

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการผิดนัดชำระเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL)  
ของลูกค้ำธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร  
(Factors Affecting Default on Payment to Non-Performing Loan (NPL)  
of Government Saving Bank Customers in Bangkok Area)

ปณิธาน แสงโชติ

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง

อาจารย์ที่ปรึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

PANITAN SANGCHOT

E-mail : [6314154103@rumail.ru.ac.th](mailto:6314154103@rumail.ru.ac.th)

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng

University Corresponding authors

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์คือ 1. จำนวนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้โดยรวมและจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของลูกค้ำธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร 2. ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้ผิดนัดชำระเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของลูกค้ำธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร 3. ปัจจัยสนับสนุนส่งผลต่อการผิดนัดชำระเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของลูกค้ำธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกหนี้ธนาคารออมสินเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการค้างชำระหนี้ NPLs ณ วันที่ 30 มกราคม 2566 จำนวน 390 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยวิธีสุ่มโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) แบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Sample Test ค่าความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA และการวิเคราะห์ Partial Correlation

ผลการศึกษา พบว่า 1. จำนวนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้โดยรวม mean เท่ากับ 99,053.85 บาท ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 231,657.21 อยู่ในระดับต่ำ และจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มที่มีจำนวนเงินที่เป็น NPL น้อยกว่ากลุ่มอื่นคือ กลุ่มช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวนเงินที่เป็น NPL เฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 27,500 บาท และเพศ สถานภาพ ต่างกันจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจำนวนเงินที่เป็น

หนี้ NPL แตกต่างกัน 2. ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้ผิดนัดชำระเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร พบว่าด้านปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่นๆ (Mean 8.78632, S.D.=1.17158) อยู่ในระดับสูงมาก ส่วนด้านอื่นๆอยู่ในระดับสูงมาก 3. ปัจจัยสนับสนุนส่งผลต่อการผิดนัดชำระเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของลูกค้าธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมส่งผลต่อจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ของสินเชื่อธนาคารออมสิน อยู่ในระดับต่ำที่สุด มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ธนาคารส่งผลต่อจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ของสินเชื่อธนาคารออมสิน อยู่ในระดับต่ำที่สุด มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้กู้ส่งผลต่อจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ของสินเชื่อธนาคารออมสิน อยู่ในระดับต่ำที่สุด มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ข้อเสนอแนะคือ โดยมีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เช่นขยายเวลาการชำระหนี้ ลดอัตราดอกเบี้ย การพักชำระหนี้ ตามความสามารถชำระหนี้

**คำสำคัญ :** ปัจจัยที่ส่งผลต่อการผิดนัดชำระเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL)

## Abstract

The objectives of this research were to study 1. the overall amount of Non-Performing Loan and classified by personal factors of Government Saving Bank Customers in Bangkok Area, 2. the level of importance of supporting factor Affecting Default on Payment to Non-Performing Loan (NPL) of Government Saving Bank Customers in Bangkok Area 3. The factor supporting factor Affecting Default on Payment to Non-Performing Loan (NPL) of Government Saving Bank Customers in Bangkok Area. The samples were the NPLs borrower of Government Saving Bank Customers in Bangkok Area on January 30, 2023 for 390 samples. The reach tool was questionnaire, and collected data by non-probabilistic random sampling (Convenience Sampling) . Data were analyzed by frequency, percentage, mean, and standard deviation Independent Sample Test. One-Way ANOVA and Partial Correlation Multiple Regression Analysis.

The results show that 1) the overall amount of non-performing borrower the mean of 99,053.85 baht, the standard deviation (S.D.) of 231,657.21 was at low level. and classified by individual factors, the group with less NPL than other groups was the group under 25 years old had an average NPL amount of 27,500 baht. and gender, status was different, the amount NPL was not different, while age, average monthly income and average monthly expenses were different, the amount NPL was different 2. The level of importance of supporting factor affecting default on payment to Non-Performing Loan (NPL) of Government Saving Bank Customers in Bangkok Area, It was found that the economic and environmental factors were higher than other aspects (mean 8.78632, S.D.=1.17158), at a very high level and the other aspects were very high. 3. Supporting factors affecting the non-performing borrower (NPL) of the Government Savings Bank customers in Bangkok, economic and environmental factors, product factor, the borrower's behavioral factor affected the NPL amount of Government Saving Bank loans was at the lowest level with statistical significance at the .05 level. The suggestion: the Government Savings Bank there should help customers in case of necessity that they cannot pay debts by debt restructuring.

**Keywords : Factors Affecting Default on Payment to Non-Performing Loan (NPL)**

## บทนำ

ปัญหาหนี้ครัวเรือน ปัจจัยเสี่ยงสำคัญต่อเศรษฐกิจไทยในระยะข้างหน้า หากไม่ได้รับการแก้ไขก็จะเป็นปัจจัยฉุดรั้งการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ และเป็นระเบิดเวลาที่อาจปะทุขึ้นจนกระทบต่อเสถียรภาพระบบการเงินปัญหาหนี้ครัวเรือนสูงก่อตัวมาระยะหนึ่งแล้วและถูกซ้ำเติมให้ทวีความรุนแรงขึ้นด้วยวิกฤตโควิด จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า สัดส่วนภาระหนี้ต่อรายได้ (Debt Service Ratio: DSR) โดยเฉลี่ยของครัวเรือนไทยอยู่ในจุดใกล้เส้นยาแดงที่ระดับ 30% มาตั้งแต่ก่อนเกิดโควิด (ปี 2562) คือถ้าสัดส่วนนี้เพิ่มขึ้นอีกจนเกิน 30% ซึ่งเป็นจุดพลิกกลับ (turning point) รายได้ครัวเรือนหายไปมาก ครัวเรือนจำเป็นต้องกู้ยืมเพื่อพยุงกำลังซื้อและรักษาระดับการบริโภค สัดส่วนภาระหนี้ต่อรายได้โดยเฉลี่ยจึงปรับตัวเพิ่มขึ้นเร็วเกินระดับ 30% จนทำให้ภาระหนี้กลายเป็นปัจจัยฉุดรั้งการบริโภคและการฟื้นตัว

ของเศรษฐกิจ มองไปข้างหน้า แม้รายได้ของครัวเรือนจะมีแนวโน้มทยอยฟื้นตัวตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจ แต่คาดว่าภาระหนี้ที่สูงจะยังคงเป็นปัจจัยฉุดรั้งเศรษฐกิจต่อไป เนื่องจากครัวเรือนจำเป็นต้องนำรายได้ที่เพิ่มขึ้นไปชำระหนี้ที่มีอยู่เดิมก่อน ทำให้ไม่สามารถใช้จ่ายได้อย่างเต็มที่ ธนาคารออมสินเป็นธนาคารของรัฐ มีบริการที่หลากหลาย บริการทางด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ และ บริการด้านการเงินอื่นๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนทั่วไป ทั้งข้าราชการ พนักงานรายได้ประจำ ตลอดจนผู้ประกอบการอาชีพอิสระ เพื่อส่งเสริมอาชีพและการอุปโภคบริโภค เพื่อการยกระดับคุณภาพชีวิตให้สามารถช่วยเหลือและพึ่งพาตนเองได้ และไปสู่การแก้ไขปัญหาความยากจนในระดับชุมชน และประเทศชาติ สินเชื่อธนาคารประชาชนธนาคารออมสินให้บริการให้คำปรึกษาสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย ผู้มีรายได้ประจำ และผู้ที่ยังไม่ได้ประกอบอาชีพมีความตั้งใจที่จะประกอบอาชีพอิสระรายย่อย เพื่อสนับสนุนให้ประชาชนประกอบอาชีพ หรือมีธุรกิจขนาดย่อมเป็นของตนเอง โดยให้สินเชื่อเพื่อเป็นเงินทุนหรือ ใช้ในการหมุนเวียนในการใช้จ่ายและชำระหนี้ต่างๆ มีวัตถุประสงค์เป็นเงินทุน เป็นทุนหมุนเวียนในกิจการ เป็นค่าใช้จ่ายจำเป็นในการดำรงชีวิต และชำระหนี้สินอื่นๆ การให้สินเชื่อของธนาคารออมสิน เป็นธุรกรรมที่สำคัญของธนาคาร ซึ่งธนาคารจะได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของค่าธรรมเนียมการให้บริการ และดอกเบี้ยจากการให้สินเชื่อ หากการพิจารณาวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผลกำไรก็จะสูง แต่หากการพิจารณาหละหลวม ก็อาจจะส่งผลให้เกิดการค้างชำระหนี้กลายเป็นปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ธนาคารออมสินเป็นธนาคารหนึ่งที่ได้รับผลกระทบด้านหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้(NPLs) เนื่องจากประเภทของสินเชื่อธนาคารออมสินส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อที่รับจากนโยบายรัฐ ซึ่งการให้สินเชื่อที่มีความเสี่ยงสูงกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอิสระ ค่าขาย มีรายได้น้อยและรายได้ไม่สม่ำเสมอ ส่งผลให้เกิดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs)

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อสาขาธนาคารออมสินจึงสนใจศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการผิดนัดชำระเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) โดยมีคำถามวิจัยว่า จำนวนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้โดยรวมและจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของลูกค้าธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับใด มีปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการผิดนัดชำระเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของลูกหนี้ธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้กับองค์กรธนาคารออมสิน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

## วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. จำนวนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้โดยรวมและจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของลูกค้าธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร 2. ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้ผิติดชำระเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร 3. ปัจจัยสนับสนุนส่งผลต่อการผิติดชำระเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร

## สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 เพศต่างกัน จำนวนหนี้ NPL ไม่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 2 อายุต่างกัน จำนวนหนี้ NPL ไม่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 3 สถานภาพต่างกัน จำนวนหนี้ NPL ไม่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จำนวนหนี้ NPL ไม่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 5 ค่าใช้จ่ายต่อเดือนต่างกัน จำนวนหนี้ NPL ไม่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมส่งผลต่อจำนวนหนี้ NPL ของสินเชื่อบริการออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารส่งผลต่อจำนวนหนี้ NPL ของสินเชื่อบริการออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้กู้ส่งผลต่อจำนวนหนี้ NPL ของสินเชื่อบริการออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร

## ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) สินเชื่อบริการออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึง ปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลคือเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรได้แก่ลูกหนี้สินเชื่อบริการออมสินในกรุงเทพมหานคร ที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้และมีประวัติการผิติดชำระตั้งแต่ 90 วันขึ้นไป จำนวน 590 ราย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 310 ราย

ขอบเขตด้านพื้นที่ได้แก่ธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร จำนวน 65 สาขา

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรไม่ครอบคลุมถึงลูกค้าประเภทเงินฝากของธนาคารและลูกค้าสินเชื่อบริการออมสินที่มีประวัติผ่อนชำระดี

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบและเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร 2. ทำให้ทราบและเข้าใจถึงปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

**ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2553)** กล่าวว่า การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลเป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและ ช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรมช่วยอธิบายถึง ความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผล ต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน **Non Performing Loan (NPL)** ทำให้ทราบถึงแนวคิด ที่กำหนดให้มีการจัดชั้นลูกหนี้ หลักเกณฑ์ การกันเงินสำรอง ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาทำให้มีความเข้าใจการจัดลำดับของชั้นหนี้ สามารถนำไป เป็นแนวทางประกอบการจัดประเภทของลูกหนี้แต่ละประเภทว่าอยู่ในหนี้ชั้นประเภทใด โดยนำแนวคิดนี้ มาศึกษาบริบทของหนี้ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) และจำนวนเงินที่เป็น NPL

**หลักเกณฑ์การกันสำรอง เงินสำรอง** หมายถึง เงินสำรองที่กันไว้เป็นค่าเผื่อหนี้สูญหรือหนี้ สงสัยจะสูญค่าเผื่อการลดราคา ค่าเผื่อการด้อยค่า ค่าเผื่อการปรับมูลค่า สำหรับสินทรัพย์ที่อาจ เสียหาย รวมถึงสินทรัพย์และภาระผูกพันอื่นที่ไม่เสียหาย ทั้งนี้ สถาบันการเงินจะต้องกันเงินสำรอง สำหรับสินทรัพย์จัดชั้นแต่ละประเภทตามอัตรา และหลักเกณฑ์ที่ระบุในตารางดังนี้

**วนิดา จันทวงศ์ (2550)** กล่าวว่า การค้างชำระหนี้ของลูกหนี้เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยากในการ ดำเนินงานของ ธนาคารเนื่องจากการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาขอสินเชื่อ แม้ว่าได้มีการตรวจสอบ คุณสมบัติของ ผู้ขอกู้แล้วก็ตาม แต่ยังมีปัจจัยหลายปัจจัยที่ส่งผลให้ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ตาม กำหนดที่ระบุ ไว้ในสัญญา ธนาคารเองต้องมีระบบตรวจสอบติดตามหนี้ภายหลังจากที่ได้ให้กู้แล้ว ซึ่ง มูลเหตุของการ ค้างชำระหนี้พอจะสรุปได้คือ 1. เกิดจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยที่ไม่สามารถ ควบคุมได้หากปัจจัย ดังกล่าวเปลี่ยนแปลงย่อมส่งผลกระทบต่อตัวลูกหนี้ได้ 2. ปัจจัยภายใน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในธนาคารที่เป็นผู้ ปลอยสินเชื่อเองและสามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลง ได้ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย การประเมินราคาหลักทรัพย์ที่ไม่เหมาะสม 3. ปัจจัยที่

เกิดจากตัวลูกหนี้ ได้แก่ การที่ลูกหนี้นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม เช่น การนำไปแก่งำไรในธุรกิจ การย้ายถิ่นที่อยู่ การเปลี่ยนงาน การถูกเลิกจ้างงาน ลูกหนี้ถึงแก่กรรมหรือเจ็บป่วยเรื้อรัง ทุพพลภาพ สภาพครอบครัวหย่าร้าง ลูกหนี้ใช้จ่ายเงินฟุ่มเฟือยมีหนี้สินภายนอกมาก ลูกหนี้ทำการค้าเกินตัวหรือหวังผลเลิศในธุรกิจมากเกินไป. ทั้งปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน และปัจจัยที่เกิดจากตัวลูกหนี้ เพื่อนำไปวิเคราะห์ภาพรวมปัจจัยของการ ผิดนัดชำระหนี้

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**นนุช กะติแดง (2541)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง หนี้ค้างชำระของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดเชียงใหม่ การศึกษามีวัตถุประสงค์ที่สำคัญอยู่ 2 ประการ 1. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับลูกหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ค้างชำระหนี้ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อหนี้ค้างชำระของสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร อาคารสงเคราะห์ในจังหวัดเชียงใหม่ วิธีการศึกษา ใช้สถิติเชิงพรรณนาและวิธีการทดสอบ Chi-square โดยจะใช้ข้อมูลซึ่ง ปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติส่งผลต่อการชำระหนี้ของลูกหนี้ได้แก่อัตราส่วนระหว่าง มูลค่าวงวดการชำระหนี้เทียบกับรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและมูลค่าสิ่ง ปลุกสร้างที่เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน ส่วนปัจจัยอื่นที่ กำหนดในแบบจำลอง เช่น อาชีพ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และอัตราส่วนระหว่างมูลค่าสินทรัพย์หลักประกัน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ **ฉัตรอุมา เอี่ยมอำนาจ (2553)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้(NPLs) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ โดยทำการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ รายจ่ายในครอบครัวต่อเดือน จำนวนบุตร และจำนวนบุคคลที่ต้องอุปการะ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับการกู้ เงินของลูกค้ำที่ค้างชำระหนี้ ได้แก่ ประเภทกลุ่มผู้กู้ วัตถุประสงค์การกู้วงเงินกู้ระยะเวลาในการ ผ่อนชำระเงินกู้จำนวนเงินงวดผ่อนชำระรายเดือน ระยะเวลาที่ผ่อนชำระหนี้มาแล้ว จำนวนงวด ที่ค้างชำระ และจำนวนเงินงวดที่ค้างชำระทั้งสิ้น 3) ข้อมูลการเกิดหนี้ค้างแบ่งเป็น การเกิดหนี้ค้าง จากธนาคาร เกิดจากหน่วยงานของผู้กู้ และเกิดจากตัวผู้กู้ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพ รายได้รวมต่อเดือน รายจ่ายในครอบครัวต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิด รายได้ (NPLs) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ส่วนปัจจัยที่ เกี่ยวกับข้อมูลการกู้เงินของลูกค้ำที่ค้างชำระหนี้พบว่า มีเพียงวงเงินกู้และจำนวนเงินงวดผ่อนชำระ ต่อเดือนเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เลือกใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่สร้างขึ้นโดยอาศัยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการสร้างแบบสอบถาม โดยมี การปรับปรุงให้เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาลักษณะของแบบสอบถามแบ่ง ออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองกลุ่มตัวอย่าง สอบถามเกี่ยวกับท่านท่านเป็นลูกค้าสินเชื่อนาคาร ออมสินในกรุงเทพมหานครและเป็นหนี้ NPL ใช่หรือไม่

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่าย (ไม่รวมเงินผ่อนชำระหนี้ทุกประเภท)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยสนับสนุน ที่ส่งผลต่อจำนวนเงินการผิดนัดชำระหนี้ NPL ของ ลูกค้านาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้าน ผลลัพธ์ของธนาคาร ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้กู้

ส่วนที่ 4 จำนวนหนี้ NPL ในปัจจุบัน โดยระบุเป็นจำนวนเงิน

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบ ความถูกต้องของเนื้อหาโดยสร้างขึ้นจาก การทบทวนวรรณกรรม ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม นิยามศัพท์ เฉพาะ และนิยมปฏิบัติ การทดสอบประสิทธิภาพแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ การ ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของ แบบสอบถาม โดยใช้ แบบทดสอบชุดเดียวกับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างและไม่ใช้ กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา คือลูกหนี้สินเชื่อนาคารออมสินในเขตกรุงเทพ ที่ค้างชำระมากกว่า 90 วัน หรือ NPLs จำนวน 39 คน โดยในการทดสอบ ความเชื่อมั่น ใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งกำหนดค่าความเชื่อ ผลของการคำนวณค่าความ เชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมทั้งหมด 39 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.98

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกหนี้สินเชื่อนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการค้างชำระมากกว่า 90 วัน (NPLs) โดยใช้



แบบสอบถามจำนวน 387 ชุด ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ข้อมูลเป็นการประกอบการวิจัย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ 1 จำนวนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้โดยรวมและจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของลูกค้าธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของลูกค้าธนาคารออมสินที่เป็นหนี้ NPL ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย ค่าใช้จ่าย เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อทราบลักษณะข้อมูล ทัวไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และปัจจัยที่ส่งผลต่อจำนวนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้ผิदनชำระเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้กู้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อทราบลักษณะข้อมูล ทัวไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และปัจจัยที่ส่งผลต่อจำนวนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ

การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ 3 ปัจจัยสนับสนุนส่งผลต่อการผิदनชำระเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้กู้ ส่งผลต่อการผิदनชำระเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) เป็นการวิเคราะห์เชิงอนุมานสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้สถิติ partial Correlation ระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.05 หรือ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 จำนวนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้โดยรวมและจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของลูกค้ำธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร พบว่าจำนวนเงินที่เป็น NPL โดยรวมเฉลี่ยเท่ากับ 99,053.85 บาท S.D. เท่ากับ 231,657.21 จำนวนเงินที่เป็น NPL ช่วงจำนวนเงิน 0.01-600,000 บาท มากที่สุดอยู่ในช่วง จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 96.7 อยู่ในระดับต่ำที่สุด และ จำนวนเงิน 2,700,001-3,000,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 อยู่ในระดับสูงที่สุด ทั้งนี้ จำนวนเงินที่เป็น NPL ของลูกค้ำธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร มีค่า Maximum อยู่ที่ 3,000,000 บาท และค่า Minimum อยู่ที่ 10,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้ผิณฑชำระหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของลูกค้ำธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร ปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการผิณฑชำระหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของลูกค้ำธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยทั้งหมด (Mean) 8.74872 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.14633 อยู่ในระดับสูงมาก โดยแบ่งได้เป็นปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับสูงมาก ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร อยู่ในระดับสูงมาก ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้ อยู่ในระดับสูงมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ปัจจัยสนับสนุนส่งผลต่อการผิณฑชำระหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของลูกค้ำธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร ปัจจัยเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม ส่งผลในเชิงบวกต่อจำนวนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้โดยรวม ในระดับต่ำที่สุด ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.000 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารส่งผลในเชิงบวกต่อจำนวนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้โดยรวม ในระดับต่ำที่สุด ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.000 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านพฤติกรรมผู้ ส่งผลในเชิงบวกต่อจำนวนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้โดยรวม ในระดับต่ำที่สุด ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.002 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ 1 เพศต่างกัน จำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ไม่แตกต่างกัน พบว่าสถิติทดสอบ Levene's test ได้ค่า Levene = 0.572 และ Sig. = 0.752 จึงยอมรับ  $H_0$ : เพศต่างกันความแปรปรวนจำนวนเงินการผิณฑชำระหนี้ NPL ของลูกค้ำธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน (เท่ากัน) เนื่องจาก Sig. = 0.752 > .05 หรือระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) เนื่องจากความแปรปรวนระหว่างกลุ่มเพศชายกับกลุ่มเพศหญิงเท่ากัน จึงใช้ค่า t จาก Equal variances assumed จะได้ค่า t = 349.131 และ Sig. = 0.10465 ซึ่งสูงกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) .05

จึงยอมรับ  $H_0$  เพศต่างกันส่งผลต่อจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ของลูกค้ำธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

วิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ 2 อายุต่างกัน จำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ไม่แตกต่างกัน พบว่า สถิติทดสอบ Welch = 11.826 หรือ Sig. = p-value = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) .05 จึงปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$ : อายุต่างกันจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ของลูกค้ำธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ 3 สถานภาพต่างกัน จำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ไม่แตกต่างกัน พบว่า สถิติทดสอบ Welch = 2.860 หรือ Sig. = p-value = 0.074 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) .05 จึงยอมรับ  $H_0$  สถานภาพต่างกันจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ของลูกค้ำธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญที่ระดับ .05

วิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ 4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ไม่แตกต่างกัน พบว่า สถิติทดสอบ Welch = 9.386 หรือ Sig. = p-value = 0.000 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) .05 จึงปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  นั่นคือ รายได้เฉลี่ยต่างกันจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ของลูกค้ำธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานครแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ 5 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่างกัน จำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ไม่แตกต่างกันพบว่า สถิติทดสอบ Welch = 6.579 หรือ Sig. = p-value = 0.003 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) .05 จึงปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  นั่นคือ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่างกันจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ของลูกค้ำธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมส่งผลต่อจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ของสินเชื่อบริษัทออมสินในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าได้ค่า  $r = 0.219^*$  หมายถึง ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมส่งผลต่อจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL มีความสัมพันธ์กันในทางบวกต่ำที่สุด ส่งผลต่อจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ของสินเชื่อบริษัทออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) .05

วิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ธนาคารส่งผลจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ของสินเชื่อบริษัทออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าได้ค่า  $r = 0.195^*$  หมายถึงปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารกับจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL มีความสัมพันธ์กันในทางบวกต่ำที่สุด ส่งผลต่อ

จำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ของสินเชื่อบริษัทออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) .05

วิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ธนาคารส่งผลจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ของสินเชื่อบริษัทออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าได้ค่า  $r = 0.156^*$  หมายถึงปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้กู้ กับจำนวนเงินที่เป็น NPL มีความสัมพันธ์กันในทางบวกต่ำที่สุด ส่งผลต่อจำนวนเงินที่เป็น NPL ของสินเชื่อบริษัทออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) .05

### สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ 1 จำนวนเงินที่เป็น NPL โดยรวมและจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของลูกค้าธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับต่ำที่สุด พบว่า ด้านเพศ แบ่งเป็นเพศชาย มีระดับ อยู่ในระดับต่ำที่สุด ในส่วนของเพศหญิง อยู่ในระดับต่ำที่สุด ด้านอายุ แบ่งเป็นช่วงอายุ 46 - 55 ปี อยู่ในระดับต่ำที่สุด และลำดับสุดท้าย ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี อยู่ในระดับต่ำที่สุด ด้านสถานภาพ แบ่งเป็นสถานภาพหย่าร้างหรือ อยู่ในระดับต่ำที่สุด สถานภาพโสด อยู่ในระดับต่ำที่สุด ด้านระดับการศึกษาโดยรวม แบ่งเป็นระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อยู่ในระดับต่ำ และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญา อยู่ในระดับต่ำที่สุด ด้านอาชีพ แบ่งอาชีพอาชีพ อื่นๆ อยู่ในระดับต่ำมาก อาชีพค้าขาย อยู่ในระดับต่ำที่สุด ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แบ่งรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท อยู่ในระดับต่ำมาก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 อยู่ในระดับต่ำที่สุด ด้านค่าใช้จ่าย (ไม่รวมเงินผ่อนชำระหนี้) เฉลี่ยต่อเดือน โดยแบ่งค่าใช้จ่ายต่อเดือนต่ำกว่า 30% มี อยู่ในระดับต่ำที่สุด และค่าใช้จ่ายต่อเดือนที่ 30-50% อยู่ในระดับต่ำที่สุด

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ 2 ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้ผิมนัดชำระ เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก โดยแบ่งได้เป็นปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับสูงมาก ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร อยู่ในระดับสูงมาก ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้กู้ อยู่ในระดับสูงมาก

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 จำนวนเงินที่เป็น NPL โดยรวมและจำแนกตาม ปัจจัยสนับสนุนส่งผลต่อการผิมนัดชำระเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านปัจจัยเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม ส่งผลในเชิงลบต่อ

จำนวนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ในระดับต่ำที่สุด ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.219\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร ส่งผลในเชิงลบต่อจำนวนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้โดยรวม ในระดับต่ำที่สุด ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.195\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านพฤติกรรมผู้กู้ ส่งผลในเชิงลบต่อจำนวนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้โดยรวม ในระดับต่ำที่สุด ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.156\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ 1 เพศต่างกัน จำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ของลูกค้าธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน พบว่า ได้ค่า  $t = 349.131$  และ  $\text{Sig.} = 0.10465$  ซึ่งสูงกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) .05 เพศต่างกันจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ 2 อายุต่างกันจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ของลูกค้าธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน พบว่า ได้ค่า  $\text{Welch} = 11.826$  หรือ  $\text{Sig.} = p\text{-value} = 0.000$  ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) .05 นั่นคือ อายุต่างกันจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL แตกต่างกัน มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 3 สถานภาพต่างกันส่งผลต่อจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ของลูกค้าธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน พบว่า ได้ค่า  $\text{Welch} = 2.860$  หรือ  $\text{Sig.} = p\text{-value} = 0.074$  ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) .05 นั่นคือ สถานภาพต่างกันจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ไม่แตกต่างกัน ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานที่ 4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันส่งผลต่อจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ของลูกค้าธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน พบว่า ได้ค่า  $\text{Welch} = 9.386$  หรือ  $\text{Sig.} = p\text{-value} = 0.000$  ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) .05 นั่นคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานที่ 5 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันส่งผลต่อจำนวนเงินการผิมนัดชำระหนี้ NPL ของลูกค้าธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน พบว่า ได้ค่า  $\text{Welch} = 6.579$  หรือ  $\text{Sig.} = p\text{-value} = 0.003$  ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) .05 นั่นคือ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมส่งผลต่อจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ของสินเชื่อธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า  $\text{Sig.} =$

0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) .05 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมส่งผลต่อจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ของสินเชื่อธนาคารออมสิน มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ธนาคารส่งผลต่อจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ของสินเชื่อธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) .05 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ธนาคารส่งผลต่อจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ของสินเชื่อธนาคารออมสิน มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้กู้ส่งผลต่อจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ของสินเชื่อธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า Sig. = 0.002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) .05 ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้กู้ส่งผลต่อจำนวนเงินที่เป็นหนี้ NPL ของสินเชื่อธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

จากการวิจัยการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการผิมนัดชำระเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก เนื่องจากปัจจุบันธนาคารออมสินมีกลุ่มลูกค้าประเภทฐานรากเป็นจำนวนมาก จึงมีความเสี่ยงต่อการเกินหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้สูง จากความไม่แน่นอนของ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้วยเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร และปัจจัยจากพฤติกรรมของผู้กู้ โดยข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา ดังนี้คือ

1. ด้านปัจจัยประชากรศาสตร์ จากการศึกษา พบว่า ลูกค้าธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีเพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน ต่างกัน มีภาวะหนี้สินต่างกัน และมีจำนวนหนี้จากเงินกู้ซึ่งสินเชื่อธนาคารออมสิน ต่างกัน ดังนั้นจึงหมายความว่า ลูกค้าธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร สามารถมีหนี้สินได้จากปัจจัยอื่นๆ ด้านอุปโภค บริโภค ด้านความต้องการและด้านค่านิยม ซึ่งส่วนใหญ่มีภาวะหนี้สินที่เกิดจากความต้องการขั้นพื้นฐาน ในการดำรงชีพ เป็นภาวะหนี้ที่เกิดจากความจำเป็น และเป็นหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ จากภาวะเศรษฐกิจช่วงที่ผ่านมา

2. ปัจจัยด้วยเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม จากการศึกษา พบว่า ลูกค้าธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อภาวะเกิดหนี้สิน มาจากเศรษฐกิจ ที่ตกต่ำชบเซาลง เกิดการปิด

ระบบเศรษฐกิจชั่วคราว ทุกช่องทางโดยรายได้หลักที่ทำรายได้ให้กับประเทศคือ การท่องเที่ยว เนื่องจากเกิดโรคอุบัติใหม่ ทำให้เศรษฐกิจทั่วโรคหยุดชะงัก จึงส่งผลโดยตรงต่อเศรษฐกิจประเทศไทย ทำให้ประชาชนขาดรายได้ จึงไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด

3. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร จากการศึกษา พบว่า ลูกค้านาคารออมสิน ใน กรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อภาวะเกิดหนี้สิน สามารถนำมาสรุปเป็นหลักเกณฑ์ การพิจารณา การอนุมัติสินเชื่อ และคัดกรองลูกหนี้สินเชื่อ เพื่อเป็นการลดความเสี่ยง และเป็นการป้องกันการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และสามารถเพิ่มความมั่นใจในการตัดสินใจ อนุมัติสินเชื่อให้กับลูกหนี้ที่มีคุณภาพ

4. ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้กู้ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้านาคารออมสิน ใน กรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยที่มีผลต่อภาวะเกิดหนี้สิน เกิดจากภาระค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น และการขาดรายได้จากลูกหนี้เองทำให้ไม่พอจ่ายสำหรับในครอบครัว จึงจำเป็นต้องกู้หนี้ยืมสินมากขึ้นทำให้รายได้ที่ได้รับ มีความจำเป็นต้องชำระหนี้ก่อน และทำให้เกิดการค้างชำระ กับสินเชื่อของธนาคารเอง

#### เอกสารอ้างอิง

ฤทัยรัตน์ ดวงชื่น. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการชำระหนี้ของลูกค้านาคารออมสินเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมบึง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหามบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ส่องหล้า เลียงรักษา. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน บริษัทแคปปิตอลโอเค สาขาพิษณุโลก. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร

ชนินทร์ พิทยาวิธ. (2534). ตลาดการเงินในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อัมรินทร์พรินต์ติ้งกรุ๊ป.

ชวลีกร กนธวงศ์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสิน สาขาเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ.

อาริษา โพนบุญกุล .ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการผิดชำระหนี้บัตรเครดิตเกษตรกร ธ.ก.ส. สาขาระนอง จังหวัดสงขลา .การค้นคว้าอิสระ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์