

แรงจูงใจในการชำระหนี้สินของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ธนาคารออมสิน สำนักงานพหลโยธิน

INCENTIVES FOR REPAYMENT OF NON-PERFORMING LOANS,  
GOVERNMENT SAVINGS BANK, PHAHOLYOTHIN OFFICE

รังสิมา แก่นแก้ว

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Rungsima Kaenkaew

E-mail: Rungsima000@gmail.com

Major: Finance and banking, Faculty of Business Administration

Ramkhamhaeng University, Thailand.

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการชำระหนี้สินของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสิน สำนักงานพหลโยธิน โดยศึกษาแรงจูงใจในการชำระหนี้สินของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสิน สำนักงานพหลโยธิน ด้านอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อธนาคารออมสิน ด้านการติดตามทวงถามหนี้ของ ธนาคารออมสิน ด้านความยากง่ายในการขอสินเชื่อธนาคารออมสิน ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างจำนวน 351 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ข้อมูลความถี่ ร้อย ละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่เชิงอนุมานประกอบด้วย Independent samples t-test การ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลของการวิจัย พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 351 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง กลุ่มอายุระหว่าง 29 – 37 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า อาชีพ พนักงานบริษัท รายได้อยู่ในช่วงระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท

2.ด้านความสามารถในการผ่อนชำระของลูกหนี้ ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน ส่วนใหญ่ได้รับวงเงินกู้ไม่เกิน 200,000 บาท ระยะเวลาในการผ่อนชำระ 25 – 30 ปี สัดส่วนเงินผ่อนชำระต่อรายได้ ตั้งแต่ 20% - ไม่เกิน 40% รายจ่ายในครอบครัวต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท สัดส่วนภาระหนี้ที่เหลือต่อวงเงินกู้ ตั้งแต่ 20% - ไม่เกิน 40%

3.แรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน ด้านอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อธนาคารออมสินด้านการติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารออมสิน ด้านความยากง่ายในการขอสินเชื่อธนาคารออมสิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อธนาคารออมสินรองลงมาคือด้านความยากง่ายในการขอสินเชื่อธนาคารออมสิน น้อยที่สุดในด้านการติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารออม

4.เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความสามารถในการผ่อนชำระหนี้ของลูกหนี้ที่มีความแตกต่างมีผลต่อแรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน ปัจจัยด้านเพศและด้านระยะเวลาของสินเชื่อที่ผ่อนชำระนานที่สุด ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน ในส่วนปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านความสามารถในการผ่อนชำระหนี้ของลูกหนี้ ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสินด้านอัตราดอกเบี้ย ได้แก่ ปัจจัยสถานภาพ อาชีพ วงเงินกู้ที่ได้รับ(รวมทุกสินเชื่อ) สัดส่วนเงินผ่อนชำระต่อรายได้ ในส่วนด้านการติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารออมสิน ได้แก่ ปัจจัยรายจ่ายในครัวเรือนของลูกหนี้ต่อเดือน แต่จะไม่มีผลในปัจจัยสถานภาพ และวงเงินกู้ที่ได้รับ(รวมทุกสินเชื่อ) ในส่วนด้านความยากง่ายในการขอสินเชื่อ ได้แก่ปัจจัยอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนของลูกหนี้ สัดส่วนเงินผ่อนชำระต่อรายได้ สัดส่วนภาระหนี้ที่เหลือต่อวงเงินกู้ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:**การชำระหนี้ลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

#### **Abstract**

The objective of this research is to study the incentives for debt repayment of non-performing debtors, Government Savings Bank, Phahonyothin Office. By studying the incentives for debt repayment of non-performing debtors, Government Savings Bank, Phahonyothin Office the interest rate of the Government Savings Bank The debt collection tracking of the Government Savings Bank The difficulty of requesting a GSB loan Only 351 samples were studied by the research tools. Including questionnaires, the statistics used in data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation. The inferential statistics consist of Independent samples t-test, One-Way ANOVA analysis. The analysis of data can be summarized as follows:

1. Personal factors of respondents from the sample of 351 people, it was found that most were female. Age group between 29 - 37 years old Single status bachelor's degree or equivalent company employee Income is between 10,001 - 30,000 baht.

2. The payment ability of the Government Savings Bank, Phaholyothin Office Most receive a loan of no more than 200,000 baht. The repayment period is 25 - 30 years. The proportion of installment payments per income from 20% - up to 40%. Family expenses per month 10,001 - 30,000 baht. The remaining debt ratio per loan. From 20% - up to 40%

3. Incentives for debt repayment of non-generating debtors, Government Savings Bank, Phaholyothin Office The interest rate of the Government Savings Bank The debt collection tracking of the Government Savings Bank The difficulty of requesting a GSB loan Found that most of the sample groups gave priority to the interest rate of the Government Savings Bank Followed by the difficulty of requesting a GSB loan The least in the field of debt collection of savings banks

4. Compare different personal factors Factors in the ability to pay off the debt of different debtors influence the incentives for repayment of debtors that do not generate income. Government Savings Bank, Phahonyothin Office Sex factors and the duration of the loan that is the longest installment There was no effect on

Incentives for repayment of debtors that did not generate income. Government Savings Bank, Phaholyothin Office In personal factors and Factors in debt repayment ability of debtors That affects the incentives for repayment of debtors that do not generate income Government Savings Bank on interest rates, including status, occupation, loan received (including credit), installment ratio per income In terms of debt collection tracking of the Government Savings Bank, namely household expenditure factors of debtors per month But will not result in status factors And the loan amount (including all credits) in terms of difficulty in applying for a loan Namely, age, status, education level, occupation, monthly income of the debtor Proportion of installment payments per income Proportion of remaining debt per loan With a statistical significance level at .05 level

**Keywords:** REPAYMENT, NON-PERFORMING LOANS

## บทนำ

ธนาคารออมสิน เป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ.2489 มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจที่อยู่ในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกัน และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง ปัจจุบันมีสาขาทั้งหมด 1,141 สาขาทั่วประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อส่งเสริมการออม และสร้างวินัยทางการเงิน สนับสนุนการลงทุน ส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก นอกจากนี้ธนาคารออมสินยังเป็นแหล่งเงินทุนสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมทั้งการให้บริการด้านสินเชื่อ ซึ่งเป็นการพัฒนา และขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ

ในปี 2558 ธนาคารออมสินยังคงมุ่งมั่นที่จะดำเนินงาน เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคง เพื่อการออมและเป็นผู้นำเศรษฐกิจฐานราก และลูกค้ารายย่อยด้วยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และธรรมาภิบาล รวมทั้งยังเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ให้แก่ภาครัฐบาลผ่านโครงการต่างๆ อาทิเช่น โครงการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจ SMEs เพื่อช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจ (สินเชื่อ SMEs สุขใจ) โครงการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน มาตรการช่วยเหลือลูกค้าสินเชื่อรายย่อยจนถึงระดับ SMEs จากการทำดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในทุกด้านของธนาคาร ส่งผลให้ผลประกอบการของธนาคาร มีการเติบโตได้ดีกว่าที่คาดไว้ ทั้งสินทรัพย์ เงินฝาก สินเชื่อ และกำไรสุทธิ ซึ่งสะท้อนถึงความแข็งแกร่งของธนาคารที่ดำเนินงานด้วยกลยุทธ์ที่เหมาะสม

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความสามารถในการผ่อนชำระของลูกค้าหนี้ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกค้าหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน
4. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างที่มีผลต่อแรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกค้าหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน
5. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความสามารถในการผ่อนชำระของลูกค้าหนี้ที่มีความแตกต่างที่มีผลต่อแรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกค้าหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกหนี้ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อแรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน

2. ปัจจัยด้านความสามารถในการผ่อนชำระของลูกหนี้ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน ได้แก่ วงเงินกู้ที่ได้รับ(รวมทุกสินเชื่อ) ระยะเวลาในการผ่อนชำระ สัดส่วนเงินผ่อนชำระต่อรายได้ รายจ่ายในครัวเรือนของลูกหนี้ต่อเดือน สัดส่วนภาระหนี้ที่เหลือต่อวงเงินกู้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อแรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน

## ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน ในด้านอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อธนาคารออมสิน การติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารออมสิน ความยากง่ายในการขอสินเชื่อ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกหนี้สินเชื่อทุกประเภทของธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน ทั้งเพศชายและเพศหญิง จำนวน 351 คน

ด้านเนื้อหาในการศึกษา ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคลของการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ปัจจัยด้านความสามารถในการผ่อนชำระของลูกหนี้ และการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ กำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบเจาะจงในการวิจัยใช้แบบสอบถาม

### ตัวแปรที่ศึกษา

#### 1.ตัวแปรอิสระ ได้แก่

##### 1.1 เพศ แบ่งเป็น

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

##### 1.2 อายุ

1.2.1 20 – 28 ปี

1.2.2 29 – 37ปี

1.2.3 38 – 46 ปี

1.2.4 47 – 55 ปี

1.2.5 56ปีขึ้นไป

##### 1.3 สถานภาพ

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส

1.3.3 หม้าย/หย่าร้าง

##### 1.4 ระดับการศึกษา

- 1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 1.4.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- 1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.5 อาชีพ
  - 1.5.1 อาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป
  - 1.5.2 ผู้ประกอบกิจการ
  - 1.5.3 พนักงานบริษัท
  - 1.5.4 พนักงานรัฐวิสาหกิจ
  - 1.5.5 ข้าราชการ
  - 1.5.6 อื่นๆ.....
- 1.6 รายได้ต่อเดือน
  - 1.6.1 ไม่เกิน 10,000 บาท
  - 1.6.2 10,001 – 30,000 บาท
  - 1.6.3 30,001 – 50,000 บาท
  - 1.6.4 50,001– 100,000 บาท
  - 1.6.5 มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป
- 2.ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความสามารถในการผ่อนชำระของลูกหนี้
  - 2.1. วงเงินกู้ที่ได้รับ (รวมทุกสินเชื่อ)
    - 2.1.1 ไม่เกิน 200,000 บาท
    - 2.1.2 200,001 – 500,000 บาท
    - 2.1.3 500,001 – 1,000,000 บาท
    - 2.1.4 1,000,001 – 3,000,000 บาท
    - 2.1.5 มากกว่า 3,000,000 บาท ขึ้นไป
  - 2.2. ระยะเวลาของสินเชื่อที่ผ่อนชำระนานที่สุด
    - 2.2.1 1–6 ปี
    - 2.2.2 7 – 12 ปี
    - 2.2.3 13 – 18 ปี
    - 2.2.4 19 – 24 ปี
    - 2.2.5 25 – 30 ปี
  - 2.3. สัดส่วนเงินผ่อนชำระต่อรายได้
    - 2.3.1 น้อยกว่า 20%
    - 2.3.2 ตั้งแต่ 20% - ไม่เกิน 40%
    - 2.3.3 ตั้งแต่ 40% - ไม่เกิน 60%

- 2.3.4 ตั้งแต่ 60% - ไม่เกิน 80%
- 2.3.5 มากกว่า 80% ขึ้นไป
- 2.4. รายจ่ายในครัวเรือนของลูกหนี้ต่อเดือน
  - 2.4.1 ไม่เกิน 10,000 บาท
  - 2.4.2 10,001 – 30,000 บาท
  - 2.4.3 30,001 – 50,000 บาท
  - 2.4.4 50,001 – 10,000 บาท
  - 2.4.5 มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป
- 2.5. สัดส่วนของภาระหนี้ที่เหลือต่อวงเงินกู้
  - 2.5.1 น้อยกว่า 20%
  - 2.5.2 ตั้งแต่ 20% - ไม่เกิน 40%
  - 2.5.3 ตั้งแต่ 40% - ไม่เกิน 60%
  - 2.5.4 ตั้งแต่ 60% - ไม่เกิน 80%
  - 2.5.5 มากกว่า 80% ขึ้นไป
- 3. ตัวแปรตาม แรงจูงใจ สิ่งกระตุ้นให้ชำระหนี้กับธนาคารออมสิน
  - 3.1. อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อธนาคารออมสิน
    - 3.1.1 อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อบุคคล
    - 3.1.2 อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อธุรกิจแบบมีระยะเวลา (L/T)
    - 3.1.3 อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อธุรกิจเงินทุนหมุนเวียน (OD)
    - 3.1.4 อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อสำหรับหน่วยงานข้อตกลง (MOU)
    - 3.1.5 อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
  - 3.2. การติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารออมสิน
    - 3.2.1 โทรศัพท์ติดตามทวงถาม
    - 3.2.2 ออกจดหมายเตือนให้ชำระหนี้
    - 3.2.3 ส่งบริษัทภายนอกติดตามทวงถาม
    - 3.2.4 ส่งดำเนินการตามกระบวนการตามกฎหมาย
  - 3.3. ความยากง่ายในการขอสินเชื่อกับธนาคารออมสิน
    - 3.3.1 ความยากง่ายในการขอสินเชื่อบุคคล
    - 3.3.2 ความยากง่ายในการขอสินเชื่อธุรกิจแบบมีระยะเวลา (L/T)
    - 3.3.3 ความยากง่ายในการขอธุรกิจเงินทุนหมุนเวียน (OD)
    - 3.3.4 ความยากง่ายในการขอสินเชื่อสำหรับหน่วยงานข้อตกลง (MOU)
    - 3.3.5 ความยากง่ายในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลของการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของลูกหนี้ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน
2. ผลของการวิจัยจะเป็นประโยชน์ด้านความสามารถในการผ่อนชำระของลูกหนี้ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระ
3. ผลของการวิจัยจะเป็นประโยชน์แก่ลูกหนี้ธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ หรือหนี้ที่ค้างชำระ
4. ผลของการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการนำไปกำหนดแนวทางให้กับธนาคารในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. ผลของการวิจัยสามารถนำไปปรับปรุงการวางแผนให้กับการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธินได้

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### แนวความคิดทางทฤษฎี

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลกระทบท่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน โดยนำแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษาดังต่อไปนี้

- 2.1 ประวัติธนาคารออมสิน
- 2.2 ทฤษฎีปริมาณเงินให้กู้ยืม
- 2.3 ทฤษฎีการปันส่วนสินเชื่อ
- 2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อ
- 2.5 ทฤษฎีการจัดการสินเชื่อ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤษชา แพร์คุนธรรม(2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2531 – 2546 โดยการวิเคราะห์สมการในรูปแบบถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ประกอบด้วย

1. ดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ กล่าวคือ เมื่อกำหนดให้ปัจจัยอื่นๆ คงที่ ดัชนีราคาผู้บริโภคเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะส่งผลให้หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์เพิ่มขึ้น 1325.26 ล้านบาท
2. รายได้ประชาชาติเฉลี่ยต่อหัว (INC)มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ กล่าวคือ เมื่อกำหนดให้ปัจจัยอื่นๆคงที่ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา



ต่างประเทศเพิ่มขึ้น 1 บาท จะส่งผลให้หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ลดลง 76 ล้านบาท

3. อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ(EX)มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ กล่าวคือ เมื่อกำหนดให้ปัจจัยอื่นๆที่ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเพิ่มขึ้น 1 บาทต่อดอลลาร์สหรัฐ จะส่งผลให้หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ลดลง 843.51 ล้านบาท

ฉัตรอุมา เอี่ยมอำนาญ(2533) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้(NPLs)สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ โดยทำการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ รายจ่ายในครอบครัวต่อเดือน จำนวนบุตร และจำนวนบุคคลที่ต้องอุปการะ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับการกู้เงินของลูกค้ำที่ค้างชำระหนี้ ได้แก่ ประเภทกลุ่มผู้กู้ วัตถุประสงค์การกู้ วงเงินกู้ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระรายเดือน ระยะเวลาที่ผ่อนชำระหนี้มาแล้ว จำนวนงวดที่ค้างชำระทั้งสิ้น 3) ข้อมูลการเกิดหนี้ค้าง แบ่งเป็น การเกิดหนี้ค้างจากธนาคาร เกิดจากหน่วยงานของผู้กู้ และเกิดจากตัวผู้กู้ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพ รายได้รวมต่อเดือน รายจ่ายในครอบครัวต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs)สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับข้อมูลการกู้เงินของลูกค้ำที่ค้างชำระหนี้ พบว่า มีเพียง วงเงินกู้และจำนวนเงินงวดผ่อนชำระต่อเดือนเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่

ธนฉวี บัณฑิตวัฒนาวงศ์ (2555)ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการดำเนินชีวิตพฤติกรรมกรรมการบริโภคนและการเปิดรับสื่อของผู้หญิงโสดในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบวัดครั้งเดียว โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้หญิงโสดอายุตั้งแต่ 21 – 50 ปี ที่อาศัยหรือทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น จำนวนทั้งสิ้น 640 คน ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำไปประมวลผลด้วยการใช้โปรแกรม SPSS for window และทำการวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ปัจจัยหรือตัวประกอบผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้หญิงโสดในกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 15 กลุ่ม 1.ผู้หญิงโสดก้าวทันโลก 2.ผู้หญิงโสดเต็มทีกับชีวิต 3.ผู้หญิงโสดรักบ้าน 4.ผู้หญิงโสดมีแนวคิด 5.ผู้หญิงโสดอารมณ์สุนทรีย์ 6.ผู้หญิงโสดทะเลาะทะเลาะ 7.ผู้หญิงโสดรักสุขภาพ 8.ผู้หญิงโสดรักกีฬา 9.ผู้หญิงโสดจิตอาสา 10.ผู้หญิงโสดรักการทำงาน 11.ผู้หญิงโสดรักสวัยรักงาม 12.ผู้หญิงโสดพักผ่อนแบบคนเมือง 13.ผู้หญิงโสดจับจ่ายยุคใหม่ 14.ผู้หญิงโสดไม่คิดมาก 15.ผู้หญิงโสดมีแก่นสารนอกจากนี้ผู้หญิงโสดอายุ 21-28 ปี มีพฤติกรรมกรรมการเปิดรับสื่อประเภทสื่อใหม่ในระดับมากที่สุด ขณะที่

ผู้หญิงโสดอายุ 29 – 34 ปี และ 35 – 50 ปี มีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อประเภทสื่อใหม่อยู่ในระดับมาก แต่ผู้หญิงโสดทุกช่วงอายุมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อประเภทสื่อใหม่มากกว่าสื่อดั้งเดิม

นนุช กะดีแดง(2541)ได้ทำการศึกษาเรื่อง หนี้ค้ำชำระของสินเชื่เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดเชียงใหม่ การศึกษามีวัตถุประสงค์ที่สำคัญอยู่ 2 ประการ

1. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับลูกหนี้สินเชื่เพื่อที่อยู่อาศัยที่ค้ำชำระหนี้
2. เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อหนี้ค้ำชำระของสินเชื่เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดเชียงใหม่

วิธีการศึกษา ใช้สถิติเชิงพรรณนา และวิธีการทดสอบ Chi-square โดยจะใช้ข้อมูลซึ่งประกอบด้วย

- ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้มาจากบัญชีลูกหนี้ที่ค้ำชำระ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 – 2539 จำนวน 300 ตัวอย่าง จากจำนวนทั้งหมด 1,900 ราย
- ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขปัญหานี้ค้ำชำระ เป็นข้อมูลที่ได้จากเอกสารงานวิจัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ผลการศึกษา พบว่า ลูกหนี้ส่วนใหญ่ที่มีหนี้ค้ำชำระมูลค่าต่ำกว่า 600,000 บาท ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีอาชีพที่มีรายได้ประจำโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 30,001 บาท และมีสมาชิกในครัวเรือนอยู่ระหว่าง 3 – 4 คนวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม เพื่อซื้อที่ดินและอาคารรวมทั้งห้องชุดที่พักอาศัย โดยมีวงเงินกู้ยืม ระหว่าง 300,000 – 600,000 บาท และมีมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันต่ำกว่า 600,001 บาท ระยะเวลาในการกู้ยืม 10 – 15 ปี อัตราดอกเบี้ยตกลงในวันกู้ยืม ส่วนใหญ่อยู่ระหว่างร้อยละ 11.60 – 13.00 ต่อปี และมีวงการชำระระหว่าง 3,001 – 6,000 บาทต่อเดือน

วรรณัฐกานต์ นุชพุ่ม(2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ในประเด็นต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต และระดับความเข้าใจทางการเงิน โดยการเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เครื่องมือสถิติทั้งความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย เลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ชำระหนี้บัตรเครดิตเต็มจำนวน มีจำนวน 207 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุโดยเฉลี่ย 34 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีรายได้โดยเฉลี่ย 31,863.67 บาทต่อเดือน มีการวางแผนการใช้จ่ายบัตรเครดิตแทนเงินสด ในการซื้อสินค้าและบริการ ส่วนใหญ่มีสภาพคล่องทางการเงินคงเดิมหลังจากมีบัตรเครดิต ในส่วนของความรู้ทางการเงินส่วนใหญ่ มีความรู้ในการคำนวณดอกเบี้ย และเครดิตบูโร ในส่วนของทางเลือกในการลงทุน และนโยบายคุ้มครองเงินฝากส่วนใหญ่ไม่ทราบ ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตเต็มจำนวน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนเงินออม การวางแผนการใช้จ่ายบัตรเครดิต ความรู้ทางการเงิน ส่วน จำนวน

บัตรเครดิตในครอบครอง มีผลทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตเต็มจำนวน ซึ่งหมายถึงยังมีจำนวนบัตรเครดิตในครอบครองจำนวนมากยิ่งส่งผลให้พฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิตเต็มจำนวนน้อยลง

## วิธีดำเนินงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ กลุ่มลูกค้าที่เป็นหนี้ค้างชำระที่เข้ามาติดต่อ ธนาคารออมสิน สำนักงานพลโยธิน จำนวน 351 คน

### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือลูกค้าธนาคารออมสินที่เป็นหนี้ค้างชำระ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ใช้แบบสอบถาม 1 ชุด มีผู้ให้การสัมภาษณ์แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเนื้อหาคำถามเป็น 3 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน รวม 6 ข้อ

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการผ่อนชำระของลูกหนี้ธนาคารออมสิน สำนักงานพลโยธิน ประกอบด้วยคำถาม ด้านวงเงินกู้ที่ได้รับ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ สัดส่วนเงินผ่อนชำระต่อรายได้ รายจ่ายในครัวเรือนของลูกหนี้ต่อเดือน สัดส่วนภาระหนี้ที่เหลือต่อวงเงินกู้ รวม 5 ข้อ

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของลูกหนี้ธนาคารออมสิน สำนักงานพลโยธิน ประกอบด้วย อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อธนาคารออมสิน การติดตามทวงถามหนี้ของธนาคาร ความยากง่ายในการขอสินเชื่อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

### ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

1 เมษายน- 30 มิถุนายนพ.ศ. 2562

### การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

**ส่วนที่ 1** เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยมีการวิเคราะห์ผลแบบแจกแจงความถี่(Frequency) และร้อยละ (Percentage)

**ส่วนที่ 2** วิเคราะห์ปัจจัยด้านความสามารถในการผ่อนชำระของลูกหนี้ธนาคารออมสิน สำนักงานพลโยธิน ประกอบด้วยคำถาม ด้านวงเงินกู้ที่ได้รับ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ สัดส่วนเงินผ่อนชำระต่อรายได้ รายจ่ายในครัวเรือนของลูกหนี้ต่อเดือน สัดส่วนภาระหนี้ที่เหลือต่อวงเงินกู้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยมีการวิเคราะห์ผลแบบแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

**ส่วนที่ 3** วิเคราะห์การเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของลูกหนี้ธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน ประกอบด้วย อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อธนาคารออมสิน การติดตามทวงถามหนี้ของธนาคาร ความยากง่ายในการขอสินเชื่อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยมีการวิเคราะห์ผลแบบค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับผล
4.21 – 5.00	มีผลมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีผลมาก
2.61 – 3.40	มีผลปานกลาง
1.81 – 2.60	มีผลน้อย
1.00 – 1.80	มีผลน้อยที่สุด

#### **การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน**

1. วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ สำหรับข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยค่า (t-test)

2. วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ สำหรับข้อมูลที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) โดยหากพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparisons) โดยใช้วิธี Fisher’s Least – Significant Different (LSD)

### **สรุปผลการวิจัย**

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ช่วงอายุอยู่ระหว่าง 29 - 37 ปี สถานภาพโสด เป็นผู้มีการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท และส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาทส่วนใหญ่ ได้รับวงเงินกู้ (รวมทุกสินเชื่อ) ไม่เกิน 200,000 ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้มากที่สุด 25 - 30 ส่วนใหญ่มีสัดส่วนเงินผ่อนชำระต่อรายได้ ตั้งแต่ 20% - ไม่เกิน 40% ส่วนใหญ่มีรายจ่ายในครัวเรือนของลูกหนี้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท และส่วนใหญ่มีสัดส่วนภาระหนี้ที่เหลือต่อวงเงินกู้ ตั้งแต่ 20% - ไม่เกิน 40%

แรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธินมีความแตกต่างกัน เมื่อลูกหนี้อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ต่อเดือนของลูกหนี้ วงเงินกู้ที่ได้รับ (รวมทุกสินเชื่อ) สัดส่วนเงินผ่อนชำระต่อรายได้ รายจ่ายในครัวเรือนของลูกหนี้ต่อเดือน สัดส่วนภาระหนี้ที่

เหลือต่อวงเงินกู้ ทำให้แรงจูงใจในการชำระหนี้คืนแตกต่างกันสำหรับลูกหนี้ที่มีเพศ ระยะเวลาของสินเชื่อที่ ผ่อนชำระนานที่สุด แตกต่างกันไปมีแรงจูงใจในการชำระหนี้ที่ไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## การอภิปรายผล

ในการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสิน สำนักพหุโยธิน มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการศึกษาแรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสิน สำนัก พหุโยธิน โดยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ปัจจัยความสามารถในการผ่อน ชำระของลูกหนี้ และแรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสิน สำนัก พหุโยธิน พบว่า

1.ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กลุ่มอายุระหว่าง 29 – 37 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานบริษัท รายได้อยู่ในช่วง ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธนิณี บัณฑิตวัฒนาวงศ์ (2555) เรื่อง รูปแบบการดำเนินชีวิตพฤติกรรมกรรมการบริโภคและการเปิดรับสื่อของผู้หญิงโสดในกรุงเทพมหานคร ผล การศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงโสด ช่วงอายุ 21–34ปี มีอัตราการบริโภคสินค้าและบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งส่งผลให้มีการนำเงินที่คาดการณ์ว่าจะได้ในอนาคต มาใช้จ่ายในปัจจุบันทำ ให้เกิดเป็นลูกหนี้ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารตามแนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อ สอดคล้องกับผล การศึกษาของฉัตรอรุมา เอี่ยมอำนาญ (2533) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ สินเชื่อเพื่อที่อยู่ อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพ รายได้ รวมต่อเดือน รายจ่ายในครอบครัวต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

2.ปัจจัยด้านความสามารถในการผ่อนชำระของลูกหนี้ ธนาคารออมสิน สำนักพหุโยธิน ส่วนใหญ่ ได้รับวงเงินกู้ ไม่เกิน 200,000 บาท ระยะเวลาในการผ่อนชำระ 25 – 30 ปี สัดส่วนเงินผ่อนชำระต่อรายได้ ตั้งแต่ 20% - ไม่เกิน 40% รายจ่ายในครอบครัวต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท สัดส่วนภาระหนี้ที่เหลือต่อ วงเงินกู้ ตั้งแต่ 20% - ไม่เกิน 40% ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรณัฐฐานันต์ นุชพุ่ม เรื่อง ปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอัตราการชำระหนี้คืนในทิศทางตรงกันข้ามกับอัตราภาระหนี้คงเหลือ กล่าวคือ อัตราการชำระหนี้จะมากขึ้น เมื่ออัตราภาระหนี้คงเหลือน้อยลง อัตราการชำระหนี้จะน้อยลง เมื่ออัตราภาระ หนี้คงเหลือมากขึ้น

3.แรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสิน สำนักพหุโยธิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อธนาคารออมสิน มีผลต่อแรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของ

ลูกหนี้มากที่สุดอยู่ในกลุ่มอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อบุคคล ด้านการติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารออมสิน มีผลต่อแรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้มากที่สุดเป็นวิธีการติดตามโดยส่งบริษัทภายนอกติดตามทวงถาม ด้านความยากง่ายในการขอสินเชื่อธนาคารออมสิน มีผลต่อแรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้มากที่สุดอยู่ในกลุ่มความยากง่ายในการขอสินเชื่อบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดารณี พุทธิวิบูลย์(2553)การจัดการสินเชื่อ ทฤษฎีกล่าวว่า หลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ มีเพื่อลดความเสี่ยงในการเป็นหนี้เสีย โดยพิจารณาจากข้อมูลพื้นฐาน และพฤติกรรมทางการเงิน หลักประกันความเสี่ยง ซึ่งหลักเกณฑ์ในการอนุมัติมีความรัดกุมมากจะส่งผลให้ความเสี่ยงที่จะไม่ได้รับชำระหนี้คืนน้อยลง

4.เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความสามารถในการผ่อนชำระหนี้ของลูกหนี้ที่มีความแตกต่างมีผลต่อแรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน ปัจจัยด้านเพศและด้านระยะเวลาของสินเชื่อที่ผ่อนชำระนานที่สุด ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน ในส่วนปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านความสามารถในการผ่อนชำระหนี้ของลูกหนี้ ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสินด้านอัตราดอกเบี้ย ได้แก่ ปัจจัยสถานภาพ อาชีพ วงเงินกู้ที่ได้รับ(รวมทุกสินเชื่อ) สัดส่วนเงินผ่อนชำระต่อรายได้ ในส่วนด้านการติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารออมสิน ได้แก่ ปัจจัยรายจ่ายในครัวเรือนของลูกหนี้ต่อเดือน แต่จะไม่มีผลในปัจจัยสถานภาพ และวงเงินกู้ที่ได้รับ(รวมทุกสินเชื่อ) ในส่วนด้านความยากง่ายในการขอสินเชื่อ ได้แก่ปัจจัยอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนของลูกหนี้ สัดส่วนเงินผ่อนชำระต่อรายได้ สัดส่วนภาระหนี้ที่เหลือต่อวงเงินกู้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีปริมาณเงินให้กู้ยืมของ จรินทร์ เทศวานิช (2552)ทฤษฎีกล่าวว่าเมื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำลง ความต้องการขอสินเชื่อจะเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กฤษณา แพร่คุณธรรม(2547) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า รายจ่ายของลูกหนี้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ซึ่งลูกหนี้กลุ่มนี้ต้องมีการกระตุ้นให้ชำระหนี้โดยการติดตามทวงถาม เพื่อลดการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของนงนุช กะดีแดง (2541)เรื่อง หนี้ค้างชำระของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่งผลต่อการชำระหนี้ของลูกหนี้ ได้แก่ อัตราส่วนระหว่างมูลค่าวงเงินการชำระหนี้เทียบกับรายได้เฉลี่ยครัวเรือนต่อเดือน

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน มีข้อเสนอแนะดังนี้

ในด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นเพศหญิง ที่อายุระหว่าง 29 – 37 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานบริษัท รายได้ต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท ที่ให้ความสำคัญต่อการชำระหนี้ที่เป็นหนี้ค้าง ดังนั้นธนาคารควรเพิ่มประสิทธิภาพในการ

ติดตามทวงถามหนี้ให้มากขึ้น แฉงผลเสียของการเป็นหนี้ค้างชำระ ซึ่งจะทำให้เกิดอัตราดอกเบี้ยผิฉฉฉฉเพิ่มสูง  
ลูกหนี้ต้องชำระหนี้เพิ่มสูงขึ้น

ในด้านปัจจัยความสามารถในการผ่อนชำระของลูกหนี้ธนาคารออมสิน สำนักพหุโยธินของผู้ตอบ  
แบบสอบถาม พบว่าวงเงินกู้ที่ได้รับ(รวมทุกสินเชื่อ) ไม่เกิน 200,000 ระยะเวลาของสินเชื่อที่ผ่อนชำระนาน  
ที่สุด 25 – 30 ปี สัดส่วนเงินผ่อนชำระต่อรายได้ ตั้งแต่ 20% - ไม่เกิน 40% รายจ่ายในครัวเรือนต่อเดือน  
10,001 – 30,000 บาท สัดส่วนภาระหนี้ที่เหลือต่อวงเงินกู้ ตั้งแต่ 20% - ไม่เกิน 40% ซึ่งการวิจัยครั้งนี้  
เป็นประโยชน์ด้านความสามารถในการผ่อนชำระของลูกหนี้ธนาคารออมสิน สำนักพหุโยธิน เพื่อป้องกัน  
และลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระ

ในส่วนองแรงจูงใจในการชำระหนี้คั้นของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสิน สำนัก  
พหุโยธิน ธนาคารจะนำผลของการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการนำไปกำหนดแนวทางให้กับธนาคารในการ  
พิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปปรับปรุงการวางแผนให้กับการเกิดหนี้ที่ไม่  
ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสิน สำนักพหุโยธินได้

## ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาแรงจูงใจในการชำระหนี้คั้นของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เพื่อจะได้นำข้อมูล  
จากการศึกษาไปใช้ในการวางแผนสำหรับการติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารเพื่อให้ได้รับการชำระหนี้คั้น  
อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรจะจัดทำแบบประเมินความคิดเห็นของลูกหนี้ที่มีต่อคุณภาพของอัตราดอกเบี้ยการติดตาม  
ทวงถามหนี้ ความยากง่ายในการขอสินเชื่อ ธนาคารออมสินสำนักพหุโยธิน อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเพื่อ  
จะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้เกิด ประสิทธิภาพมากที่สุด
3. ควรทำการศึกษางานวิจัยเปรียบเทียบแรงจูงใจในการชำระหนี้คั้นของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้  
ธนาคารออมสิน สำนักพหุโยธิน กับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ
4. ควรทำการศึกษางานวิจัยโดยกระจายพื้นที่กลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมกลุ่มประชากร มากเพิ่มขึ้น  
เพื่อจะได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและชัดเจนมากขึ้น ในการปรับปรุงรูปแบบการติดตามทวงถามการชำระหนี้คั้น  
หนี้ ความยากง่ายในการขอสินเชื่อ ธนาคารออมสินสำนักพหุโยธิน

## เอกสารอ้างอิง

กฤษชาแพร์คุณธรรม. (2547) การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิด รายได้: กรณีศึกษา  
ธนาคารอาคารสงเคราะห์. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ,  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จรินทร์เทศวานิช. (2552) เงินตลาดการเงินและสถาบันการเงิน. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น

ฉัตรอุมาเอี่ยมอำนวนวย. (2553)ปัจจัยที่ส่งผลต่อหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ธณิณี บัณฑิตวัฒนาวงศ์ (2555) เรื่อง การวิจัยรูปแบบการดำเนินชีวิตพฤติกรรมการบริโภคและการเปิดรับสื่อของผู้หญิงโสดในกรุงเทพมหานคร. [Online].Available:<http://cuir.car.chula.ac.th>

นงนุชกะดีแดง.(2541)หนี้ค้างชำระของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วรรณัฐกานต์ นุชพุ่ม(2558) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร [Online].Available:<http://www.dpu.ac.th>

ดารณีพุทธรวิบูลย์. (2553)การจัดการสินเชื่อ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย