122.35
3. สาขารัตนภูมิ	94	22.17	3,047	1,343.71
4. สาขาคลองแงะ	164	21.74	2,515	995.55
5. สาขาศรีภูวนารถ	535	71.65	5,129	1,974.26
6. สาขาป่าดงเบขาร์	401	78.34	2,959	902.49
7. สาขาหาดใหญ่ใน	228	40.95	4,247	1,917.73
8. สาขาควนเนียง	153	40.51	2,422	1,117.54
9. สาขาบ้านไทย-จังโหล่น	87	12.43	1,141	460.31
10. สาขานนลพบุรีรามесวรร	231	13.29	1,926	694.97
11. สาขารามภูรุอุทิศหาดใหญ่	69	14.50	1,422	767.72
12. สาขาบ้านพรุ	340	22.35	1,874	476.71
13. สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่	49	4.72	1,096	502.31
14. สาขานนกงอบิน 56 (หาดใหญ่)	3	0.19	851	270.35
15. สาขาบึกซีเอ็กซ์ตรา หาดใหญ่	73	11.94	1,700	707.26
รวมเขตสงขลา 2	3,087	448.74	37,993	15,408.80

ที่มา : ธนาคารออมสินภาค 18, 2560

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ฝ่ายดูแลหนี้สาขา จึงสนใจศึกษาว่ามีปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ของลูกหนี้ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ตลอดจนศึกษาปัญหาอุปสรรคในการชำระหนี้ของลูกหนี้ เพื่อเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาและวิธีการจัดการกับปัญหาอย่างยั่งยืน ซึ่งนำมาปรับใช้กับองค์กรธนาคารออมสิน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องมิให้เกิดการค้างชำระหนี้ NPLs กับธนาคารต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสิน เขตสงขลา 2
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสิน เขตสงขลา 2

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบและเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2
2. ทำให้ทราบและเข้าใจถึงปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ประกอบด้วย ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร และปัจจัยอื่น ๆ
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษานี้ คือ ลูกหนี้ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ที่มีการค้างชำระหนี้ NPLs ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2560 จำนวน 3,087 ราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกหนี้ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวน 360 ตัวอย่าง
3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาและจัดเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน พฤษภาคม – มิถุนายน พ.ศ. 2561



## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยที่ส่งผล หมายถึง สาเหตุอันเป็นทางให้เกิดผลต่าง ๆ เช่น การศึกษาเป็นปัจจัยให้เกิดความรู้ความสามารถ ความขยันเป็นปัจจัยให้เกิดความสำเร็จ

สินเชื่อ หมายถึง อำนาจหรือความสามารถในการที่จะได้ใช้สินค้าหรือบริการในปัจจุบัน โดยมีการให้คำมั่นสัญญาว่าจะชำระเงินในอนาคต

การค้างชำระหนี้ หมายถึง ลูกค้านี้เงินกู้ที่ลูกหนี้ผิดนัดไม่สามารถชำระหนี้ได้เมื่อถึงกำหนดชำระหนี้ตามสัญญาเงินกู้ หรือมียอดค้างชำระเกินวงเงินอนุมัติ หรือจำนวนเงินที่นำมาชำระเข้าบัญชีไม่คุ้มดอกเบี้ยค้างชำระ

หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loans : NPLs) หมายถึง หนี้ที่มีการค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ซึ่งจัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน หรือจัดชั้นสงสัย หรือจัดชั้นสงสัยจะสูญ (ธนาคารออมสิน, 2560)

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนี้นำเสนอการทบทวนวรรณกรรมในเรื่องของแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการค้างชำระหนี้ ซึ่งเนื้อหาจะแบ่งออกเป็นดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุการค้างชำระหนี้
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อ

##### 2.1.1 ความหมายของสินเชื่อ

สินเชื่อ (Credit) มีที่มาจากคำภาษาลาตินว่า Credere หมายถึง to trust หรือ to believe และนักวิชาการบางท่านกล่าวว่ามาจากคำภาษาลาติน Credo ซึ่งเป็นคำผสมระหว่างคำภาษาสันสกฤต Crad แปลว่า ความเชื่อถือไว้วางใจ กับคำภาษาลาติน do หมายถึง ทำให้เกิดหรือมอบ จะเห็นได้ว่าคำว่าสินเชื่อนั้นมาจากรากฐานเดียวกัน คือ ความเชื่อถือและไว้วางใจ จึงได้มีการกำหนดความหมายของสินเชื่อไว้หลายลักษณะดังนี้ (ดารณี พุทธวิบูลย์, 2531)

ด้านการค้า สินเชื่อหมายถึง ความเชื่อถือที่ผู้ขายมีต่อผู้ซื้อ และยอมมอบสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้ซื้อไปก่อนโดยไม่ต้องชำระเงินสด แต่มีสัญญาการชำระค่าสินค้าหรือบริการนั้นในวันข้างหน้าตามการตกลงกัน ซึ่งก่อให้เกิดภาวะความเป็นลูกหนี้และเจ้าหนี้

ด้านของผู้บริโภค สินเชื่อหมายถึง ความสามารถที่จะได้สินค้าและบริการไปใช้ก่อนโดยตกลงว่าจะนำเงินมาชำระค่าสินค้าและบริการในวันข้างหน้า

ด้านของสถาบันการเงิน สินเชื่อหมายถึง บริการชนิดหนึ่งของสถาบันการเงินที่ก่อให้เกิดรายได้หลักแก่สถาบันการเงิน และยังมีผลต่อระบบธุรกิจของชุมชนอีกด้วย

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า สินเชื่อเป็นความเชื่อถือและไว้วางใจระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ในการที่จะให้สินค้าหรือบริการไปใช้ก่อน โดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไขและเงื่อนไขการชำระคืนในอนาคต โดยบุคคล 2 ฝ่าย ที่กล่าวถึงนี้อาจมีการติดต่อกันเป็นรายบุคคล กลุ่มบุคคล หรือนิติบุคคล หรือระหว่างกันก็ได้ และสิ่งที่ฝ่ายผู้ให้จะต้องรับภาระต่อมา คือ ความเสี่ยง ดังนั้นสินเชื่อนอกจากจะต้องอยู่บนรากฐานของความเชื่อถือแล้วยังต้องอาศัยหลักประกัน ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งบุคคลหรือหลักทรัพย์ที่จะนำมาใช้เป็นหลักประกัน

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (2549) ได้ให้ความหมายสินเชื่อว่าหมายถึง อำนาจในการเข้าถึงการใช้สินค้าและบริการ โดยสัญญาว่าจะชดใช้คืนในอนาคต สินเชื่ออาจอยู่ในรูปของสินค้าและบริการ หรืออยู่ในรูปของเงินก็ได้ ซึ่งมีภาคการเงินเป็นส่วนส่งเสริมให้เกิดการใช้ทรัพยากรในภาคเศรษฐกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เริ่มจากการที่หน่วยเศรษฐกิจที่มีรายได้มากกว่าความต้องการใช้จ่ายทำให้เกิดส่วนรั่วไหลจากระบบเศรษฐกิจกลายเป็นการออมเงินในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การออมผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ หรือการออมผ่านตราสารทางการเงิน ได้แก่ ตราสารหนี้ประเภทต่าง ๆ จากนั้นหน่วยเศรษฐกิจที่มีความต้องการใช้จ่ายมากกว่าทรัพยากรที่ตนมีอยู่ก็จะขอกู้หรือขอสินเชื่อจากหน่วยเศรษฐกิจที่ออมเงิน โดยมีอัตราดอกเบี้ยเป็นราคาของทุนในการที่จะเป็นเครื่องมือช่วยให้การจัดสรรทรัพยากรจากผู้ออมไปสู่ผู้กู้ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้กู้นั้นไม่ว่าจะเป็นภาครัฐบาล หรือเอกชน จะนำสินเชื่อเหล่านี้ไปใช้จ่าย ซึ่งเป็นการอัดฉีดเงินที่รั่วไหลกลับเข้าสู่ภาคเศรษฐกิจอีกครั้งหนึ่ง

ภิเชก ชัยนิรันดร์ (2544) ได้ให้ความหมายของสินเชื่อ คือ อำนาจหรือความสามารถในการที่จะได้ใช้สินค้าหรือบริการในปัจจุบัน โดยมีการให้คำมั่นสัญญาว่าจะชำระเงินในอนาคต โดยได้อธิบายลักษณะของสินเชื่อว่าเป็นอำนาจหรือความสามารถของผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามความน่าเชื่อถือของผู้ขอสินเชื่อที่เกิดขึ้นจากการดำเนินชีวิต หรือการดำเนินกิจการงานเฉพาะตัวของผู้ขอสินเชื่อ สามารถได้ใช้สินค้าหรือบริการในปัจจุบัน ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวกลางในการแลกเปลี่ยนทำให้เกิดการไหลเวียนของเงินทุน โดยได้มีคำมั่นว่าจะต้องชำระคืน ซึ่งคำมั่นดังกล่าวถือเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในอนาคต ดังนั้นผู้ให้สินเชื่อจะเกิดความเสี่ยง (Risk) นั่นคือ ความเสี่ยงที่ผู้ให้สินเชื่อจะไม่ได้รับชำระเงินคืนเมื่อถึงเวลาในอนาคตตามที่กำหนดไว้

### 2.1.2 ประเภทของสินเชื่อ

การจำแนกประเภทสินเชื่อสามารถจำแนกได้หลายวิธี ขึ้นกับว่าผู้ที่แบ่งประเภทนั้นต้องการเน้นในเรื่องใด หรือเพื่อใช้ประโยชน์อะไร โดยทั่วไปแล้วการจำแนกประเภทสินเชื่อจะคำนึงถึง (คารณิ พุทธวิบูลย์, 2531)

1. วัตถุประสงค์ของการขอสินเชื่อว่าจะนำไปใช้จ่ายเพื่อการใด มักจะใช้เรียกชื่อสินเชื่อขึ้น เช่น สินเชื่อเพื่อการบริโภค สินเชื่อเพื่อการค้า สินเชื่อเพื่อการเกษตร สินเชื่อเพื่อการเคหะ เป็นต้น

2. ระยะเวลาในการชำระคืนสินเชื่อ ปกติจะแบ่งเป็น 4 ประเภทด้วยกัน คือ สินเชื่อประเภทเพื่อเรียก (Call or Demand Credit) สินเชื่อประเภทนี้ต้องชำระหนี้ทันทีเมื่อฝ่ายผู้ให้สินเชื่อเรียกร้องให้ชำระ แต่ในทางปฏิบัติมักจะแจ้งล่วงหน้า 1 วัน เพื่อลูกหนี้จะได้เตรียมการทัน สินเชื่อระยะสั้น (Short Term Credit) เป็นสินเชื่อที่ต้องชำระคืนภายใน 1 ปี สินเชื่อระยะปานกลาง (Intermediate-Term Credit) เป็นสินเชื่อที่ต้องชำระคืนตั้งแต่เกิน 1 ปี ถึง 3 หรือ 5 ปี แล้วแต่การกำหนดและตกลงกัน สินเชื่อระยะยาว (Long-Term Credit) เป็นสินเชื่อที่กำหนดชำระคืนตั้งแต่ 3 หรือ 5 ขึ้นไป

3. การมีหลักประกันโดยการจำนอง จำน่า หรือมีบุคคลหรือธนาคารค้ำประกัน แต่บางกรณีอาจไม่มีหลักประกันได้ถ้าความสามารถในการจัดการหรือการหาทำไรของผู้ขอสินเชื่อสูง และน่าเชื่อถือพอจนเป็นที่ยอมรับของผู้ให้สินเชื่อ แต่ในทางปฏิบัติมักจะต้องมีหลักประกันทั้งสิ้น

ชนินทร์ พิทยาวิวิธ (2550) กล่าวว่าไว้ว่าการให้สินเชื่อขึ้นธนาคารพาณิชย์ได้จัดแบ่งสินเชื่อออกเป็นประเภทต่าง ๆ เพื่อประโยชน์แก่การควบคุม การปฏิบัติทางบัญชีที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ การใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ทางการบริหารและการรายงานต่าง ๆ ทั้งทางด้านกรายงานภายใน และการรายงานให้แก่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย ฯลฯ โดยจัดแบ่งสินเชื่อออกไปตามวัตถุประสงค์การใช้เงินเป็น 13 ประเภท คือ เกษตรกรรม (Agricultural) เหมืองแร่ (Mining) อุตสาหกรรม (Manufacturing) ก่อสร้าง (Construction) ธุรกิจเกี่ยวกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ (Real Estate Business) ส่งสินค้าเข้า (Imports) ส่งสินค้าออก (Exports) ค้าส่งและค้าปลีก (Wholesale and Retail Trade) สาธารณูปโภค (Public Utilities) ธนาคารและสถาบันการเงิน (Banking and Other Financial Business) บริการ (Service) การบริโภคส่วนบุคคล (Personal Consumption) อื่น ๆ (Other)

### 2.1.3 ลักษณะของการให้สินเชื่อ แบ่งออกได้ ดังนี้

1. เงินกู้เบิกเกินบัญชี (Over Draft: O/D) มีลักษณะที่สำคัญ คือ เป็นการกู้ยืมเงินจากธนาคาร เป็นสินเชื่อที่มีการหมุนเวียนตลอดเวลา และส่งจ่ายเงินจากบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน (Current Account) ของลูกค้าเกินจากจำนวนเงินฝากที่มีอยู่ตามข้อตกลงหรือสัญญาที่มีอยู่กับธนาคาร

2. เงินกู้ (Loan) แยกตามวัตถุประสงค์การใช้เงินกู้เป็น 3 ประเภท คือ เงินให้กู้เพื่อใช้ในธุรกิจ (Commercial Loans) เงินให้กู้เพื่อใช้ในการเกษตร (Agricultural Loans) เงินให้กู้เพื่ออุปโภคบริโภค (Consumer Loans)

3. รับซื้อลดตั๋วเงิน (Clean Bills Discounted: CBD/DBD) ตั๋วเงินที่ธนาคารรับซื้อจะต้องเป็นตั๋วเงินตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ได้แก่ ตั๋วแลกเงิน (Bill of Exchange: B/E) ตั๋วสัญญาใช้เงิน (Promissory Note: P/N) เช็ค (Cheque)

4. หนังสือค้ำประกัน (Letter of Guarantee: L/G) แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ Advance Payment Guarantee ได้แก่ ค้ำประกันการชำระเงินล่วงหน้าตามสัญญา Retention Guarantee ได้แก่ ค้ำประกันการเบิกเงินประกันผลงาน Shipping Guarantee ได้แก่ หนังสือรับรองให้ไว้กับบริษัทเรือเพื่อขอรับสินค้าในกรณีที่ไปตราส่งสินค้ายังไม่ถึง Bid Bond ได้แก่ ประกันการประกวดราคา Performance Bond ได้แก่ ค้ำประกันเกี่ยวกับพันธะอื่น ๆ

5. การรับรองและอวัลตั๋วเงิน (Acceptance Bills/Avalled) การรับรองตั๋วเงิน (Acceptance) จะกระทำเฉพาะเป็นตั๋วแลกเงินและเช็ค ธนาคารเข้าผูกพันตนในฐานะผู้จ่ายเงินตามตั๋วและเป็นการรับรองตั๋วแลกเงินทางการค้า หรือเป็นรับรองตั๋วแลกเงินเพื่อนำไปขายในตลาดเงิน การอวัลตั๋วเงิน (Aval) จะกระทำทั้งตั๋วแลกเงิน ตั๋วสัญญาใช้เงิน และเช็ค ธนาคารเข้าผูกพันตนในฐานะผู้จ่ายเงินตามตั๋วๆ เป็นการอวัลตั๋วเงินทางการค้า หรือค้ำประกันการกู้ยืมเงิน

### 2.1.4 กระบวนการสินเชื่อ

ในการบริหารสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะมีกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด 9 ขั้นตอน คือ

1. การศึกษาธุรกิจที่น่าสนใจ (Business Opportunity)
2. การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย ในขั้นตอนที่ 1 และ 2 เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการวางแผน เป็นกระบวนการด้านนวัตกรรมที่จะสร้างความเจริญเติบโตให้แก่องค์กร โดยการวิจัยศึกษา

และกำหนดความต้องการของลูกค้าแล้วทำการกำหนดตลาด สร้างผลิตภัณฑ์หรือการเสนอบริการ เพื่อนำไปสู่กระบวนการด้านปฏิบัติ

3. การรวบรวมข้อมูลทั้งด้านข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ ทั้งข้อมูลในอดีต ข้อมูลปัจจุบัน ข้อมูลการพยากรณ์ฐานะในอนาคตของลูกค้า
4. การเข้าพบลูกค้าเพื่อการสัมภาษณ์ รวมถึงการเข้าเยี่ยมชมสถานที่ประกอบการ
5. การพิจารณาหลักประกัน
6. การวิเคราะห์เพื่อประเมินความเสี่ยง
7. การนำเสนอเครดิต (Credit Presentation) โดยการจำแนกแยกแยะความเสี่ยง (Identify Risk) และการป้องกัน (Protection)
8. การจัดให้มีเอกสารประกอบสินเชื่อที่สมบูรณ์ (Documentation) เช่น การดำเนินการทางด้านนิติกรรมให้ถูกต้องสมบูรณ์ใช้บังคับได้ตามกฎหมาย
9. การดูแลและทบทวนความเสี่ยงของสินเชื่อ เป็นกระบวนการภายหลังจากที่ได้มีการปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกค้าไปแล้ว โดยจะต้องมีการดูแลและทบทวนความเสี่ยงของสินเชื่อ

### 2.1.5 หลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์สินเชื่อ

หลักการวิเคราะห์ 6 C's Credit คือ การพิจารณาคูณค่าทางเครดิตที่ได้มีการใช้มากกว่าครั้งศตวรรษ โดยพัฒนามาจาก 3 C's คือ Character Capacity และ Capital ต่อมาได้เพิ่ม Collateral Condition และ Country เป็น 6 C's Credit ตามความจำเป็นในการวิเคราะห์ที่ขยายขอบเขตกว้างออกไปเรื่อย ๆ ซึ่งใช้ในการประเมินความเสี่ยง เพื่อตัดสินใจในการที่จะให้หรือปฏิเสธการขอสินเชื่อของลูกค้า หรือลดวงเงินสินเชื่อ หรือกำหนดเงื่อนไขอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การเพิ่มหลักประกัน

1. Character หมายถึง การดูลักษณะของผู้ขอกู้ เป็นการพิจารณาทางด้านคุณภาพจิตใจ และพฤติกรรมของผู้ขอสินเชื่อ เช่น ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง อุปนิสัย ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจในการที่จะชำระหนี้ และจะมีผลต่อการชำระหนี้คืนธนาคารหรือสถาบันการเงิน

2. Capacity หมายถึง ความสามารถในการชำระหนี้เมื่อถึงกำหนดเวลา เป็นคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อทางด้านความสามารถหรือสมรรถภาพในการหารายได้ให้เพียงพอชำระหนี้

3. Capital หมายถึง ทรัพยากรทางการเงินของลูกค้า กล่าวคือ เป็นทรัพย์สินในส่วนที่เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ขอสินเชื่อ หรือเงินทุนในส่วนของผู้ถือหุ้น ซึ่งอาจประเมินชดเชยในกรณี Character และ Capacity ไม่ค่อยดีนัก กล่าวคือ ทุนของกิจการจะเป็นสิ่งประกันแก่เจ้าหนี้ และ

สร้างความมั่นใจแก่เจ้าหนี้ว่าจะได้รับชำระหนี้คืน ถ้าหากคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อด้าน Character และ Capacity ต่ำลงหรือล้มเหลว

4. Collateral หมายถึง ทรัพย์สินที่ผู้ขอสินเชื่อนำมาเป็นหลักประกันการชำระหนี้ในอนาคต และป้องกันการเสี่ยงต่อหนี้สูญที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยหลักทรัพย์ประกันดังกล่าวจะช่วยให้สถาบันการเงินมีความมั่นใจในการปล่อยสินเชื่อ บทบาทของ Collateral จะเด่นชัดเมื่อสินเชื่อที่สถาบันการเงินปล่อยให้แก่ลูกค้ามีปัญหาเรื่องการชำระหนี้

5. Condition หมายถึง เงื่อนไขต่าง ๆ ที่จะมีผลทำให้ฐานะของผู้ขอสินเชื่อเปลี่ยนแปลงไปในทางดีขึ้นหรือแย่ลง

6. Country หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องอยู่หลายประการ เช่น ภาวะทางการเมือง ภาวะทางเศรษฐกิจและสังคม นโยบายการค้าของประเทศนั้น ๆ ซึ่งครอบคลุมถึงการปฏิบัติทางการค้า สัญญา เอกสารทางการเงินและทางพาณิชย์ การขนส่ง การประกันภัย ระเบียบพิธีศุลกากร ดังนั้นเจ้าหนี้ที่ผู้วิเคราะห์สินเชื่อจะต้องค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับประเทศที่ผู้ขอสินเชื่อทำการค้าอยู่เป็นประจำมาประกอบการประเมินด้วย

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุการค้างชำระหนี้

การค้างชำระหนี้ของลูกค้านี้เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากการอำนวยการอำนวยสินเชื่อแก่ลูกค้าที่มาขอสินเชื่อแม้ว่าได้มีการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่ออย่างละเอียด แต่ยังมีปัจจัยที่ส่งผลให้ลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ตามกำหนดที่ระบุไว้ในสัญญา ซึ่งมูลเหตุของการค้างชำระหนี้สรุปได้ดังนี้ (ชนินทร์ พิทยาวิโร, 2534)

### 2.2.1 ปัจจัยภายนอก

เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ หากปัจจัยดังกล่าวเปลี่ยนแปลงย่อมส่งผลกระทบต่อตัวลูกค้า ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจ นโยบายของรัฐบาล ค่านิยม เทคโนโลยี และภัยธรรมชาติหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด

1. ภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาสำคัญของการประกอบธุรกิจ เมื่อภาวะเศรษฐกิจรุ่งเรืองก็จะส่งผลให้การประกอบธุรกิจมีการขยายตัวและเจริญรุ่งเรือง แต่เมื่อเศรษฐกิจซบเซาหรือตกต่ำก็จะทำให้เกิดการชะลอตัวทางด้านการลงทุนและมีปัญหาในการประกอบธุรกิจ ซึ่งบางธุรกิจอาจเกิดการล้มละลายได้

2. การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกประเทศ เกี่ยวกับการจำกัดสินเชื่อ จำกัดการนำเข้า ควบคุมราคาสินค้า ลดค่าเงินบาท เพิ่มภาษี ปิดชายแดน ฯลฯ ซึ่งล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงินของกิจการทั้งสิ้น ในแต่ละนโยบายจะมีทั้งผลดีและผลเสียต่อกิจการ เช่น การลดค่าเงินบาท ผลดี คือ จะทำให้ราคาสินค้าส่งออกถูกลง สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ ผลเสีย คือ ธุรกิจที่ใช้เงินทุนจากต่างประเทศ โดยการกู้ยืมหรือซื้อสินค้าเงินเชื่อจะขาดทุนจากการที่ต้องใช้เงินบาทชำระหนี้สูงขึ้นทันที

3. การเปลี่ยนรสนิยมของผู้บริโภค ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสในปัจจุบัน โดยเฉพาะในสังคมไทยเกิดการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย เช่น เคยซื้อสินค้าจากร้านค้าย่อยไปเป็นการซื้อสินค้าจากห้างสรรพสินค้า เคยอยู่บ้านจัดสรรนอกเมืองเปลี่ยนมาอยู่คอนโดมิเนียมในเมือง เคยจ้างตัดเสื้อผ้าหันมาซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูป จากเดิมเคยรับประทานอาหารจากร้านอาหารหรือภัตตาคารทั่วไป เปลี่ยนเป็นไปรับประทานอาหารที่ศูนย์อาหาร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้นล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อการขายสินค้า และการชำระหนี้ในอนาคต

4. การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นอกจากจะทำให้รสนิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงแล้ว ยังทำให้สินค้าบางชนิดที่คล้ายคลึงกันต้องด้าสมัยไป ไม่สามารถนำออกมาจำหน่ายในท้องตลาดได้อีก เป็นกลยุทธ์ในการทำลายคู่แข่งวิธีหนึ่ง เช่น จากเดิมใช้เครื่องคำนวณเป็นใช้คอมพิวเตอร์ นาฬิกาแบบเข็มก็เปลี่ยนมาใช้นาฬิกาแบบตัวเลข เป็นต้น

5. อุบัติภัยหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด ส่วนมากจะเป็นภัยที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติซึ่งยากแก่การควบคุม เช่น อัคคีภัย อุทกภัย วินาศภัย การสไตรค์ การจลาจล และสงคราม เหตุการณ์เหล่านี้ถ้าเกิดขึ้นแล้ว นอกจากจะทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้แล้ว ก็อาจเป็นผลทำให้หมดเนื้อหมดตัวได้ถ้าหากไม่มีการประกันภัยไว้ล่วงหน้า

## 2.2.2 ปัจจัยภายใน

ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในธนาคารที่เป็นผู้ปล่อยสินเชื่อเอง และสามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงได้ ได้แก่

1. การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย หากอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น ส่งผลให้ผู้รับภาระอัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น ผู้ที่ต้องใช้จำนวนเงินและเวลานานมากขึ้นกว่าเดิมในการชำระหนี้ให้หมดอัตราดอกเบี้ยที่เปลี่ยนแปลงจึงมีผลต่อการค้างชำระที่สูงขึ้น



2. การประเมินราคาหลักทรัพย์ที่ไม่เหมาะสม เช่น การประเมินราคาหลักประกันที่สูงเกินไป หลักทรัพย์ค้ำประกันไม่มีสภาพคล่อง ทำให้ผู้กู้ได้รับการอนุมัติวงเงินที่หลักทรัพย์ค้ำประกันไม่คุ้มกับมูลหนี้ เกินความจำเป็นหรือเกินความสามารถในการชำระหนี้ ทำให้ผู้กู้ไม่คำนึงถึงการสูญเสียหลักทรัพย์ที่ค้ำประกันไว้

3. สถาบันการเงินขาดระบบการควบคุมและติดตามงานที่ดี ได้แก่ เจ้าหน้าที่ขาดความสามารถและความชำนาญในการตรวจสอบ ควบคุมและติดตามเอกสารต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามความเคลื่อนไหวของลูกค้านี้เป็นระยะ ๆ ตามความจำเป็น

4. เจ้าหน้าที่อำนวยการสินเชื่อหรือเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสินเชื่อไม่มีคุณสมบัติเพียงพอ ได้แก่ ขาดความรู้ทางการวิเคราะห์สินเชื่อ ขาดประสบการณ์และความรอบคอบ

### 2.2.3 ปัจจัยที่เกิดจากตัวลูกหนี้

1. การที่ลูกหนี้นำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม เช่น การนำไปแก่งกำไรในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เมื่อภาวะเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลง ผลประโยชน์หรือกำไรที่ผู้แก่งกำไรไว้ก็เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

2. การย้ายถิ่นที่อยู่ การเปลี่ยนงาน การถูกเลิกจ้างทำให้ไม่สามารถรับภาระหนี้ได้

3. ลูกหนี้ถึงแก่กรรมหรือเจ็บป่วยเรื้อรัง ทูพพลภาพ สภาพครอบครัวหย่าร้าง ทำให้ภาระการใช้จ่ายในการดำรงชีวิตเปลี่ยนแปลงได้

4. ลูกหนี้สร้างหนี้สินภายนอกเพิ่มขึ้น

5. ลูกหนี้ทำการค้าเกินตัว เป็นการทำการค้าที่เกินกำลังความสามารถในการบริหารและกำลังเงินทุนที่มีอยู่

6. ลูกหนี้เจตนาไม่จ่ายชำระหนี้หรือนำเงินไปชำระหนี้ภายนอกก่อน

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสิน เขตสงขลา 2 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

**เกรียงไกร จิรกุลพรชัย (2552)** ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระของสินเชื่อที่อยู่อาศัยในแต่ละระดับ LTV โดย LTV คือ สัดส่วนวงเงินกู้ต่อมูลค่าหลักประกัน หรือ Loan to Value Ratio กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อเคหะ และเป็นหนี้ค้างชำระตั้งแต่ 1 วันขึ้นไปของธนาคาร ตั้งแต่ พ.ศ. 2543 – 2552 จำนวน 1,172 ราย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษา และรายได้ และปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระคือ ราคาหลักทรัพย์ และเพศ ส่วนปัจจัยรองลงไป ได้แก่ ค่างวด อายุ อัตราส่วนของหนี้ที่ต้องชำระรายเดือน (debt burden) สถานภาพ การศึกษา จำนวนผู้กู้ และอาชีพ ส่วนปัจจัยด้านรายได้จะมีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระมากที่สุด จะพบในทุกๆ ระดับ LTV ซึ่งสอดคล้องตามหลักการวิเคราะห์ 6C's Credit ในด้าน Capacity (ความสามารถในการชำระหนี้) ปัจจัยด้านรายได้ จะแปรผกผันกับจำนวนวันค้างชำระในทุกๆ ระดับ LTV ผู้ที่มีรายได้สูง โอกาสที่จะเกิดหนี้ค้างชำระมีน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย

**ต้องหล้า เลี้ยงรักษา (2553)** ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บริษัทแคปปิตอล โอเค สาขาพิษณุโลก ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 303 คน ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อมีภาพรวมพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการใช้จ่ายเงิน ด้านความเข้มแข็งทางการเงิน ด้านเงื่อนไขต่าง ๆ และปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ และด้านความสามารถในการหารายได้ การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล กับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าแตกต่างกัน ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพ และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้า ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย กับพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล พบว่า พฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าในภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย

**เอี่ยมดาว เอกะสิงห์ (2554)** ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมในการชำระหนี้ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวบรวม ข้อมูลจากแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างลูกหนี้เงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จำนวน 400 คน ผลการศึกษา ปัญหาและอุปสรรคของการชำระหนี้เงินคืนของกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคลำดับหนึ่ง คือ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้กู้ยืมเงิน ได้แก่ การมีรายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย และการมีหนี้สินที่กู้ยืมอื่น ๆ ลำดับที่สอง คือ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากภายนอก ได้แก่ การมีค่าครองชีพที่สูงขึ้น และการประสบปัญหาภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ และลำดับที่สาม คือ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากธนาคารกรุงไทย ได้แก่ การไม่ได้รับการติดตามหนี้จากธนาคาร และการมีช่องทางชำระหนี้เงินคืนน้อย ส่วนความพร้อมในการชำระหนี้เงินคืนของกองทุนเงินกู้ยืม เพื่อการศึกษา ส่วนใหญ่สามารถชำระหนี้เงินคืนได้โดยการผ่อนชำระ โดยสาเหตุที่ไม่พร้อมในการชำระ หนี้เงินคืนส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายที่จำเป็นมากกว่าการชำระหนี้เงินคืน

**พิมพ์ภัทรา เทียมสุวรรณเลิศ (2556)** ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ก่อเกิดหนี้ค้างชำระ สินเชื่อเคหะ โครงการบ้านเอื้ออาทร ธนาคารออมสิน สาขาศรีแก่นคำ จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด คือ ปัจจัยภายในธนาคาร รองลงมาคือปัจจัยภายนอกธนาคาร และปัจจัย จากลูกหนี้ ตามลำดับ และงานวิจัยของ **ชวลีกร กนธวงศ์ (2552)** ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้าง ชำระสินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาได้แก่ลูกหนี้ของ สินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรีที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลงในสัญญา เงินกู้ ตั้งแต่ 1 งวดขึ้นไป จำนวน 253 ราย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ ในระดับมาก คือ ปัจจัยภายนอกธนาคาร และปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ และปัจจัยภายในธนาคาร มีผลต่อ การเกิดหนี้ค้างชำระในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ **ณัฐรุจา กองหมี่ (2548)** ได้ทำ การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จากลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ที่อยู่ ในสถานะเร่งรัดหนี้ทั้งหมด จำนวน 182 ราย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผู้กู้ และปัจจัยด้าน ผู้ให้กู้ (ธนาคาร) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ให้ความสำคัญในระดับมาก

**ชัยพงศ์ ขววิสุททธิกุล (2557)** ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระในสินเชื่อโครงการ สวัสดิการเงินกู้ฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) ของธนาคาร ออมสินเขตเชียงราย โดยทำการสอบถามข้อมูลจากลูกหนี้ค้างชำระสินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้

ช.พ.ค. ทั้งหมด 205 ราย และจากพนักงานด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่รายทั้งหมด จำนวน 16 ราย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อโครงการสวัสดิการเงินกู้ ช.พ.ค. ตามความคิดเห็นของลูกหนี้ค้างชำระ เมื่อพิจารณาในภาพรวมจำแนกตามตำแหน่งงานและจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยพบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ปัจจัยด้านลูกหนี้ อันดับที่สอง คือ ปัจจัยด้านธนาคาร และอันดับ ที่สาม คือ ปัจจัยด้านอื่น ๆ

**อุทัยรัตน์ ดวงชื่น (2558)** ศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการชำระหนี้ ของลูกค้าเงินกู้ และเพื่อศึกษาสภาวะปัญหาต่าง ๆ ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาจอมบึง จังหวัดราชบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการศึกษาเป็นลูกค้าเงินกู้ของธนาคารสาขาจอมบึง จำนวน 400 คน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติ Independent sample t-test สถิติ One way ANOVA (F-test) และสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการชำระหนี้ของลูกค้า เงินกู้ของธนาคารฯ ในระดับที่มากที่สุด คือ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยทางด้านสังคม และ พิจารณาเป็นรายด้านของปัจจัยทางเศรษฐกิจ พบว่าจำนวนเงินกู้จากธนาคาร รายได้จากผลผลิต และ สภาพการถือครองที่ดิน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อศักยภาพการชำระหนี้ของลูกค้าเงินกู้ และพิจารณา เป็นรายด้านของปัจจัยด้านสังคมที่ส่งผลมากที่สุด ได้แก่ ภัยน้ำท่วม ภัยแล้ง และราคาน้ำมัน เป็นปัจจัย ที่สำคัญที่ส่งผลต่อศักยภาพการชำระหนี้เงินกู้ของลูกค้าในการชำระหนี้ตรงเวลาที่กำหนด และชำระหนี้ ครบตามจำนวน

**อาริษา โพนนกุล (2559)** ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการผิดชำระหนี้บัตร สินเชื่อเกษตรกร ธ.ก.ส. สาขาระโนด จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกหนี้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ธ.ก.ส. สาขาระโนด จำนวน 217 ราย พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการผิดชำระหนี้บัตรสินเชื่อ เกษตรกร ธ.ก.ส. สาขาระโนด จังหวัดสงขลาโดยรวมพบว่าปัจจัยภายนอกส่งผลกระทบต่อการผิดชำระ หนี้บัตรสินเชื่อเกษตรกรในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่เกิดจากธนาคารส่งผลกระทบในระดับปานกลาง และปัจจัยที่เกิดจากตัวลูกหนี้ส่งผลกระทบในระดับน้อย ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการผิดชำระหนี้บัตร สินเชื่อเกษตรกร โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า อายุ รายได้เฉลี่ยครัวเรือนต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ย ครัวเรือนต่อเดือน และจำนวนหนี้สินรวมครัวเรือน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมีตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

2.4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ความสามารถในการหารายได้ การใช้จ่ายเงิน ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร ประกอบด้วย อัตราดอกเบี้ย วงเงินกู้ที่อนุมัติ เงินงวดผ่อนชำระ ระบบติดตามทวงหนี้ ระยะเวลาการชำระหนี้ พฤติกรรมของพนักงานธนาคาร ระบบการชำระหนี้ของธนาคาร ปัจจัยอื่น ๆ ประกอบด้วย ภาวะเศรษฐกิจ การเกิดภัยพิบัติ นโยบายรัฐบาล

2.4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การค้างชำระหนี้ NPLs



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ครอบคลุมพื้นที่ในเขตการดำเนินงานของธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากร โดยมีระเบียบวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกหนี้ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ที่มีการค้างชำระหนี้ NPLs ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2560 จำนวน 3,087 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกหนี้ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ที่มีการค้างชำระหนี้ NPLs เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอน (Finite population) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางของ Taro Yamane จำนวน 360 ตัวอย่าง ด้วยอัตราความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นร้อยละ 5

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากลูกหนี้ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ที่มีการค้างชำระหนี้ NPLs

สูตร

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด คือ ลูกหนี้ธนาคารออมสิน  
 เขตสงขลา 2 ที่มีการค้างชำระหนี้ NPLs ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2560 จำนวน 3,087 ราย  
 E แทน ค่าเปอร์เซ็นต์ความเคลื่อนสูงสุดจากการสุ่มตัวอย่าง  
 (กำหนดให้ = 0.05)

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{3,087}{1 + 3,087(0.05)^2}$$

$$n = 354.12$$

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 360 ตัวอย่าง  
 ในการวิจัย

### 3.2 เครื่องมือในการวิจัย

ในการศึกษาผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม  
 (Questionnaire) ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Question) โดยอาศัยการศึกษาแนวคิด  
 ทฤษฎี งานวิจัยของอาริยา โพนนุกูล (2559) และงานวิจัยของส่องหล้า เลียงรักษา (2553) มากำหนดเป็น  
 กรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามโดยมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ  
 การศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ  
 แบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน รายได้เฉลี่ย  
 ต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ความสามารถในการหารายได้ การใช้จ่ายเงิน ใช้คำถามแบบตรวจสอบ  
 รายการ (Check list) และแบบสอบถามแบบ Rating Scale จำนวนรวม 16 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ได้แก่ ปัจจัยที่  
 เกิดจากธนาคาร ปัจจัยอื่น ๆ ใช้แบบสอบถามแบบ Rating Scale จำนวน 12 ข้อ



การกำหนดระดับโดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบมาตรวัดลิเกิร์ต (Likert Scales Summated หรือ Rating) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5	มีผลมากที่สุด
คะแนน 4	มีผลมาก
คะแนน 3	มีผลปานกลาง
คะแนน 2	มีผลน้อย
คะแนน 1	มีผลน้อยที่สุด

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้แบบทดสอบชุดเดียวกันกับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง และไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา คือ ลูกหนี้ธนาคารออมสินเขตสงขลา 1 ที่มีการค้างชำระหนี้ NPLs จำนวน 30 คน โดยในการทดสอบความเชื่อมั่นใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งกำหนดค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไปทั้งฉบับ (Sekaran, 2003) ผลของการคำนวณค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมทั้งหมด 30 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.93 และค่าความเชื่อมั่นแต่ละปัจจัยมีดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล เท่ากับ 0.85 ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร เท่ากับ 0.92 และปัจจัยอื่น ๆ เท่ากับ 0.92

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกหนี้ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ที่มีการค้างชำระหนี้ NPLs โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 360 ฉบับ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อความในแบบสอบถามตามความคิดเห็น ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่มีผู้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลไว้แล้ว ซึ่งเป็นข้อมูลที่จัดเก็บในรูปแบบเอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ สื่อสิ่งพิมพ์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ธนาคารออมสิน ห้องสมุดกลางคุณหญิงหลงอรรถกระวีรสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และห้องสมุดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ และทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อทราบลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs โดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบมาตรวัด 5 ระดับ

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สถิติทดสอบ Independent Sample t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับระดับการเกิดหนี้ค้างชำระ NPLs และใช้สถิติ One-Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Different)

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสิน เขตสงขลา 2 ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2

4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ใช้เวลาในการเก็บแบบสอบถาม 2 เดือน (เดือนพฤษภาคม – มิถุนายน พ.ศ. 2561) มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 360 ราย หลังจากทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามสามารถนำมาวิเคราะห์และสรุปผลได้ทั้งหมด 360 ชุด ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติความถี่ และร้อยละ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=360)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	147	40.83
หญิง	213	59.17

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n=360)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
20 - 30 ปี	123	34.17
31 - 40 ปี	128	35.56
41 - 50 ปี	78	21.67
51 - 60 ปี	22	6.11
60 ปีขึ้นไป	9	2.50
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	186	51.67
สมรส	143	39.72
หย่า/หม้าย	22	6.11
แยกกันอยู่	9	2.50
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียน	4	1.11
ประถมศึกษา	20	5.56
มัธยมศึกษา	30	8.33
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	40	11.11
ปริญญาตรี	181	50.28
สูงกว่าปริญญาตรี	85	23.61
<b>จำนวนสมาชิกในครัวเรือน</b>		
1 คน	20	5.56
2 คน	66	18.33
3 คน	95	26.39
มากกว่า 4 คน	179	49.72

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n=360)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	5.00
10,001 - 20,000 บาท	121	33.61
20,001 - 30,000 บาท	120	33.33
30,001 - 40,000 บาท	44	12.22
40,001 - 50,000 บาท	28	7.78
50,001 บาทขึ้นไป	29	8.06
<b>รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	72	20.00
10,001 - 20,000 บาท	161	44.72
20,001 - 30,000 บาท	74	20.56
30,001 - 40,000 บาท	29	8.06
40,001 - 50,000 บาท	13	3.61
50,001 บาทขึ้นไป	11	3.06

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นลูกหนี้ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ที่มีการค้างชำระหนี้ NPLs จำนวน 360 คน พบว่า

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 59.17 และเป็นเพศชาย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 40.83

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 35.56 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 34.17 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.11 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 51.67 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพสมรส จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 39.72 สถานภาพหย่า/หม้าย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.11 สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 50.28 รองลงมา ได้แก่ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 23.61 ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ระดับประถมศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 และไม่ได้เรียน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.11

จำนวนสมาชิกในครัวเรือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนมากกว่า 4 คน จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 49.72 รองลงมา ได้แก่ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3 คน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.39 จำนวนสมาชิกในครัวเรือน 2 คน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 18.33 จำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1 คน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 33.61 รองลงมา ได้แก่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.22 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.78 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.06 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 44.72 รองลงมา ได้แก่ มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 20.56 มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.06 มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.61 มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 50,001 ขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.06

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสิน เขตสงขลา 2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 โดยรวม และรายด้าน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ปัจจัยส่วนบุคคล	2.98	0.76	ปานกลาง
ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร	2.89	0.76	ปานกลาง
ปัจจัยอื่น ๆ	3.40	1.03	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.00</b>	<b>0.60</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.00$  , S.D.=0.60) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.98$  , S.D.=0.76) ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}= 2.89$  , S.D.=0.76) และปัจจัยอื่น ๆ ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}= 3.40$  , S.D.=1.03)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ตามรายชื่อ

ปัจจัยส่วนบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านความสามารถในการหารายได้</b>			
ไม่มีรายได้พิเศษนอกเหนือจากงานประจำ	3.66	1.25	มาก
มีรายได้ไม่สม่ำเสมอ	3.16	1.30	ปานกลาง
การลงทุนที่ได้รับผลตอบแทน	2.48	1.20	น้อย
ใช้วงเงินสินเชื่อเพื่อชำระหนี้สินอื่น	2.90	1.33	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านการใช้จ่ายเงิน</b>			
มีรายจ่ายฉุกเฉินเสมอ	3.47	1.19	มาก
ชอบการเสี่ยงโชค	2.95	1.26	ปานกลาง
ซื้อสินค้ารุ่นใหม่ทันทีที่ผู้ผลิตออกสินค้ารุ่นใหม่	2.62	1.17	ปานกลาง
ตอบรับข้อเสนอของสถาบันการเงินที่เสนอวงเงินสินเชื่อเพิ่มเสมอ	2.79	1.25	ปานกลาง
ใช้วงเงินสินเชื่อเพื่อเลือกซื้อเครื่องประดับ เครื่องใช้ไฟฟ้า หรือการท่องเที่ยว	2.78	1.22	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.98</b>	<b>0.76</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ด้านความสามารถในการหารายได้ พบว่า ไม่มีรายได้พิเศษนอกเหนือจากงานประจำอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.66$ , S.D. =1.25) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ มีรายได้ไม่สม่ำเสมอ ( $\bar{X}=3.16$ , S.D. =1.30) ใช้วงเงินสินเชื่อเพื่อชำระหนี้สินอื่น ( $\bar{X}=2.90$ , S.D. =1.33) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับน้อย ได้แก่ การลงทุนที่ได้รับผลตอบแทน ( $\bar{X}=2.48$ , S.D. =1.20) และปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ด้านการใช้จ่ายเงิน พบว่า มีรายจ่ายฉุกเฉินเสมออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.47$ , S.D. =1.19) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ ได้แก่ ชอบการเสี่ยงโชค ( $\bar{X}=2.95$ , S.D. =1.26) ตอบรับข้อเสนอของสถาบันการเงินที่เสนอวงเงินสินเชื่อเพิ่มเสมอ ( $\bar{X}=2.79$ , S.D. =1.25) ใช้วงเงินสินเชื่อเพื่อเลือกซื้อเครื่องประดับ เครื่องใช้ไฟฟ้า หรือการท่องเที่ยว ( $\bar{X}=2.78$ , S.D. =1.22) ซื้อสินค้ารุ่นใหม่ทันทีที่ผู้ผลิตออกสินค้ารุ่นใหม่ ( $\bar{X}=2.62$ , S.D. =1.17)



ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษา ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ด้านปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร ตามรายชื่อ

ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
อัตราดอกเบี้ย	3.27	1.14	ปานกลาง
วงเงินกู้ที่อนุมัติสูงเกินไป	3.08	1.10	ปานกลาง
ธนาคารขาดการติดตามทวงหนี้	2.63	1.00	ปานกลาง
ระยะเวลาการชำระหนี้ไม่เหมาะสม	3.14	1.09	ปานกลาง
เงินงวดผ่อนชำระไม่เหมาะสม	3.30	1.14	ปานกลาง
พนักงานประพฤตินไม่เหมาะสม	2.39	1.07	น้อย
ไม่ได้รับความสะดวกจากช่องทางการรับชำระหนี้	2.87	1.14	ปานกลาง
พนักงานธนาคารไม่อธิบายเงื่อนไขในสัญญา	2.72	1.12	ปานกลาง
พนักงานขาดความสนใจในการติดตามทวงถามหนี้	2.60	1.07	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.89</b>	<b>0.76</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่เกิดจากธนาคารที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 7 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เงินงวดผ่อนชำระไม่เหมาะสม ( $\bar{X}=3.30$ , S.D. =1.14) รองลงมา คือ อัตราดอกเบี้ย ( $\bar{X}=3.27$ , S.D. =1.14) ระยะเวลาการชำระหนี้ไม่เหมาะสม ( $\bar{X}=3.14$ , S.D. =1.09) วงเงินกู้ที่อนุมัติสูงเกินไป ( $\bar{X}=3.08$ , S.D. =1.10) ไม่ได้รับความสะดวกจากช่องทางการรับชำระหนี้ ( $\bar{X}=2.87$ , S.D. =1.14) พนักงานธนาคารไม่อธิบายเงื่อนไขในสัญญา ( $\bar{X}=2.72$ , S.D. =1.12) ธนาคารขาดการติดตามทวงหนี้ ( $\bar{X}=2.63$ , S.D. =1.00) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย อยู่ในลำดับน้อย ได้แก่ พนักงานขาดความสนใจในการติดตามทวงถามหนี้ ( $\bar{X}=2.60$ , S.D. =1.07) พนักงานประพฤตินไม่เหมาะสม ( $\bar{X}=2.39$ , S.D. =1.07)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษา ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ด้านปัจจัยอื่น ๆ ตามรายชื่อ

ปัจจัยอื่น ๆ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ภาวะเศรษฐกิจไม่ดี	3.79	1.09	มาก
นโยบายการช่วยเหลือของรัฐบาลมีการเปลี่ยนแปลง	3.23	1.24	ปานกลาง
การเกิดภัยพิบัติ	3.19	1.24	ปานกลาง
รวม	3.40	1.03	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 พบว่า ภาวะเศรษฐกิจไม่ดีอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.79$  , S.D. =1.09) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ นโยบายการช่วยเหลือของรัฐบาลมีการเปลี่ยนแปลง ( $\bar{X}=3.23$  , S.D. =1.24) การเกิดภัยพิบัติ ( $\bar{X}=3.19$  , S.D. =1.24)

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในกรณีที่ข้อมูลทั่วไปมี 2 กลุ่มย่อย ใช้สถิติทดสอบ Independent Sample t-test และถ้ามากกว่า 2 กลุ่มย่อย ใช้สถิติทดสอบ One-Way ANOVA โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และวิเคราะห์ผลจากการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD (Least Significant Different) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสิน เขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs	ชาย (n=147)		หญิง (n=213)		t	Sig
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ปัจจัยส่วนบุคคล	3.06	0.75	2.92	0.77	1.65	0.407
ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร	2.95	0.69	2.84	0.80	1.35	0.039*
ปัจจัยอื่น ๆ	3.17	0.58	3.03	0.65	2.08	0.056
<b>รวม</b>	<b>3.08</b>	<b>0.56</b>	<b>2.95</b>	<b>0.63</b>	<b>2.00</b>	<b>0.233</b>

\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.6 จากการทดสอบ Independent Sample t-test เพื่อพิจารณาว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs แตกต่างหรือไม่ จากการทดสอบ พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.233 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยของการค้างชำระหนี้ NPLs ของกลุ่มตัวอย่างเพศชาย ( $\bar{X}=3.08$ , S.D.=0.56) มีค่าใกล้เคียงกับเพศหญิง ( $\bar{X}=2.95$ , S.D.=0.63)

เมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้านที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs จำแนกตามเพศ พบว่า ด้านปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร มีค่า Sig เท่ากับ 0.039 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs แตกต่างกัน ส่วนด้านปัจจัยส่วนบุคคล มีค่า Sig เท่ากับ 0.407 และปัจจัยอื่น ๆ มีค่า Sig เท่ากับ 0.056 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสิน เขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs	อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ปัจจัยส่วนบุคคล	20 - 30 ปี	123	2.98	0.82	1.04	0.385
	31 - 40 ปี	128	3.00	0.68		
	41 - 50 ปี	78	2.87	0.76		
	51 - 60 ปี	22	3.10	0.76		
	60 ปีขึ้นไป	9	3.32	1.10		
ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร	20 - 30 ปี	123	2.88	0.76	0.53	0.712
	31 - 40 ปี	128	2.93	0.80		
	41 - 50 ปี	78	2.79	0.72		
	51 - 60 ปี	22	2.98	0.67		
	60 ปีขึ้นไป	9	2.96	0.75		
ปัจจัยอื่น ๆ	20 - 30 ปี	123	3.11	0.60	0.98	0.420
	31 - 40 ปี	128	3.05	0.66		
	41 - 50 ปี	78	3.05	0.62		
	51 - 60 ปี	22	3.29	0.58		
	60 ปีขึ้นไป	9	3.24	0.68		
รวม	20 - 30 ปี	123	3.01	0.59	0.88	0.475
	31 - 40 ปี	128	3.00	0.62		
	41 - 50 ปี	78	2.92	0.58		
	51 - 60 ปี	22	3.15	0.58		
	60 ปีขึ้นไป	9	3.19	0.71		

\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี One-Way ANOVA เพื่อทดสอบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs โดยรวมแตกต่างกันหรือไม่ โดยพบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.475 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs โดยรวมที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุมีค่าใกล้เคียงกัน ดังนี้ อายุ 60 ปีขึ้นไป ( $\bar{X}$ =3.19) อายุ 51 - 60 ปี ( $\bar{X}$ =3.15) อายุ 20 - 30 ปี ( $\bar{X}$ =3.01) อายุ 31 - 40 ปี ( $\bar{X}$ =3.00) และอายุ 41 - 50 ปี ( $\bar{X}$ =2.92) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs	สถานภาพ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ปัจจัยส่วนบุคคล	โสด	186	2.93	0.79	5.50	0.001*
	สมรส	143	2.94	0.72		
	หย่า/หม้าย	22	3.26	0.61		
	แยกกันอยู่	9	3.85	0.50		
ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร	โสด	186	2.95	0.75	1.10	0.349
	สมรส	143	2.82	0.77		
	หย่า/หม้าย	22	2.79	0.79		
	แยกกันอยู่	9	3.07	0.77		
ปัจจัยอื่น ๆ	โสด	186	3.06	0.64	6.71	0.000*
	สมรส	143	3.04	0.62		
	หย่า/หม้าย	22	3.34	0.35		
	แยกกันอยู่	9	3.88	0.33		
รวม	โสด	186	2.99	0.62	4.40	0.005*
	สมรส	143	2.95	0.59		
	หย่า/หม้าย	22	3.16	0.40		
	แยกกันอยู่	9	3.64	0.41		

\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้วิธี One-Way ANOVA เพื่อทดสอบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs โดยรวมแตกต่างกันหรือไม่ โดยพบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.005 แสดงว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ มีค่าใกล้เคียงกัน ดังนี้ สถานภาพแยกกันอยู่ ( $\bar{X}$ =3.64) สถานภาพหย่า/หม้าย ( $\bar{X}$ =3.16) สถานภาพโสด ( $\bar{X}$ =2.99) และสถานภาพสมรส ( $\bar{X}$ =2.95)

เมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้านที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs จำแนกตามสถานภาพ พบว่าปัจจัยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล มีค่า Sig เท่ากับ 0.001 และด้านปัจจัยอื่น ๆ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 แสดงให้เห็นว่าสถานภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ด้านปัจจัยส่วนบุคคล และด้านปัจจัยอื่น ๆ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนด้านปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร มีค่า Sig เท่ากับ 0.349 แสดงว่า ลูกหนี้ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.9** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	โสด ( $\bar{X}$ =2.93)	สมรส ( $\bar{X}$ =2.94)	หย่า/หม้าย ( $\bar{X}$ =3.26)	แยกกันอยู่ ( $\bar{X}$ =3.85)
โสด ( $\bar{X}$ =2.93)		-0.012	-0.332	-0.921*
สมรส ( $\bar{X}$ =2.94)			-0.320	-0.909*
หย่า/หม้าย ( $\bar{X}$ =3.26)				-0.589*
แยกกันอยู่ ( $\bar{X}$ =3.85)				

\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.9 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่า ลูกหนี้ที่มีสถานภาพโสด สมรส และหย่า/หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**ตารางที่ 4.10** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ด้านปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	โสด ( $\bar{X}=3.06$ )	สมรส ( $\bar{X}=3.04$ )	หย่า/หม้าย ( $\bar{X}=3.34$ )	แยกกันอยู่ ( $\bar{X}=3.88$ )
โสด ( $\bar{X}=3.06$ )		0.027	-0.278*	-0.813*
สมรส ( $\bar{X}=3.04$ )			-0.305*	-0.840*
หย่า/หม้าย ( $\bar{X}=3.34$ )				-0.535*
แยกกันอยู่ ( $\bar{X}=3.88$ )				

\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.10 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ในด้านปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่า ลูกหนี้ที่มีสถานภาพโสด สมรส และหย่า/หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่า ลูกหนี้ที่มีสถานภาพโสด และสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 โดยรวม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	โสด ( $\bar{X}=2.99$ )	สมรส ( $\bar{X}=2.95$ )	หย่า/หม้าย ( $\bar{X}=3.16$ )	แยกกันอยู่ ( $\bar{X}=3.64$ )
โสด ( $\bar{X}=2.99$ )		0.046	-0.170	-0.648*
สมรส ( $\bar{X}=2.95$ )			-0.216	-0.693*
หย่า/หม้าย ( $\bar{X}=3.16$ )				-0.478*
แยกกันอยู่ ( $\bar{X}=3.64$ )				

\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.11 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs โดยรวม จำแนกตามสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่า ลูกหนี้ที่มีสถานภาพโสด สมรส และหย่า/หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษานาการออมสิน เขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs	ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ปัจจัยส่วนบุคคล	ไม่ได้เรียน	4	3.58	1.15	4.76	0.000*
	ประถมศึกษา	20	3.27	0.69		
	มัธยมศึกษา	30	3.24	0.73		
	ปวช./ปวส./อนุปริญญา	40	3.04	0.71		
	ปริญญาตรี	181	3.02	0.72		
	สูงกว่าปริญญาตรี	85	2.68	0.80		
ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร	ไม่ได้เรียน	4	2.94	1.06	0.04	0.999
	ประถมศึกษา	20	2.86	0.85		
	มัธยมศึกษา	30	2.89	0.66		
	ปวช./ปวส./อนุปริญญา	40	2.93	0.72		
	ปริญญาตรี	181	2.88	0.75		
	สูงกว่าปริญญาตรี	85	2.89	0.83		
ปัจจัยอื่น ๆ	ไม่ได้เรียน	4	3.23	1.00	5.17	0.000*
	ประถมศึกษา	20	3.31	0.52		
	มัธยมศึกษา	30	3.41	0.45		
	ปวช./ปวส./อนุปริญญา	40	3.23	0.58		
	ปริญญาตรี	181	3.09	0.60		
	สูงกว่าปริญญาตรี	85	2.86	0.68		

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระ หนี้ NPLs	ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
รวม	ไม่ได้เรียน	4	3.25	1.04	3.04	0.011*
	ประถมศึกษา	20	3.17	0.55		
	มัธยมศึกษา	30	3.21	0.47		
	ปวช./ปวส./อนุปริญญา	40	3.09	0.57		
	ปริญญาตรี	181	3.01	0.57		
	สูงกว่าปริญญาตรี	85	2.82	0.69		

\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี One-Way ANOVA เพื่อทดสอบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs โดยรวมแตกต่างกันหรือไม่ โดยพบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.011 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่าใกล้เคียงกัน ดังนี้ ไม่ได้เรียน ( $\bar{X}$ =3.25) มัธยมศึกษา ( $\bar{X}$ =3.21) ประถมศึกษา ( $\bar{X}$ =3.17) ปวช./ปวส./อนุปริญญา ( $\bar{X}$ =3.09) ปริญญาตรี ( $\bar{X}$ =3.01) และสูงกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X}$ =2.82)

เมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้านที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 และด้านปัจจัยอื่น ๆ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ด้านปัจจัยส่วนบุคคล และด้านปัจจัยอื่น ๆ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร มีค่า Sig เท่ากับ 0.999 แสดงว่า ลูกหนี้ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.13** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษารณาคารออมสินเขตสงขลา 2 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียน ( $\bar{X}$ =3.58)	ประถมศึกษา ( $\bar{X}$ =3.27)	มัธยมศึกษา ( $\bar{X}$ =3.24)	ปวช./ปวส./ อนุปริญญา ( $\bar{X}$ =3.04)	ปริญญาตรี ( $\bar{X}$ =3.02)	สูงกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X}$ =2.68)
ไม่ได้เรียน ( $\bar{X}$ =3.58)		0.317	0.346	0.542	0.566	0.904*
ประถมศึกษา ( $\bar{X}$ =3.27)			0.030	0.225	0.249	0.587*
มัธยมศึกษา ( $\bar{X}$ =3.24)				0.195	0.220	0.557*
ปวช./ปวส./ อนุปริญญา ( $\bar{X}$ =3.04)					0.024	0.362*
ปริญญาตรี ( $\bar{X}$ =3.02)						0.337*
สูงกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X}$ =2.68)						

\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.13 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับไม่ได้เรียน ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา และระดับปริญญาตรี เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่าลูกหนี้ที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ด้านปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียน ( $\bar{X}=3.23$ )	ประถมศึกษา ( $\bar{X}=3.31$ )	มัธยมศึกษา ( $\bar{X}=3.41$ )	ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา ( $\bar{X}=3.23$ )	ปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.09$ )	สูงกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X}=2.86$ )
ไม่ได้เรียน ( $\bar{X}=3.23$ )		-0.083	-0.180	-0.001	0.145	0.373
ประถมศึกษา ( $\bar{X}=3.31$ )			-0.096	0.082	0.228	0.456*
มัธยมศึกษา ( $\bar{X}=3.41$ )				0.179	0.324*	0.552*
ปวช./ปวส./ อนุปริญญา ( $\bar{X}=3.23$ )					0.146	0.374*
ปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.09$ )						0.228*
สูงกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X}=2.86$ )						

\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.14 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ในด้านปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่าลูกหนี้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา และระดับปริญญาตรี เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่าลูกหนี้ที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**ตารางที่ 4.15** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษานาการออมสินเขตสงขลา 2 โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียน ( $\bar{X}=3.25$ )	ประถมศึกษา ( $\bar{X}=3.17$ )	มัธยมศึกษา ( $\bar{X}=3.21$ )	ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา ( $\bar{X}=3.09$ )	ปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.01$ )	สูงกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X}=2.82$ )
ไม่ได้เรียน ( $\bar{X}=3.25$ )		0.079	0.039	0.158	0.242	0.434
ประถมศึกษา ( $\bar{X}=3.17$ )			-0.040	0.080	0.163	0.355*
มัธยมศึกษา ( $\bar{X}=3.21$ )				0.119	0.203	0.395*
ปวช./ปวส./ อนุปริญญา ( $\bar{X}=3.09$ )					0.083	0.275*
ปริญญาตรี ( $\bar{X}=3.01$ )						0.192*
สูงกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X}=2.82$ )						

\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.15 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา และระดับปริญญาตรี เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่าลูกหนี้ที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสิน เขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs	จำนวนสมาชิกในครัวเรือน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ปัจจัยส่วนบุคคล	1 คน	20	3.35	0.77	1.87	0.134
	2 คน	66	2.97	0.81		
	3 คน	95	3.00	0.79		
	มากกว่า 4 คน	179	2.93	0.73		
ปัจจัยที่เกิดจากรณาการ	1 คน	20	3.03	0.73	1.42	0.238
	2 คน	66	2.77	0.75		
	3 คน	95	2.83	0.83		
	มากกว่า 4 คน	179	2.95	0.73		
ปัจจัยอื่น ๆ	1 คน	20	3.13	0.56	0.67	0.571
	2 คน	66	3.03	0.67		
	3 คน	95	3.05	0.64		
	มากกว่า 4 คน	179	3.13	0.61		
รวม	1 คน	20	3.17	0.51	0.90	0.442
	2 คน	66	2.94	0.62		
	3 คน	95	2.97	0.64		
	มากกว่า 4 คน	179	3.02	0.59		

\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน โดยใช้วิธี One-Way ANOVA เพื่อทดสอบว่า จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs โดยรวมแตกต่างกันหรือไม่ โดยพบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.442 แสดงว่าจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม จำนวนสมาชิกในครัวเรือน มีค่าใกล้เคียงกัน ดังนี้

จำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1 คน ( $\bar{X}$ =3.17) จำนวนสมาชิกในครัวเรือนมากกว่า 4 คน ( $\bar{X}$ =3.02) จำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3 คน ( $\bar{X}$ =2.97) และจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 2 คน ( $\bar{X}$ =2.94)

**ตารางที่ 4.17** แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษานาการออมสิน เขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ปัจจัยส่วนบุคคล	ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	3.04	0.93	1.40	0.223
	10,001 - 20,000 บาท	121	2.97	0.71		
	20,001 - 30,000 บาท	120	3.05	0.78		
	30,001 - 40,000 บาท	44	2.96	0.73		
	40,001 - 50,000 บาท	28	2.63	0.79		
	50,001 บาทขึ้นไป	29	3.04	0.77		
ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร	ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	3.25	0.68	1.66	0.144
	10,001 - 20,000 บาท	121	2.95	0.76		
	20,001 - 30,000 บาท	120	2.89	0.80		
	30,001 - 40,000 บาท	44	2.70	0.74		
	40,001 - 50,000 บาท	28	2.81	0.76		
	50,001 บาทขึ้นไป	29	2.80	0.62		
ปัจจัยอื่น ๆ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	3.27	0.68	1.85	0.103
	10,001 - 20,000 บาท	121	3.18	0.57		
	20,001 - 30,000 บาท	120	3.06	0.67		
	30,001 - 40,000 บาท	44	2.99	0.58		
	40,001 - 50,000 บาท	28	2.87	0.68		
	50,001 บาทขึ้นไป	29	3.14	0.58		

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
รวม	ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	3.20	0.69	1.56	0.170
	10,001 - 20,000 บาท	121	3.05	0.57		
	20,001 - 30,000 บาท	120	3.00	0.64		
	30,001 - 40,000 บาท	44	2.90	0.57		
	40,001 - 50,000 บาท	28	2.78	0.63		
	50,001 บาทขึ้นไป	29	3.02	0.54		

\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้วิธี One-Way ANOVA เพื่อทดสอบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs โดยรวมแตกต่างกันหรือไม่ โดยพบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.170 แสดงว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีค่าใกล้เคียงกัน ดังนี้ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ( $\bar{X}$ =3.20) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ( $\bar{X}$ =3.05) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป ( $\bar{X}$ =3.02) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ( $\bar{X}$ =3.00) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.90) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.78)



ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษานาคารออมสิน เขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs	รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ปัจจัยส่วนบุคคล	ต่ำกว่า 10,000 บาท	72	3.19	0.77	2.36	0.040*
	10,001 - 20,000 บาท	161	2.89	0.74		
	20,001 - 30,000 บาท	74	2.98	0.80		
	30,001 - 40,000 บาท	29	2.80	0.78		
	40,001 - 50,000 บาท	13	3.06	0.62		
	50,001 บาทขึ้นไป	11	3.30	0.72		
ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร	ต่ำกว่า 10,000 บาท	72	3.09	0.79	2.79	0.017*
	10,001 - 20,000 บาท	161	2.93	0.78		
	20,001 - 30,000 บาท	74	2.74	0.76		
	30,001 - 40,000 บาท	29	2.71	0.63		
	40,001 - 50,000 บาท	13	2.90	0.43		
	50,001 บาทขึ้นไป	11	2.44	0.65		
ปัจจัยอื่น ๆ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	72	3.30	0.60	2.89	0.014*
	10,001 - 20,000 บาท	161	3.03	0.64		
	20,001 - 30,000 บาท	74	3.07	0.61		
	30,001 - 40,000 บาท	29	2.91	0.57		
	40,001 - 50,000 บาท	13	3.32	0.35		
	50,001 บาทขึ้นไป	11	3.06	0.75		

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs	รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
รวม	ต่ำกว่า 10,000 บาท	72	3.21	0.62	2.68	0.021*
	10,001 - 20,000 บาท	161	2.96	0.61		
	20,001 - 30,000 บาท	74	2.95	0.59		
	30,001 - 40,000 บาท	29	2.82	0.54		
	40,001 - 50,000 บาท	13	3.12	0.36		
	50,001 บาทขึ้นไป	11	2.95	0.63		

\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้วิธี One-Way ANOVA เพื่อทดสอบว่า รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs โดยรวมแตกต่างกันหรือไม่ โดยพบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.021 แสดงว่า รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมีค่าใกล้เคียงกัน ดังนี้ รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ( $\bar{X}$ =3.21) รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท ( $\bar{X}$ =3.12) รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.96) รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.95) รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป ( $\bar{X}$ =2.95) และรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.82)

เมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้านที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs จำแนกตามรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน พบว่าปัจจัยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล มีค่า Sig เท่ากับ 0.040 ด้านปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร มีค่า Sig เท่ากับ 0.017 และด้านปัจจัยอื่น ๆ มีค่า Sig เท่ากับ 0.014 แสดงให้เห็นรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร และด้านปัจจัยอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.19** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน

รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท ( $\bar{X}$ =3.19)	10,001 - 20,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.89)	20,001 - 30,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.98)	30,001 - 40,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.80)	40,001- 50,000 บาท ( $\bar{X}$ =3.06)	50,001 บาทขึ้นไป ( $\bar{X}$ =3.30)
ต่ำกว่า 10,000 บาท ( $\bar{X}$ =3.19)		0.303*	0.209	0.389*	0.130	-0.113
10,001-20,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.89)			-0.094	0.086	-0.173	-0.416
20,001-30,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.98)				0.180	-0.079	-0.323
30,001-40,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.80)					-0.259	-0.502
40,001-50,000 บาท ( $\bar{X}$ =3.06)						-0.243
50,001 บาทขึ้นไป ( $\bar{X}$ =3.30)						

\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่าลูกหนี้ที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และ 30,001 - 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**ตารางที่ 4.20** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ด้านปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร จำแนกตามรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน

รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท ( $\bar{X}$ =3.09)	10,001 - 20,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.93)	20,001 - 30,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.74)	30,001 - 40,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.71)	40,001- 50,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.90)	50,001 บาทขึ้นไป ( $\bar{X}$ =2.44)
ต่ำกว่า 10,000 บาท ( $\bar{X}$ =3.09)		0.169	0.351*	0.381*	0.197	0.650*
10,001-20,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.93)			0.182	0.213	0.028	0.481*
20,001-30,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.74)				0.031	-0.154	0.299
30,001-40,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.71)					-0.185	0.268
40,001-50,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.90)						0.453
50,001 บาทขึ้นไป ( $\bar{X}$ =2.44)						

\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ในด้านปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร จำแนกตามรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่าลูกหนี้ที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท 30,001 - 40,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่าลูกหนี้ที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ด้านปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน

	ต่ำกว่า 10,000 บาท ( $\bar{X}$ =3.30)	10,001 - 20,000 บาท ( $\bar{X}$ =3.03)	20,001 - 30,000 บาท ( $\bar{X}$ =3.07)	30,001 - 40,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.91)	40,001- 50,000 บาท ( $\bar{X}$ =3.32)	50,001 บาทขึ้นไป ( $\bar{X}$ =3.06)
ต่ำกว่า 10,000 บาท ( $\bar{X}$ =3.30)		0.273*	0.233*	0.392*	-0.021	0.241
10,001-20,000 บาท ( $\bar{X}$ =3.03)			-0.040	0.119	-0.293	-0.031
20,001-30,000 บาท ( $\bar{X}$ =3.07)				0.159	-0.254	0.008
30,001-40,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.91)					-0.412*	-0.150
40,001-50,000 บาท ( $\bar{X}$ =3.32)						0.262
50,001 บาทขึ้นไป ( $\bar{X}$ =3.06)						

\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ในด้านปัจจัยอื่น ๆ จำแนกตามรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่าลูกหนี้ที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท และ 30,001 - 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 50,000 บาท เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่าลูกหนี้ที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 โดยรวม จำแนกตามรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน

รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท ( $\bar{X}$ =3.21)	10,001 - 20,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.96)	20,001 - 30,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.95)	30,001 - 40,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.82)	40,001- 50,000 บาท ( $\bar{X}$ =3.12)	50,001 บาทขึ้นไป ( $\bar{X}$ =2.95)
ต่ำกว่า 10,000 บาท ( $\bar{X}$ =3.21)		0.252*	0.260*	0.388*	0.084	0.257
10,001-20,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.96)			0.008	0.136	-0.167	0.005
20,001-30,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.95)				0.128	-0.175	-0.003
30,001-40,000 บาท ( $\bar{X}$ =2.82)					-0.304	-0.131
40,001-50,000 บาท ( $\bar{X}$ =3.12)						0.172
50,001 บาทขึ้นไป ( $\bar{X}$ =2.95)						

\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs โดยรวม จำแนกตามรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่าคู่อื่นที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท และ 30,001 - 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสิน เขตสงขลา 2 มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 (2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกหนี้ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ที่มีการค้างชำระหนี้ NPLs จำนวน 360 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ค่า Independent Sample t-test และค่า One-Way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD (Least Significant Different) จากการศึกษาสรุปผลวิจัยได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 59.17 และเป็นเพศชายจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 40.83 โดยมีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 35.56 มีสถานภาพโสดจำนวน 186 คน คิดเป็น 51.67 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 50.28 มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนมากกว่า 4 คน จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 49.72 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 33.61 และมีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 44.72

### 5.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษารอสมัครออมเงินเขตสงขลา 2

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษารอสมัครออมเงินเขตสงขลา 2 ในภาพรวมมีความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร และปัจจัยอื่น ๆ โดยผลการศึกษาปัจจัยในแต่ละด้านที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มีดังนี้

5.1.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ในภาพรวมมีความสำคัญในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 อันดับแรก คือ ไม่มีรายได้พิเศษนอกเหนือจากงานประจำ รองลงมา คือ มีรายจ่ายฉุกเฉินเสมอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง 6 ข้อ ได้แก่ มีรายได้ไม่สม่ำเสมอ ขอบการเสี่ยงโชค ใช้วงเงินสินเชื่อเพื่อชำระหนี้สินอื่น ตอบรับข้อเสนอของสถาบันการเงินที่เสนอวงเงินสินเชื่อเพิ่มเสมอ ใช้วงเงินสินเชื่อเพื่อเลือกซื้อเครื่องประดับ เครื่องใช้ไฟฟ้า หรือการท่องเที่ยว และซื้อสินค้ารุ่นใหม่ทันทีที่ผู้ผลิตออกสินค้ารุ่นใหม่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย คือ การลงทุนที่ได้รับผลตอบแทน

5.1.2.2 ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร ในภาพรวมมีความสำคัญในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 7 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก ได้แก่ เงินงวดผ่อนชำระไม่เหมาะสม รองลงมา คือ อัตราดอกเบี้ย และระยะเวลาการชำระหนี้ไม่เหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย คือ พนักงานประพฤติตนไม่เหมาะสม

5.1.2.3 ปัจจัยอื่น ๆ ในภาพรวมมีความสำคัญในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ภาวะเศรษฐกิจไม่ดี และอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ นโยบายการช่วยเหลือของรัฐบาลมีการเปลี่ยนแปลง และการเกิดภัยพิบัติ



### 5.1.3 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสิน เขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5.1 แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	t	F	Sig
เพศ	2.00		0.233
อายุ		0.88	0.475
สถานภาพ		4.40	0.005*
ระดับการศึกษา		3.04	0.011*
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน		0.90	0.442
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		1.56	0.170
รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน		2.68	0.021*

\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.1.3.1 จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมพบว่า เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ไม่แตกต่างกัน

5.1.3.2 จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมพบว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ไม่แตกต่างกัน

5.1.3.3 จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้านที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs พบว่า ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ลูกหนี้ที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่า ลูกหนี้ที่มีสถานภาพโสด สมรส และหย่า/หม้าย ด้านปัจจัยอื่น ๆ พบว่าลูกหนี้ที่มีสถานภาพ

แยกกันอยู่ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่า ลูกหนี้ที่มีสถานภาพ โสด สมรส และ หย่า/หม้าย และลูกหนี้ที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่า ลูกหนี้ที่มีสถานภาพโสด และสมรส ส่วนด้านปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร พบว่า ลูกหนี้ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ด้านปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

5.1.3.4 จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวม พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้านที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs พบว่า ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ลูกหนี้ที่มีระดับการศึกษาระดับ ไม่ได้เรียน ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา และระดับปริญญาตรี เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่าลูกหนี้ที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ด้านปัจจัย อื่น ๆ พบว่า ลูกหนี้ที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่า ลูกหนี้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และลูกหนี้ที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา และระดับปริญญาตรี เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่าลูกหนี้ที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร พบว่า ลูกหนี้ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ด้านปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

5.1.3.5 จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับจำนวนสมาชิกในครัวเรือนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมพบว่า จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ไม่แตกต่างกัน

5.1.3.6 จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ไม่แตกต่างกัน

5.1.3.7 จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กับรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมพบว่า รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคาร

ออมสินเขตสงขลา 2 แยกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้านที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs พบว่า ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ลูกหนี้ที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่าลูกหนี้ที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และ 30,001 - 40,000 บาท ด้านปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร พบว่า ลูกหนี้ที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่าลูกหนี้ที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท 30,001 - 40,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป และลูกหนี้ที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่าลูกหนี้ที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป ด้านปัจจัยอื่น ๆ พบว่า ลูกหนี้ที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่าลูกหนี้ที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท และ 30,001 - 40,000 บาท และลูกหนี้ที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่าลูกหนี้ที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กับข้อมูลทั่วไป พบว่า สถานภาพ ระดับการศึกษา รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs แยกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฤทัยรัตน์ ดวงชื่น (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการชำระหนี้ของลูกค้ำเงินกู้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมบึง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ สถานภาพสมรสแตกต่างกัน ส่งผลต่อศักยภาพการชำระหนี้ของลูกค้ำเงินกู้ แยกต่างกัน จากผลการศึกษา พบว่า สถานภาพแตกต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs แยกต่างกัน ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านปัจจัยอื่น ๆ และโดยรวม โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ลูกหนี้ที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ มีการค้างชำระหนี้ NPLs มากที่สุด และลูกหนี้ที่มีสถานภาพสมรสมีการค้างชำระหนี้ NPLs น้อยที่สุด อาจเป็นเพราะลูกหนี้ที่มีสถานภาพแยกกันอยู่จากเดิมมีสมาชิกในครอบครัวช่วยในการหารายได้ เมื่อแยกกันอยู่ต้องรับผิดชอบภาระค่าใช้จ่ายและหนี้สินเพียงผู้เดียว ทำให้ความสามารถในการหารายได้

ลดลง ประกอบกับค่าใช้จ่ายสูงขึ้น เช่น ภาระเลี้ยงดูบุตร ค่าครองชีพสูง หนี้สินของกลุ่มสมรส เป็นต้น เมื่อรายจ่ายมีแนวโน้มสูงขึ้น แต่รายได้กลับลดลง ทำให้เกิดปัญหาไม่สามารถหาเงินมาชำระหนี้ได้ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของสองหล้า เลี้ยงรักษา (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บริษัทแคปปิตอล โอเค สาขาพิษณุโลก พบว่า สถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้า ไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณิ สมตัว (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อ โยบายรัฐของธนาคารออมสิน สาขาจะนะ ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ แตกต่างกัน จากผลการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาแตกต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs แตกต่างกันในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านปัจจัยอื่น ๆ และโดยรวม โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ลูกหนี้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการค้างชำระหนี้ NPLs น้อยที่สุด เนื่องจากลูกหนี้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความรู้ทางการเงิน และกฎหมาย ทำให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขของธนาคาร อีกทั้งยังมีโอกาสในการเลือกอาชีพ มีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานหลากหลาย และสามารถหาแหล่งเงินทุนกู้ยืมจากแหล่งอื่นเพื่อมาชำระหนี้ได้ ต่างกับลูกหนี้ที่มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่า มีโอกาสในการเลือกอาชีพน้อยกว่า จึงอาจประกอบอาชีพรับจ้าง หรือเกษตรกร มีรายได้ที่ไม่แน่นอน ต้องกู้เงินนอกระบบเพิ่ม ทำให้ภาระหนี้สินเพิ่มขึ้น และลูกหนี้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า อาจไม่มีความรู้ในเรื่องผลกระทบที่เกิดจากการค้างชำระหนี้ NPLs ซึ่งทำให้ลูกหนี้มีประวัติการค้างชำระหนี้ และต้องส่งดำเนินคดีตามกฎหมาย

ผลการศึกษา พบว่า รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs แตกต่างกัน จากผลการศึกษา พบว่า รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs แตกต่างกันในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร ปัจจัยอื่น ๆ และโดยรวม โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ลูกหนี้ที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีการค้างชำระหนี้ NPLs มากที่สุด ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างลูกหนี้ที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จะเห็นได้ว่าค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนใกล้เคียงกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งรายจ่ายนั้นอาจยังไม่รวมถึงรายจ่ายด้านหนี้สิน ทำให้รายจ่ายน้อยแต่ก็ยังมีภาระหนี้สินเป็นจำนวนมาก ซึ่งตรงกับผลงานวิจัยของอาริษา โพชนุกูล (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผล

กระทบต่อการผิดชำระหนี้บัตรเครดิต เชื้อเกษตรกร ธ.ก.ส. สาขาระโนด จังหวัดสงขลา พบว่ารายจ่ายเฉลี่ยครัวเรือนต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อการผิดชำระหนี้บัตรเครดิต

ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ไม่แตกต่างกัน ซึ่งตรงกับงานวิจัยของฤทัยรัตน์ ดวงชื่น (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการชำระหนี้ของลูกค้ำเงินกู้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมบึง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อศักยภาพการชำระหนี้ของลูกค้ำเงินกู้ ไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อมูลทั่วไปด้านอายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ไม่แตกต่างกัน ซึ่งตรงกับงานวิจัยของวรรณิ สมด้ว (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ สินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสิน สาขาจะนะ ผลการศึกษาพบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ ไม่แตกต่างกัน

## 5.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยอื่น ๆ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับสาเหตุของปัญหาหนี้ค้างชำระของชนินทร์ พิทยาวิวิท (2534) มุลเหตุของการค้างชำระหนี้ คือ ปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน ปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ โดยแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

5.2.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ มีรายจ่ายฉุกเฉินเสมอ ใช้วงเงินสินเชื่อเพื่อชำระหนี้สินอื่น ส่งผลต่อการเกิดการค้างชำระหนี้ NPLs สอดคล้องกับงานวิจัยของชุลีกร กนธวงศ์ (2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระหนี้สินเชื่อ นโยบายรัฐของธนาคารออมสินสาขาเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในครอบครัวเพิ่มสูงขึ้น นำเงินกู้ไปชำระหนี้ นอกกระบบ จึงส่งผลให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนดเวลา และสอดคล้องกับงานวิจัยของฉวีรัฐจา กองหมี (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้ำธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวเพิ่มสูงขึ้น มีผลต่อหนี้ค้างชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

5.2.2.2 ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาการชำระหนี้ ไม่เหมาะสม ส่งผลต่อการเกิดการค้างชำระหนี้ NPLs สอดคล้องกับงานวิจัยของชวลีกร กนทวงศ์ (2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสินสาขาเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายในธนาคาร ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป ระยะเวลาในการผ่อนชำระสั้นเกินไป เนื่องจากธนาคารมีต้นทุนในการดำเนินงาน สินเชื่อประเภทใดที่มีความเสี่ยงสูง อัตราดอกเบี้ยก็ต้องปรับสูงตาม และระยะเวลาในการผ่อนชำระขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของผู้กู้แต่ละรายตามหลักการวิเคราะห์คุณสมบัติลูกหนี้

5.2.2.3 ปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจไม่ดี นโยบายการช่วยเหลือของรัฐบาลมีการเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อการเกิดการค้างชำระหนี้ NPLs ซึ่งตรงกับงานวิจัยของชัยพงศ์ ชววิสุทธิกุล (2557) ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระในสินเชื่อโครงการสวัสดิการการเงินกู้มาปณกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครู และบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) ของธนาคารออมสิน เขตเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอื่น ๆ ภาวะเศรษฐกิจซบเซา นโยบายของรัฐบาล โดยปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระในแต่ละปัจจัยหลัก ตามความคิดเห็นของลูกหนี้ค้างชำระ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าอันดับ ที่ 1 เจ้าหน้าที่ทางการศึกษา ครูศ.1-4 อาจารย์ในมหาวิทยาลัย ให้ความเห็นว่าเกิดจากภาวะเศรษฐกิจซบเซา แต่ข้าราชการบำนาญ ครูเอกชน ให้ความเห็นว่าเกิดจากนโยบายของรัฐบาล

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ NPLs ของลูกหนี้ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 มาจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร และปัจจัยอื่น ๆ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 และลูกค้ำ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการค้างชำระหนี้ NPLs ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะต่อธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ปัญหาที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ของลูกหนี้ธนาคาร สาเหตุจากปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร ได้แก่ เงินงวดผ่อนชำระไม่เหมาะสม อัตราดอกเบี้ยสูง ระยะเวลาการชำระหนี้ไม่เหมาะสม วงเงินกู้ที่อนุมัติสูงเกินไป เป็นต้น ซึ่งมีผลทำให้เกิดปัญหาการค้างชำระหนี้ NPLs ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา ดังนี้ คือ

5.3.1.1 การวิเคราะห์และอนุมัติสินเชื่อ พนักงานควรมีความรู้ทางการวิเคราะห์สินเชื่อ มีความละเอียดรอบคอบ จัดประเภทสินเชื่อที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การกู้เงินของลูกค้ำ และ

ได้รับอัตราดอกเบี้ยที่ไม่สูงจนเกินไป การพิจารณาวงเงินอนุมัติที่เหมาะสมกับรายได้และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า และการประเมินราคาหลักทรัพย์ที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ผู้กู้ได้รับวงเงินอนุมัติสูงเกินไป เกินความจำเป็นหรือเกินความสามารถในการชำระหนี้

5.3.1.2 ธนาคารควรจัดโครงการ กิจกรรมหรือการอบรมเรื่องการออมและการจัดทำบัญชีครัวเรือนให้กับประชาชน เพื่อส่งเสริมการออมในระดับครัวเรือน โดยธนาคารสามารถทราบถึงลักษณะของลูกค้าผู้ขอสินเชื่อได้จากการมีวินัยทางการเงินจากการออม ตามหลักเกณฑ์การวิเคราะห์สินเชื่อ 6 C's Credit คือ คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ (Character) ซึ่งธนาคารใช้ในการพิจารณาลูกค้าผู้ขอสินเชื่อ

5.3.1.3 ธนาคารควรมีการติดตามหนี้อย่างใกล้ชิด พนักงานทุกคนต้องมีความรู้ความเข้าใจในการติดตามหนี้ และมีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้กับลูกหนี้ที่มีการค้างชำระหนี้ตามความจำเป็น เพื่อเป็นการแก้ไขการค้างชำระหนี้ NPLs และเป็นการช่วยเหลือลูกหนี้ให้ผ่อนชำระเงินงวดที่ปรับลดลงเหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ปัจจุบันของลูกหนี้

5.3.2 ข้อเสนอแนะต่อลูกค้า ปัญหาที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ของลูกหนี้ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 สาเหตุจากปัจจัยส่วนบุคคล หรือตัวลูกหนี้ ได้แก่ ไม่มีรายได้พิเศษนอกเหนือจากงานประจำ มีรายจ่ายฉุกเฉินเสมอ มีรายได้ไม่สม่ำเสมอ ใช้วงเงินสินเชื่อเพื่อชำระหนี้สินอื่น เนื่องจากลูกหนี้ที่ค้างชำระหนี้ นำเงินไปใช้สอยส่วนตัว ซึ่งสาเหตุเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่ควบคุมได้ยาก หรือไม่สามารถควบคุมได้ เมื่อลูกหนี้ประสบปัญหาเหล่านี้ ธนาคารต้องให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ปัญหามรณทาลง และผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา ดังนี้

5.3.2.1 ลูกค้าควรมีการควบคุมรายจ่าย โดยจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายของครัวเรือน เพื่อทราบว่าในแต่ละเดือนต้องจ่ายค่าใช้จ่ายอะไรบ้าง และสามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลงได้

5.3.2.2 ลูกค้าควรมีการออมเงินเพื่อเป็นเงินทุนสำรองไว้ใช้เมื่อมีความจำเป็นในยามมีค่าใช้จ่ายฉุกเฉินเกิดขึ้น

5.3.2.3 ลูกค้าควรมีวินัยทางการเงินของตนเอง โดยการชำระหนี้ให้ตรงตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด เนื่องจากถ้าลูกค้าผิดนัดการชำระหนี้ ส่งผลให้เกิดหนี้ค้างชำระเพิ่มยิ่งขึ้น

5.3.2.4 ลูกค้าควรมีการประกอบอาชีพเสริม เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งในการเพิ่มรายได้ในครัวเรือน หรืออาจเป็นรายได้ประจำเพิ่มขึ้นอีกช่องทางหนึ่ง ทำให้มีรายได้เพียงพอในการชำระหนี้

## 5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 จากผลการศึกษาพบว่าลูกหนี้ที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่ำ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs มากกว่าลูกหนี้ที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนสูง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าลูกหนี้ที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่ำ คือ มีภาระค่าใช้จ่ายน้อย จึงควรมีรายได้เหลือเพียงพอในการชำระหนี้ ไม่ก่อให้เกิดหนี้ NPLs ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรศึกษาสาเหตุของลูกหนี้ที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่ำ แต่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs สูง

5.4.2 เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษารณาคารออมสินเขตสงขลา 2 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกิดจากรณาคาร และปัจจัยอื่น ๆ ล้วนส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ โดยมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการศึกษาในครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึก ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกิดจากรณาคาร และปัจจัยอื่น ๆ เพื่อศึกษาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขหนี้ของลูกหนี้ค้างชำระอย่างต่อเนื่อง และสามารถนำมาปรับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



## บรรณานุกรม

- เกรียงไกร จิรกุลพรชัย. (2552). ปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระของสินเชื่อที่อยู่อาศัยในแต่ละระดับ LTV กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนินทร์ พิทยาวิรัช. (2534). ธนาคารใช้มาตรการอะไรในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อ. กรุงเทพฯ: อัมรินทร์พรินติ้งกรุ๊ป.
- ชนินทร์ พิทยาวิรัช. (2550). การบริหารสินเชื่อสถาบันการเงินครบวงจร (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: อักษรโสภณ.
- ชุลีกร กนธวงศ์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสิน สาขาเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ.
- ชัยพงศ์ ชววิสุทธีกุล. (2557). ปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระในสินเชื่อโครงการสวัสดิการการเงินกู้ ฅบปณกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือคนและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) ของธนาคารออมสิน เขตเชียงราย. การค้นคว้าแบบอิสระหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐรุจา กองหมี. (2548). ปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคาร อาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่. การศึกษาปัญหาพิเศษหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ดารณี พุทธวิบูลย์. (2531). การจัดการสินเชื่อ. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). ภาวะเศรษฐกิจไทยปี 2559. ค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2560, จาก [https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/AnnualReport/AnnualReport/Annual\\_Y59\\_T.pdf](https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/AnnualReport/AnnualReport/Annual_Y59_T.pdf)
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). ผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ ไตรมาส 1 ปี 2560. ค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2560, จาก [https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Publications/FIProformance\\_Press/n2260t.pdf](https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Publications/FIProformance_Press/n2260t.pdf)
- ธนาคารออมสิน. (2560). รายงานประจำปี 2559. ค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2560, จาก <https://www.gsb.or.th>

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธนาคารออมสิน. (2560). หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้. ค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2560, จาก <https://intranet.gsb.or.th>
- ธนาคารออมสินภาค 18. (2560). อัตรา NPLs ต่อสินเชื่อรวมทุกประเภท ณ 30 มิถุนายน 2560.
- พิมพ์ภัทรา เทียมสุวรรณเลิศ. (2556). ปัจจัยที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อเคหะโครงการบ้านเอื้ออาทร ธนาคารออมเงินสาขาศรีแก่นคำ จังหวัดขอนแก่น. รายงานการศึกษาอิสระหลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภิเชก ชัยนิรันดร์. (2544). การบริหารสินเชื่อ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2549). เศรษฐศาสตร์น่ารู้. ค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2560, จาก <http://www.fpo.go.th/S-I/Source/ECO/ECO31.htm>
- วรรณิ สมตัว. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อ นโยบายรัฐของธนาคารออมสิน สาขาจะนะ. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ส่องหล้า เลียงรักษา. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อ บุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บริษัทแคปปิตอล โอเค สาขาพิษณุโลก. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- อาริษา โพนกุล. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการผิดชำระหนี้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ธ.ก.ส. สาขาระโนด จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เอี่ยมดาว เอกะสิงห์. (2554). พฤติกรรมในการชำระหนี้ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกองทุนเงิน ให้อภัยยืมเพื่อการศึกษาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฤทัยรัตน์ ดวงชื่น. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพการชำระหนี้ของลูกค้าเงินกู้ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมบึง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

Uma Sekaran. (2003). Reserh Method for Business A Skill Building Approach. Retrived May 11, 2018 from [https://iaear.weebly.com/uploads/2/6/2/5/26257106/research\\_methods\\_entiree\\_book\\_umasekaram-pdf-130527124352-phpapp02.pdf](https://iaear.weebly.com/uploads/2/6/2/5/26257106/research_methods_entiree_book_umasekaram-pdf-130527124352-phpapp02.pdf)

ภาคผนวก



**แบบสอบถาม**  
**เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs**  
**กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2**

---

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs

ทั้งนี้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามนี้จะถูกนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ไม่มีการเสนอข้อมูลเป็นรายบุคคล ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยขอรับรองการรักษาความลับของผู้ตอบแบบสอบถามนี้ จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่านในการสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ศุภรา ทองไชรี  
ผู้วิจัย

### ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

#### 1. เพศ

- (1) ชาย  (2) หญิง

#### 2. อายุ

- (1) 20 - 30 ปี  (2) 31 - 40 ปี  
 (3) 41 - 50 ปี  (4) 51 - 60 ปี  
 (5) 60 ปีขึ้นไป

#### 3. สถานภาพ

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

#### 4. ระดับการศึกษา

- (1) ไม่ได้เรียน  (2) ประถมศึกษา  
 (3) มัธยมศึกษา  (4) ปวช./ปวส./อนุปริญญา  
 (5)ปริญญาตรี  (6) สูงกว่าปริญญาตรี

#### 5. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน (รวมตัวท่านด้วย)

- (1) 1 คน  (2) 2 คน  
 (3) 3 คน  (4) 4 คนขึ้นไป

#### 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- (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 บาทขึ้นไป

#### 7. รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน

- (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 บาทขึ้นไป

**แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล**

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

(5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย 1=น้อยที่สุด)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านความสามารถในการหารายได้</b>					
8. ท่านไม่มีรายได้พิเศษนอกเหนือจากงานประจำ					
9. ท่านมีรายได้ไม่สม่ำเสมอ					
10. ท่านมีการลงทุนที่ได้รับผลตอบแทน เช่น หุ้น กองทุน พันธบัตร					
11. ท่านใช้วงเงินสินเชื่อเพื่อชำระหนี้สินอื่น					
<b>ด้านการใช้จ่ายเงิน</b>					
12. ท่านมักมีรายจ่ายฉุกเฉินเสมอ					
13. ท่านชอบการเสี่ยงโชค					
14. ท่านมักจะซื้อสินค้ารุ่นใหม่ทันทีที่ผู้ผลิตออกสินค้ารุ่นใหม่					
15. ท่านมักจะตอบรับข้อเสนอของสถาบันการเงินที่เสนองวงเงินสินเชื่อเพิ่มเสมอ					
16. ท่านใช้วงเงินสินเชื่อเพื่อเลือกซื้อเครื่องประดับ เครื่องใช้ไฟฟ้า หรือการท่องเที่ยว					

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

(5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย 1=น้อยที่สุด)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร</b>					
1. อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไปทำให้ท่านไม่สามารถชำระหนี้ได้					
2. ท่านได้รับการอนุมัติวงเงินกู้ที่สูงเกินไป ทำให้ไม่สามารถหาเงินมาชำระหนี้ได้					
3. ธนาคารขาดการติดตามทวงหนี้ทำให้ท่านลืมชำระหนี้					
4. ระยะเวลาการชำระหนี้ไม่เหมาะสมทำให้ท่านไม่สามารถหาเงินมาชำระหนี้ได้ตามกำหนด					
5. เงินงวดผ่อนชำระไม่เหมาะสม ทำให้ท่านไม่สามารถหาเงินมาชำระหนี้ได้					
6. พนักงานประพฤตินไม่เหมาะสม เช่น พูดจาไม่สุภาพ ทำให้ท่านไม่ยอมชำระหนี้					
7. ท่านไม่ได้รับความสะดวกจากช่องทางการรับชำระหนี้ของธนาคาร					
8. พนักงานธนาคารไม่อธิบายเงื่อนไขในสัญญาให้ท่านไม่เข้าใจและไม่สามารถชำระหนี้ได้					
9. พนักงานขาดความสนใจในการติดตามทวงถามหนี้เมื่อถึงกำหนดชำระหนี้					
<b>ปัจจัยอื่นๆ</b>					
10. ภาวะเศรษฐกิจไม่ดี เช่น น้ำมันราคาแพงขึ้น ทำให้ท่านไม่สามารถหาเงินมาชำระหนี้ได้ตามกำหนด					



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ปัจจัยอื่นๆ					
11. นโยบายการช่วยเหลือของรัฐบาลมีการเปลี่ยนแปลง เช่น การยกเลิก โครงการรับจำนำข้าว ทำให้ท่านไม่สามารถหาเงินมาชำระหนี้ได้					
12. การเกิดภัยพิบัติต่างๆ เช่น ภัยแล้ง น้ำท่วม ไฟไหม้ ทำให้ท่านไม่สามารถหาเงินมาชำระหนี้ได้					

“ขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือสำหรับการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้”

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นางสาวศุภรดา ทองไชร้

รหัสประจำตัวนักศึกษา 5910521057

### วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงิน)	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	2554

### ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

2554 - 2555	เจ้าหน้าที่การตลาด 7 ธนาคารกรุงเทพ สาขานนทบุรี กิ่งพันธุ์ หาดใหญ่
2556 - 2557	ลูกจ้างปฏิบัติการแทนพนักงานปฏิบัติการระดับ 2-7 ธนาคารออมสิน สาขานครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
2558 - 2559	ลูกจ้างปฏิบัติการแทนพนักงานปฏิบัติการระดับ 2-7 ธนาคารออมสิน สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2559 - 2560	พนักงานธุรกิจสาขา 4 ธนาคารออมสินสาขานราธิวาส จังหวัดนราธิวาส
2560 - ปัจจุบัน	พนักงานธุรกิจสาขา 4 ธนาคารออมสินสาขาบึงชี เอ็มซีตรา หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา