ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้สินเชื่อประชาชน ลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

Affecting Factors to Customer's Payment Ability for Public Credit Loan Government Saving Bank, Ubon Ratchathani Banch Ubon Ratchanthani Province

สุรัสวดี บรรพตเสต *[1] และ กิตติมา จึงสุวดี **[2]

[1]สาขาการจัดการ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 34000

[2]สาขาการจัดการ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 34000

E-mail: Surasawadee.bun2525@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้สินเชื่อประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้สินเชื่อประชาชนของลูกค้า ธนาคารออมสินสาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และ รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าสินเชื่อประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 341 ราย ซึ่งได้จากการเทียบตารางของ Krejcie and Morgan โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling) กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 341 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 40-49 ปี อาชีพข้าราชการ/พนักงานลูกจ้างหน่วยงานราชการ ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา รายได้ต่อเดือน 8,001-15,000 บาท

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยภายในธนาคาร ปัจจัยของผู้กู้ และปัจจัยภายนอกธนาคาร สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อประชาชนของธนาคารออม สิน สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 27 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าเพศต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยของผู้กู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อายุต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับภาพรวมและปัจจัยภายนอกธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยของผู้กู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาชีพต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับภาพรวมและปัจจัยทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับภาพรวมและปัจจัยทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมและปัจจัยภายนอกธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: สินเชื่อประชาชน ความสามารถในการชำระหนี้ ปัจจัยภายนอกธนาคาร ปัจจัยภายในธนาคาร ปัจจัยผู้กู้

Abstract

This research aimed to study affecting factors to customer's payment ability for public credit loan government saving bank, Ubon Ratchathani banch, Ubon Ratchanthani province and compare affecting factors classified by gender, age, occupation, level of education and monthly income. The sample group consisted of 341 customers for public credit loan government saving bank, Ubon Ratchathani banch, Ubon Ratchanthani province by opening Krejcie and Morgan table then selected the sample group by using systematic sampling method. Of the 341 correspondents, the largest groups in each category were female, aged between 40-49 years old, governor/government employee, education lover than primary school and earning form 8,001-15,000 baht per month.

The findings were as follows:

1. Affecting factors to customer's payment ability for public credit loan government saving bank, Ubon Ratchathani banch, Ubon Ratchanthani province from high to low were factor within the bank, borrower's factor and factor outside the bank inside bank. All factors could predict payment ability for 27 percent were significantly different at the level of .01.

2. The comparison of affecting factors to customer's payment ability for public credit loan government saving bank, Ubon Ratchathani banch, Ubon Ratchanthani province the perceptions among respondents in different groups fond that different gender, age, occupation, education and monthly income were significantly different at the level of .01, and .05.

Keywords: Public Credit Loan, Payment ability, Factor Outside the Bank, Factor within the Bank, Borrower's Factor

บทนำ

จากวิกฤตการณ์เศรษฐกิจที่เกิดขึ้น โดยเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 นับว่าเป็นปรากฏการณ์ที่ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงและส่งผลอย่างกว้างขวางอย่างที่ไม่เคยปรากฏมาก่อนในยุคแห่งการพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวม เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินและประชาชนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ถึงแม้ว่าในรอบปี 2553 เศรษฐกิจไทย ในการกระตุ้นเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ธนาคารออมสินเป็นหนึ่งในตัวแทนของรัฐบาลที่รวมเป็นผู้นำในการสนับสนุนเศรษฐกิจฐานรากที่ให้บริการทางการเงินในรูปแบบ ไมโครไฟแนนซ์ เพื่อขยายโอกาสให้กับประชาชนในพื้นที่ห่างไกลมีสิทธิ์เข้าถึงแหล่งเงินทุน ธนาคารออมสิน จัดเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญในระบบเศรษฐกิจหลักของประเทศ โดยเฉพาะระบบเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารได้มีการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อให้มีความหลากหลาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าตามนโยบายหลักของธนาคาร (ธนาคารออมสิน 2553: 23)

ในฐานะพนักงานของธนาคารออมสินและมีหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการด้านสินเชื่อ จึงมีความสนใจในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า เพื่อเป็นการศึกษาแนวทางลดปัญหาการเกิดหนี้ค้างชำระที่ซึ่งส่งผลต่อตัวชี้วัด (KPIs) ในการปฏิบัติงานและป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดจากปัญหาหนี้ค้างชำระ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้สินเชื่อประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้สินเชื่อประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี กับปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรศึกษาที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาลูกค้าสินเชื่อประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ปัจจุบันมีลูกค้าทั้งหมด 3,058 คน (ธนาคารออมสินสาขาอุบลราชธานี 2555: 3)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าสินเชื่อประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 341 ราย ซึ่งได้จากการเทียบตารางของ Krejcie and Morgan โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยใช้รายชื่อของประชากรมาเรียงตามทะเบียนบัญชีลูกค้าสินเชื่อประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี การสุ่มจะแบ่งประชากรออกเป็นช่วง ๆ ที่เท่ากันจากสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและประชากร แล้วสุ่มประชากรหน่วยแรก ส่วนหน่วยต่อ ๆ ไปนับจากช่วงสัดส่วนที่คำนวณไว้นั้นคือทุก ๆ ทะเบียนลูกค้า 8 คน คือกลุ่มตัวอย่าง 1 คน (ทองใบ สุดชารี 2551: 129)

3. เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน เป็นคำถามแบบตัวเลือก (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี แบ่งเป็นปัจจัยภายนอกธนาคาร ปัจจัยภายในธนาคาร และปัจจัยของผู้กู้ จำนวน 31 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบ มาตราส่วนประมาณค่าอัตราส่วน 5 ระดับ แบบ Likert Scale

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 10 ข้อ เป็นคำถามแบบ มาตราส่วนประมาณค่าอัตราส่วน 5 ระดับแบบ Likert Scale

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี แบบคำถามปลายเปิด (Open-ended)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้จำแนกกลุ่ม หรือแยกแยะประเภทในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพสมรส ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน การศึกษา และอายุงาน ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการจำแนก และแปลความหมายของตัวแปร และใช้ในการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างตัวแปรในกลุ่มตัวอย่าง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล การทดสอบค่า t (t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การทดสอบค่า F (F-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยนำไปวิเคราะห์หาปัจจัย (ตัวแปรอิสระ) ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม

ผลการวิจัยและอภิปลายผล

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้สินเชื่อประชาชนของลูกค้า ธนาคารออมสินสาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานีสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 341 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.60 อายุระหว่าง 40-49 ปี อาชีพข้าราชการ/พนักงานลูกจ้างหน่วยงานราชการ ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา รายได้ต่อเดือน 8,001-15,000 บาท

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้สินเชื่อประชาชนของลูกค้า ธนาคารออมสินสาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

1. ปัจจัยภายนอกธนาคาร ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ภาวะเศรษฐกิจ ($\bar{X}$ =4.14) ความต้องการเปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยี เช่น สมาร์ทโฟน โทรทัศน์ และเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ($\bar{X}$ =4.13) ความต้องการทดลองร้านอาหารตามสมัยนิยม เช่น ร้านอาหารเกาหลี ฟาสต์ฟูต บุฟเฟ่ต์ ($\bar{X}$ =3.95) ภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย วาตะภัย อัคคีภัย หรืออุบัติเหตุ ($\bar{X}$ =3.93) นโยบายของรัฐเกี่ยวกับการบริโภค เช่น รถยนต์คันแรก ($\bar{X}$ =3.91) อัตราเงินเฟ้อ ($\bar{X}$ =3.90) ความต้องการเปลี่ยนแปลงตามแฟชั่นและเครื่องแต่งกาย ($\bar{X}$ =3.90) นโยบายของรัฐเกี่ยวกับการลงทุน เช่น ลงทุนได้รับการยกเว้นภาษี ($\bar{X}$ =3.87) นโยบายของรัฐเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย เช่น ดอกเบี้ยบ้านได้ลดหย่อนภาษี ($\bar{X}$ =3.86) และนโยบายของรัฐเกี่ยวกับการออม เช่น ค่าเบี้ยประกันได้ลดหย่อนภาษี ($\bar{X}$ =3.80) ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับปัจจัยภายนอกธนาคาร ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ภาวะเศรษฐกิจ ($\bar{X}$ =4.14) ความต้องการเปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยี เช่น สมาร์ทโฟน โทรทัศน์ และเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ($\bar{X}$ =4.13) ความต้องการทดลองร้านอาหารตามสมัยนิยม เช่น ร้านอาหารเกาหลี ฟาสต์ฟูต บุฟเฟ่ต์ ($\bar{X}$ =3.95) ภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย วาตะภัย อัคคีภัย หรืออุบัติเหตุ ($\bar{X}$ =3.93) นโยบายของรัฐเกี่ยวกับการบริโภค เช่น รถยนต์คันแรก ($\bar{X}$ =3.91) อัตราเงินเฟ้อ ($\bar{X}$ =3.90) ความต้องการเปลี่ยนแปลงตามแฟชั่นและเครื่องแต่งกาย ($\bar{X}$ =3.90) นโยบายของรัฐเกี่ยวกับการลงทุน เช่น ลงทุนได้รับการยกเว้นภาษี ($\bar{X}$ =3.87) นโยบายของรัฐเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย เช่น ดอกเบี้ยบ้านได้ลดหย่อนภาษี ($\bar{X}$ =3.86) และนโยบายของรัฐเกี่ยวกับการออม เช่น ค่าเบี้ยประกันได้ลดหย่อนภาษี ($\bar{X}$ =3.80) ทุกข้ออยู่ในระดับมากตามลำดับ

2. ปัจจัยภายในธนาคาร ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.94) เมื่อพิจารณารายชื่อเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่าช่องทางในการชำระเงินกู้ของธนาคาร ($\bar{X}$ =4.02) วิธีการแจ้งเตือนก่อนถึงกำหนดชำระเงินของธนาคาร ($\bar{X}$ = 4.01) การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคาร ($\bar{X}$ =4.00) เจ้าหน้าที่ธนาคารผู้ที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติเงินกู้ ($\bar{X}$ = 3.98) การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคาร ($\bar{X}$ =3.95) เจ้าหน้าที่ธนาคารผู้เกี่ยวข้องกับการรับชำระหนี้ ($\bar{X}$ = 3.94) เจ้าหน้าที่ธนาคารผู้ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้เมื่อเลยกำหนดชำระเงินกู้ ($\bar{X}$ =3.93) วิธีการติดตามหนี้ของธนาคารเมื่อล่วงเลยกำหนดชำระเงินกู้ ($\bar{X}$ =3.92) เจ้าหน้าที่ธนาคารผู้เกี่ยวข้องกับการแจ้งให้มาชำระเงินกู้ ($\bar{X}$ = 3.88) และการประเมินราคาหลักทรัพย์ค้ำประกัน ($\bar{X}$ = 3.78) ทุกข้ออยู่ในระดับมากตามลำดับ

3. ปัจจัยของผู้กู้ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.03) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ผู้กู้ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย มีหนี้สินภายนอกมาก ($\bar{X}$ =4.41) ผู้กู้ทำการค้าเกินตัว ($\bar{X}$ =4.22) สภาพครอบครัวหย่าร้าง ($\bar{X}$ =4.19) ผู้กู้เจ็บป่วยเรื้อรัง, ทุพพลภาพ ($\bar{X}$ =4.15) การเปลี่ยนงาน ($\bar{X}$ =3.92) ผู้กู้นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ของการกู้ ($\bar{X}$ =3.92) การถูกเลิกจ้างงาน ($\bar{X}$ =3.91) การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร/การทุจริตของผู้บริหารกิจการ ($\bar{X}$ =3.88) ลูกหนี้เจตนาบิดพลิ้วไม่ยอมชำระเงินกู้ ($\bar{X}$ =3.85) การย้ายถิ่นที่อยู่ ($\bar{X}$ =3.83) และผู้กู้ถึงแก่กรรม ($\bar{X}$ =3.25) ทุกข้ออยู่ในระดับมากตามลำดับ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความสามารถในรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความตั้งใจที่จะชำระหนี้ตรงเวลา มีรายได้ประจำเพียงพอต่อการชำระหนี้ สามารถชำระหนี้ได้ตรงเวลาทุกครั้ง สามารถนำเงินกู้ไปลงทุนเพื่อสร้างรายได้ สามารถชำระหนี้ได้ครบตามจำนวนที่เรียกเก็บ มีทรัพย์สินอื่นสามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดเพื่อชำระหนี้ มีอาชีพเสริมที่ทำให้เพิ่มรายได้เพียงพอต่อการชำระหนี้ มีหลักประกันเพียงพอต่อมูลค่าหนี้ มีบุคคลอื่นช่วยหารายได้เพื่อชำระหนี้ และมีรายจ่ายสัมพันธ์กับรายได้ ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยเรียงปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้จากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยภายในธนาคาร ปัจจัยของผู้กู้ และปัจจัยภายนอกธนาคาร สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 27 (R^2_{Adj}= .27) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.53 (R=0.53) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวที่สามารถพยากรณ์ความสามารถในการชำระหนี้สินเชื่อประชาชนลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานีมาเขียนสมการได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

Y= 1.28 + 0.31 (ปัจจัยภายในธนาคาร) + 0.29 (ปัจจัยของผู้กู้) + 0.10 (ปัจจัยภายนอกธนาคาร)

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือน สรุปได้ดังนี้

1. จำแนกตามเพศ พบว่า ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยของผู้กู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. จำแนกตามอายุ พบว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวม และปัจจัยภายนอกธนาคาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยของผู้กู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. จำนวนตามอาชีพ พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวม ปัจจัยภายนอกธนาคาร ปัจจัยภายในธนาคาร และปัจจัยของผู้กู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวม ปัจจัยภายนอกธนาคาร ปัจจัยภายในธนาคาร และปัจจัยผู้กู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นในภาพรวมและปัจจัยภายนอกธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้สินเชื่อประชาชนลูกค้าธนาคารออมสินสาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้สินเชื่อประชาชนเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยภายในธนาคาร ปัจจัยของผู้กู้ และปัจจัยภายนอกธนาคาร และมี

ประเด็นที่ควรแก่การนำมาอภิปรายผลตามสรุปผลของการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยภายในธนาคาร ภาพรวมมีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.94) และเมื่อพิจารณารายข้อมีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้อยู่ในระดับมากเรียงจากมากไปหาน้อยได้แก่ ช่องทางในการชำระเงินกู้ของธนาคาร วิธีการแจ้งเตือนก่อนถึงกำหนดชำระเงินของธนาคาร การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคาร เจ้าหน้าที่ธนาคารผู้เกี่ยวข้องกับการอนุมัติเงินกู้ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคาร เจ้าหน้าที่ธนาคารผู้เกี่ยวข้องกับการรับชำระหนี้ เจ้าหน้าที่ธนาคารผู้ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้เมื่อเลยกำหนดชำระเงินกู้ วิธีการติดตามหนี้ของธนาคารเมื่อล่วงเลยกำหนดชำระเงินกู้ เจ้าหน้าที่ธนาคารผู้เกี่ยวข้องกับการแจ้งให้มาชำระเงินกู้ และการประเมินราคาหลักทรัพย์ค้ำประกัน ตามลำดับ สอดคล้องกับ สุพัตรา บุญเรือง (2541: 52) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อยที่ใช้บริการสินเชื่อของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อย สาขาเชียงใหม่

2. ปัจจัยของผู้กู้ ภาพรวมส่งผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.03) โดยเรื่องที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระหนี้รายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้กู้ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย มีหนี้สินภายนอกมาก ผู้กู้ทำการค้าเกินตัว สภาพครอบครัวหย่าร้าง ผู้กู้เจ็บป่วยเรื้อรัง, ทุพพลภาพ การเปลี่ยนงาน ผู้กู้นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ของการกู้ การถูกเลิกจ้างงาน การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร/การทุจริตของผู้บริหารกิจการ ลูกหนี้เจตนาบิดพลิ้วไม่ยอมชำระเงินกู้ ผู้กู้ย้ายถิ่นที่อยู่ และผู้กู้ถึงแก่กรรม ตามลำดับ สอดคล้องกับ ดำรง ม่วงเลี่ยม (2542: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ของลูกค้าของบริษัททุนและบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ คือ ประสบการณ์ในการใช้เงินกู้สถาบันการเงิน

3. ปัจจัยภายนอกธนาคาร ภาพรวมส่งผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.94) โดยเรื่องที่ส่งผลต่อความสามารถในการชำระหนี้รายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจ ความต้องการเปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยี เช่น สมาร์ทโฟน โทรทัศน์ และเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ความต้องการทดลองร้านอาหารตามสมัยนิยม เช่น ร้านอาหารเกาหลี ฟาสต์ฟูต บุฟเฟ่ต์ ภัยธรรมชาติ เช่นอุทกภัย วาตะภัย อัคคีภัย หรืออุบัติเหตุ นโยบายของรัฐเกี่ยวกับการบริโภค เช่น รถยนต์คันแรก ความต้องการเปลี่ยนแปลงตามแฟชั่นและเครื่องแต่งกาย อัตราเงินเฟ้อ นโยบายของรัฐเกี่ยวกับการลงทุน เช่น ลงทุนได้รับการยกเว้นภาษี นโยบายของรัฐเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย เช่น ดอกเบี้ยบ้านได้ลดหย่อนภาษี และนโยบายของรัฐเกี่ยวกับการออม เช่น ค่าเบี้ยประกันได้ลดหย่อนภาษี ตามลำดับ สอดคล้องกับ กนิษฐา จอมวิญญาณ์ (2546: 54) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ของผู้กู้เงินในโครงการธนาคารประชาชน และปัญหาและอุปสรรคในโครงการธนาคารประชาชนในความคิดเห็นของผู้กู้เงินและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง พบว่า จากความเห็นของผู้กู้ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ที่มีความสำคัญรองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านค่านิยมของผู้บริโภคเป็นอันดับสุดท้าย ปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ ได้แก่ ปัญหาภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ

4. ความสามารถที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ จากการวิจัยพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.15) ระดับความสามารถในรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความตั้งใจที่จะชำระหนี้ตรงเวลา มีรายได้ประจำเพียงพอต่อการชำระหนี้ สามารถชำระหนี้ได้ตรงเวลาทุกครั้ง สามารถนำเงินกู้ไปลงทุนเพื่อสร้างรายได้ สามารถชำระหนี้ได้ครบตามจำนวนที่เรียกเก็บ มีทรัพย์สินอื่นสามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดเพื่อชำระหนี้ มีอาชีพเสริมที่ทำให้เพิ่มรายได้เพียงพอต่อการชำระหนี้ มีหลักประกันเพียงพอต่อมูลค่าหนี้ มีบุคคลอื่นช่วยหารายได้เพื่อชำระหนี้ และมีรายจ่ายสัมพันธ์กับรายได้ ตามลำดับ สอดคล้องกับ ดำรง ม่วงเลี่ยม (2542: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ของลูกค้า ของบริษัทเงินทุนและบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ

ความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ของลูกหนี้ คือ อัตราส่งผลต่างรายได้ในปัจจุบันกับรายได้พยากรณ์จากคำขอสินเชื่อต่อรายได้พยากรณ์ และหนี้สินนอกระบบระบบสถาบันการเงิน

5. จากผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อประชาชนธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 สอดคล้องกับเกษฎาพร บัวบาน (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้ของลูกหนี้ที่ได้รับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้กรณีศึกษา ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญในการ 4 ตัวแปร คือ 1. เพศ 2. อายุ 3. อาชีพ 4. ค่างวดที่ต้องชำระในแต่ละเดือน มีผลทำให้เกิดการค้างชำระหนี้ของลูกหนี้ที่ได้รับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้สินเชื่อประชาชนลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์ใช้ดังนี้

ปัจจัยภายนอกธนาคาร จากการวิจัยพบว่า ภาวะเศรษฐกิจมีผลต่อความสามารถสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้ามากที่สุด จึงเป็นหน่วยงานที่มีส่วนกระตุ้นการบริโภคของประชาชนและธุรกิจต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญกับภาวะเศรษฐกิจในการรับนโยบายต่างๆ จากรัฐบาลหรือควรคำนึกหลักค้ำประกันกรณีที่ธนาคารต้องเสี่ยงในการให้บริการภายในภาวะเศรษฐกิจฝืดเคือง รองลงมาที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าคือความต้องการเปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยีโดยเฉพาะสินค้าเพื่อความสะดวกสบายและสินค้าฟุ่มเฟือย เช่น สมาร์ทโฟน โทรทัศน์ และเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าลูกค้าที่ได้รับเงินกู้จากโครงการสินเชื่อประชาชน อาจนำเงินไปใช้จ่ายในกิจกรรมดังกล่าวได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการชำระหนี้ที่ลูกค้าไม่นำเงินไปใช้ตามวัตถุประสงค์การกู้ ธนาคารอาจใช้โอกาสจากพฤติกรรมดังกล่าวของลูกค้า โดยนำสินค้าประเภทดังกล่าว มาให้บริการจำหน่ายหรือเช่าซื้อจากลูกค้าสินเชื่อต่างๆ ของธนาคารได้ด้วย

ปัจจัยภายในธนาคาร จากผลการวิจัย สิ่งที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้ามากที่สุดคือช่องทางในการชำระเงินกู้ของธนาคาร ปัจจัยลูกค้าสามารถชำระหนี้ได้โดยการหักเงินจากบัญชีธนาคารออมสินเท่านั้น ดังนั้น ธนาคารควรมีช่องทางในการชำระหนี้ให้กับลูกค้าเพิ่มมากขึ้น เช่นเดียวกับสถาบันการเงินอื่น ที่มีใบแจ้งหนี้ และนำใบแจ้งหนี้ไปชำระได้ตามเคาน์เตอร์บริการ สถาบันการเงินอื่น และสามารถตัดบัญชีธนาคารอื่นได้ด้วย เพื่อเพิ่มช่องทางในการชำระหนี้คืนของลูกค้าได้ รวมไปถึงการแจ้งเตือนกรณีเลยกำหนดชำระหนี้ ปัจจุบันธนาคารมีการติดตามกรณีเลยกำหนดโดยหนังสือแจ้งเตือนทางไปรษณีย์ซึ่งต้องรอให้เลยกำหนดเวลาชำระหนี้แล้ว ทำให้การติดตามหนี้ล่าช้ามากยิ่งขึ้น ดังนั้นควรมีมาตรการในการแจ้งเตือนก่อนจะถึงกำหนดชำระหนี้ด้วยช่องทางที่สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เช่น SMS, Call Center เป็นต้น

ปัจจัยของผู้กู้ จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมใช้จ่ายฟุ่มเฟือย มีหนี้สินภายนอกมากมีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้มาก ธนาคารควรมีมาตรการในการอนุมัติเงินกู้ให้รอบครอบยิ่งขึ้นโดยตรวจสอบจากฐานข้อมูลเครดิตแห่งชาติ เพื่อทราบภาระหนี้สินเบื้องต้นของผู้กู้ รวมไปถึงติดตามพฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้กู้ก่อนการอนุมัติเงินกู้ โดยการสอบถามจากแผนกบุคคลของสถานที่ทำงานหรือสอบถามจากผู้ใกล้เคียงในกรณีผู้กู้ประกอบธุรกิจ เพื่อลดปัญหาการค้างชำระหนี้และปัญหาหนี้เสียในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

ด้วยความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษา ดูแลเอาใจใส่อย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา จึงสุวดี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประนอม คำผา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พร้อมทั้งผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นลินี ทองประเสริฐ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยกนิฏฐ์ โชติวนิช อาจารย์ ดร.พิมุกต์

สมชอบ พร้อมท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาทำให้เครื่องมือวิจัยสมบูรณ์ในทุกขั้นตอนยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพ่อสุรสีห์ และคุณแม่หอมไกล บุญสมัคร และคุณอภินัย บรรพเสต-บิดา มารดาและสามีที่ให้กำลังในทุกเรื่องรวมถึงเรื่องการศึกษา ขอขอบคุณเพื่อนๆ ร่วมรุ่น M.B.A. 9 และคุณจรัญ จันทร์พวง ที่คอยกระตุ้นเตือนและเป็นที่ปรึกษาในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดีสุดท้ายนี้

เอกสารอ้างอิง

กนิษฐา จอมวิญญาณ์. **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง.** เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

เกษฎาพร บัวบาน. **ปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้ของลูกหนี้ที่ได้รับปรับปรุงโครงสร้างหนี้แล้ว กรณีศึกษา: ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน).** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553.

จรินทร์ เทศวานิช. **เงินตลาดการเงินและสถาบันการเงิน**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2542.

ดำรง ม่วงเลี่ยม. **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ของลูกค้าของบริษัทเงินทุนและบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ในเขตจังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

ทองใบ สุดชารี. **การวิจัยธุรกิจ: ปฏิบัติการวิจัยนอกเหนือจากตำรา**. อุบลราชธานี: คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี, 2552.

ธนาคารออมสิน สาขาอุบลราชธานี. **รายงานประจำปี 2553.** อุบลราชธานี: ธนาคารออมสิน, 2553.

_____. **รายงานประจำปี 2555.** อุบลราชธานี: ธนาคารออมสิน, 2555.

สุพัตรา บุญเรือง. **ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมืองสงขลา จำกัด**. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2541.