



ปัจจัยสาเหตุและแนวทางการลดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ : ธนาคารออมสิน

เขตสงขลา 2

Causes and Guidelines to Reduce Non-Performing Loans of Government

Savings Bank, Songkhla Office Zone 2

โฉมลักษณ์ สุวรรณกาญจน์^{1*} พิเชษฐ์ พรหมใหม่¹ ยุพาภรณ์ อุไรรัตน์¹

Chomluksana Suwanagarn^{1*}, Pichet Prommai¹, Upaporn Urairat¹

(Received: March 22, 2021; Revised: May 28, 2021; Accepted: June 8, 2021)

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยสาเหตุของการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ 2. เปรียบเทียบปัจจัยสาเหตุของการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ 3. วิเคราะห์แนวทางการแก้ไขหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสิน เขตสงขลา 2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน ได้แก่ ลูกหนี้ค้างชำระของธนาคารออมสิน เขตสงขลา 2 จำนวน 261 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุหลักของการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ประกอบด้วย 1) ลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง 2) ลูกหนี้มีหนี้สินหลายทาง และ 3) กิจการของลูกหนี้ประสบปัญหาขาดทุน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกหนี้ที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและจำนวนบุคคลที่ต้องดูแลต่างกัน มีปัจจัยสาเหตุของการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัญหาหนี้ค้างชำระ หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

¹Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Srivijaya

*Corresponding author. E-mail: ChomluksnaB@gso.or.th



Abstract

This research aims 1) to study the causes of non-performing loan, 2) to compare causes of non-performing loan divided by personal factors and 3) to analyze solutions to reduce debt of NPLs for Government Savings Bank, Songkhla office zone 2. This research consisted of quantitative and qualitative data. Data was collected from 261 debtors of Government Savings Bank, Songkhla zone 2. A questionnaire was used for data collection. The data were analyzed through descriptive statistics including frequency, percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics; one-sample t-test and one-way ANOVA. The results of the study showed that the causes of NPLs comprised of the following reasons: 1) debtors had high household expenses, 2) debtors had multiple debts and 3) debtors' businesses struggled from lost income. Moreover, this study indicates that there was a difference between education, occupation, the average of net income per month of debtors and the number of family members that was taken care of which effected to NPLs at 0.05 statistical significance.

Keywords: Outstanding debt, Debt of Non-Performing Loan, Government Savings Bank Songkhla office zone 2

บทนำ

ธนาคารออมสินเป็นธนาคารของคนไทย 107 ปี ธนาคารออมสินยังคงมุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการด้านการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการให้กับพี่น้องคนไทยในทุกด้าน และพร้อมเดินหน้าสร้างสรรค์ประเทศไทยให้เป็นสังคมแห่งการแบ่งปันและช่วยเหลือเกื้อกูล เพื่อนำมาซึ่งอนาคตที่มั่นคง มั่งคั่ง และความสุขที่ยั่งยืนของประเทศและประชาชน ธนาคารออมสินจะเดินหน้าสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการทางการเงินที่มีคุณค่า ตอบโจทย์ด้านการเงินของทุกกลุ่มลูกค้า นำมาซึ่งความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ และพร้อมที่จะร่วมกับภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ในการขับเคลื่อนประเทศไทยเข้าสู่ยุค Digital economy และ Thailand 4.0 เพื่อก้าวสู่ศตวรรษที่ 2 ของธนาคารออมสินอย่างสง่างาม เป็นธนาคารของคนไทยมากกว่าการธนาคาร ธนาคารเพื่อสังคม (ธนาคารออมสิน, 2563)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (Covid 19) ส่งผลให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจหยุดชะงัก มีผลกระทบต่อธุรกิจ พนักงานถูกเลิกจ้างหรือลดเงินเดือน ปัญหาหนี้ครัวเรือนที่ประสบอยู่แล้วเพิ่มสูงขึ้น โดยเพิ่มขึ้น 3.84% เมื่อเทียบกับปี 2562 คิดเป็นสัดส่วน 86.6% ต่อจีดีพี



โดยธนาคารออมสินมียอดหนี้ค้างชำระไม่เกิน 3 เดือน ที่ยังไม่เป็นเอ็นพีแอล จำนวน 300,000 บัญชี วงเงิน 70,000 ล้านบาท ส่วนหนี้ NPLs เดิม จำนวน 400,000 บัญชี วงเงิน 65,000 ล้านบาท รวมทั้งสิ้น 135,000 ล้านบาท (วิทย์ รัตนากร, 2563) จากนโยบายของภาครัฐส่งผลต่อปริมาณการให้สินเชื่อของธนาคารออมสินที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปีส่งผลให้โอกาสที่จะมีหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) เพิ่มขึ้นเช่นกัน ทั้งนี้อาจเกิดจากนโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารและกระบวนการพิจารณาสินเชื่อที่รวดเร็ว เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้ขาดความระมัดระวังในการพิจารณาสินเชื่อ จึงส่งผลให้สินเชื่อที่อนุมัติกลายเป็นหนี้ค้างชำระจนส่งผลกระทบต่อปริมาณหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น การปล่อยสินเชื่อที่ด้อยคุณภาพในปริมาณมาก นอกจากจะส่งผลกระทบต่อเกิดการเกิดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แล้ว ธนาคารยังต้องกันสำรองหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้นตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนั้นหากธนาคารมีการกำหนดสำรองหนี้สงสัยจะสูญเป็นจำนวนมากก็จะส่งผลกระทบต่อผลกำไรของธนาคาร จนผลการดำเนินงานของธนาคารขาดทุน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องและความมั่นคงของธนาคารได้ (จักรพงษ์ ต้าคำ, 2563)

ปัญหาหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกิดจากปัจจัยความเสี่ยงภายนอกและปัจจัยความเสี่ยงภายใน โดยปัจจัยความเสี่ยงภายนอกไม่สามารถควบคุมได้ ในขณะที่ปัจจัยความเสี่ยงภายในเป็นความเสี่ยงที่สามารถควบคุมได้ ซึ่งเกิดจากพนักงานสินเชื่อขาดประสบการณ์ สินเชื่อไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ขาดมาตรการควบคุมและติดตามที่ดี เป็นต้น ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของปัญหาการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยความเสี่ยงภายนอกและปัจจัยความเสี่ยงภายใน อย่างไรก็ตามปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้กู้ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารโดยเฉพาะหลังการก่อหนี้ ลูกหนี้มักจะก่อภาระหนี้สินเพิ่มขึ้น นำเงินที่จะชำระหนี้ธนาคารไปใช้จ่ายหนี้อื่น ๆ ก่อน และขาดการวางแผนทางการเงิน (สาวิณี เพ็งธรรม, 2563) พฤติกรรมดังกล่าวมีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ลดลง ซึ่งเป็นที่มาของการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในที่สุด ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือมีหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาสินเชื่อ นำไปเป็นแนวทางในการลดปัญหาหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 หรือธนาคารอื่น ๆ ต่อไป



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยสาเหตุของการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสินเขตสงขลา 2
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยสาเหตุของการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อวิเคราะห์แนวทางการในการแก้ปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสินเขตสงขลา 2

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อและหลักการพิจารณาการให้สินเชื่อ

สินเชื่อ (Credit) ถูกนำมาเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งในการเป็นสื่อกลางการแลกเปลี่ยนเงินตรา (Money) แม้ว่าสินเชื่อจะไม่ใช้เงินตรา (No money) แต่ก็เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า สินเชื่อมีความใกล้เคียงเงินตรา (Near money) มากที่สุด แต่การใช้สินเชื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนนั้น จะมีความแตกต่างจากการใช้เงินตราเนื่องจากสินเชื่อยังมีลักษณะเป็นสัญญาผูกพัน (Promise) ที่มีผลต่อเนื่องไปสู่อนาคตในอันที่จะต้องมีการไถ่ถอนหนี้สินโดยการชำระหนี้ตามข้อผูกพัน สินเชื่อถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการขยายตัวของการผลิตสินค้าและบริการ ในทางสังคมสินเชื่อยังทำให้เกิดพฤติกรรมและคุณภาพในชีวิตของคนเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมการผลิต การบริโภค และการใช้จ่ายของหน่วยงานครัวเรือนและหน่วยธุรกิจ (ดารณี พุทธิวิบูลย์, 2543)

แนวคิดเกี่ยวกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loans : NPLs)

สินเชื่อ หมายถึง ความเชื่อถือที่ผู้ขายมีต่อผู้ซื้อและยอมมอบสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้ซื้อไปก่อน โดยยังไม่ต้องชำระเป็นเงินสด แต่มีสัญญาการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการนั้นในวันข้างหน้า ตามการตกลงกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายซึ่งก่อให้เกิดภาวะความเป็นเจ้าหนี้และลูกหนี้ตามมา ในมุมมองของผู้บริโภค สินเชื่อเป็นความสามารถที่จะได้สินค้าหรือบริการไปใช้ก่อน โดยตกลงว่าจะนำเงินมาชำระค่าสินค้า หรือบริการในภายหลัง ส่วนในมุมมองด้านสถาบันการเงิน สินเชื่อ หมายถึง บริการชนิดหนึ่งของสถาบันการเงิน ที่ก่อให้เกิดรายได้หลักแก่สถาบันการเงิน คือดอกเบี้ยรับจากการให้สินเชื่อและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ กระบวนการทางด้านสินเชื่อ มี 3 ขั้นตอน ดังนี้คือ 1) Credit transaction การเกิดรายการสินเชื่อ 2) Credit standing สถานะทางสินเชื่อ 3) Credit instruments การใช้เครื่องมือประกอบการด้านสินเชื่อ กระบวนการเกิดสินเชื่อเริ่มต้นเมื่อธนาคาร (ผู้ให้สินเชื่อ) จัดหาเงินทุน (สินเชื่อ) ให้กับลูกค้า (ผู้ขอสินเชื่อ) และผู้ขอสินเชื่อจะต้องจัดหาหลักประกันเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่



ธนาคาร (ผู้ให้สินเชื่อ) เมื่อเกิดสินเชื่อขึ้นแล้ว จะมีผู้เกี่ยวข้องอยู่ 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้สินเชื่อ (Creditor) และ ผู้ขอสินเชื่อ (Debtor) โดยผู้ขอสินเชื่อก็ต้องแสดงความสามารถในการจ่ายชำระหนี้คืนให้กับผู้ให้สินเชื่อ ในอนาคตตามระยะเวลาที่ได้ตกลงกันไว้ซึ่งความสามารถในการชำระหนี้จะขึ้นอยู่กับรายได้ของผู้ขอสินเชื่อ และความตั้งใจที่จะชำระหนี้ให้กับผู้ให้สินเชื่อ ส่วนสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-performing Loan: NPLs) เกิดขึ้นเนื่องจากลูกหนี้เงินกู้ของสถาบันการเงินต่าง ๆ ไม่สามารถจะชำระดอกเบี้ยและเงินต้นคืนให้สถาบันการเงินเป็นระยะเวลาเกินกว่า 3 เดือนขึ้นไป การพิจารณาว่า ลูกหนี้รายใดจะเป็น NPLs หรือไม่ ให้พิจารณาดูเป็นรายบัญชีเงินกู้ และให้เน้นเฉพาะบัญชีที่ผิดนัดเกิน 3 เดือนขึ้นไป การเกิดวิกฤติในหนี้ NPLs ที่ผ่านมา ทำให้สถาบันการเงินทั้งหลายต้องตั้งสำรองเผื่อหนี้ จัดชั้นหนี้ที่สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก รวมทั้งทำการเพิ่มทุน หรือบางกิจการต้องมีการร่วมทุน กับต่างชาติทั้งนี้เพื่อเป็นการแก้ไขและปรับสภาพทางการเงินของสถาบันเหล่านั้น (สิริลยา จิตอุดมวัฒนา, 2556)

นโยบายของรัฐบาลต่อการกำหนดเงื่อนไขการปล่อยสินเชื่อของธนาคาร

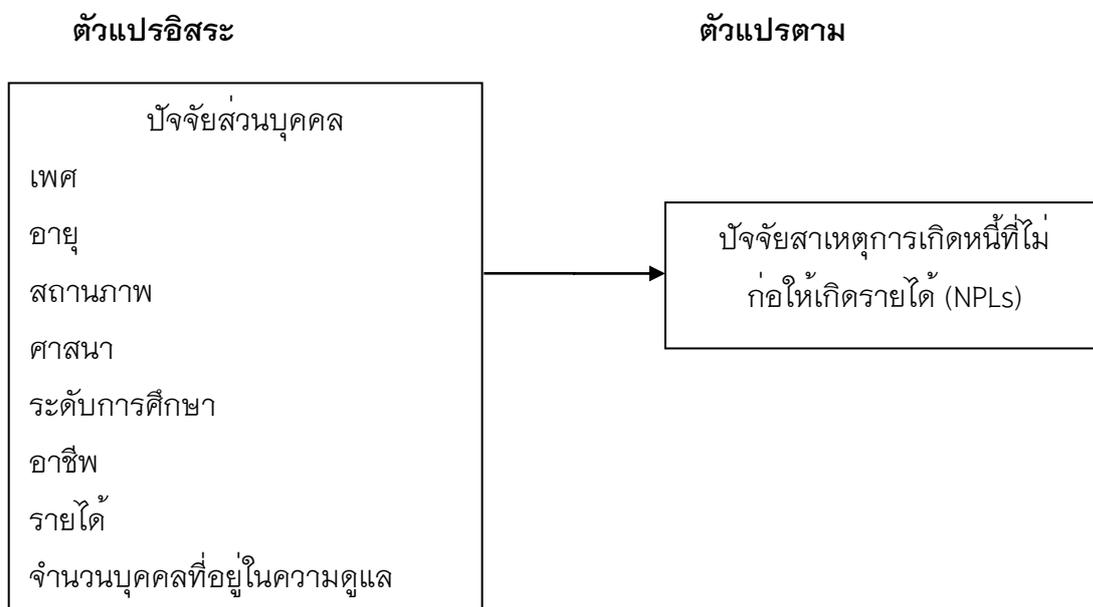
ที่ผ่านมารัฐบาลมีมาตรการช่วยเหลือธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยการดูแลเสถียรภาพตราสารหนี้เอกชนเพื่อลดผลกระทบทางเศรษฐกิจจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยมีมาตรการ 4 ส่วนที่สำคัญ ประกอบด้วย 1) การเลื่อนกำหนดการชำระหนี้สำหรับธุรกิจ SMEs ที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 100 ล้านบาท เป็นระยะเวลา 6 เดือน เพื่อช่วยให้ SMEs มีสภาพคล่อง 2) การสนับสนุนสินเชื่อใหม่ (Soft loan) ให้แก่ธุรกิจ SMEs วงเงินสินเชื่อไม่เกิน 500 ล้านบาท เพื่อเสริมสภาพคล่อง อัตราดอกเบี้ยผ่อนปรนพิเศษร้อยละ 2 ต่อปี โดยไม่คิดดอกเบี้ยในช่วง 6 เดือนแรก 3) มาตรการเสริมสภาพคล่องเพื่อดูแลเสถียรภาพตลาดตราสารหนี้ภาคเอกชน และ 4) ลดเงินนำส่ง FIDF ของธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ (สถาบันการเงิน) เพื่อลดภาระดอกเบี้ยเงินกู้ของภาคธุรกิจและประชาชน

ปัจจัยส่วนบุคคลกับการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์หรือปัจจัยส่วนบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค การตัดสินใจก่อพฤติกรรมต่าง ๆ มักจะมีความแตกต่างกันเมื่อผู้ก่อพฤติกรรมมีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน Kotler and Keller (2016) ได้ระบุปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุและระยะของวงจรชีวิต อาชีพ บุคลิกภาพ ไลฟ์สไตล์ และค่านิยม ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค สิ่งเหล่านี้เป็นการรวมกันของปัจจัยส่วนบุคคลทั้งทางตรงและทางอ้อม บางส่วนส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค และบางส่วนส่งผลกระทบต่อ



ทางอ้อมต่อพฤติกรรมการณ์ซื้อของผู้บริโภค สำหรับการเปรียบเทียบการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ อันเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีนักวิจัยได้ศึกษาไว้จำนวนหนึ่ง โดยผลการศึกษาของวรรณิ สมด้ว (2558) ระบุว่าสถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดหนี้ ค้างชำระสินเชื่อนโยบายของรัฐ ธนาคารออมสิน สาขาจะนะ จังหวัดสงขลา นอกจากนี้ผลการศึกษา ของศุภพร อิมสุข (2561) พบว่ารายได้ของลูกหนี้ต่อเดือน และรายจ่ายของลูกหนี้ต่อเดือน มีผลกระทบต่อ ปัจจัยที่ทำให้เกิดการผิดนัดชำระหนี้ โดยรายได้ของลูกหนี้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก กล่าวคือ เมื่อมีรายได้ต่ำจะมีโอกาสที่ลูกหนี้สินเชื่อจะเกิดการผิดนัดชำระหนี้สูง และรายจ่ายของลูกหนี้ ต่อเดือนมีความสัมพันธ์ในทิศทางลบ โดยการที่มีรายจ่ายต่อเดือนสูงจะทำให้เกิดการผิดนัดชำระหนี้สูง



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อค้นหาปัจจัยสาเหตุของ ปัญหาสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาสินเชื่อ ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้



1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรได้แก่ ลูกหนี้ NPLs ของธนาคารออมสิน เขตสงขลา 2 จำนวน 434 ราย กำหนดขนาดตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็นด้วยการใช้สูตรของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ด้วยการจับฉลากหมายเลขลำดับที่ของลูกหนี้ตามบัญชีรายชื่อลูกหนี้ของธนาคาร โดยมีลูกหนี้ที่ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามทั้งสิ้น 261 คน

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยสาเหตุของการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ทั้ง 15 สาขา แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างและรวบรวมแบบสอบถามกลับทันที

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 ประชากร ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายสินเชื่อของธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 จำนวน 15 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามกึ่งโครงสร้าง (A Semi-structure interview) ในลักษณะปลายเปิด (Open ended) เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหาสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากหัวหน้าฝ่ายสินเชื่อของธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ทั้งหมด 15 สาขา จำนวน 15 คน

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic induction) โดยนำข้อมูลมาเรียบเรียงและจำแนกอย่างเป็นระบบ จากนั้นนำมาตีความหมายเชื่อมโยง และสร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมาเรียบเรียงเป็นข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการลดปัญหาสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสินเขตสงขลา 2



ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 57.9 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.3 นับถือศาสนาพุทธมากถึงร้อยละ 63.8 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 63.6 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 59.0 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 48.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.3 และมีบุคคลที่อยู่ในความดูแลจำนวน 4–5 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 และไม่เกิน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1

2. ปัจจัยสาเหตุของการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยสาเหตุของการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารออมสินเขตสงขลา 2

ปัจจัยสาเหตุ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับ
		มาตรฐาน	ความสำคัญ
1. ลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง	4.45	0.752	1
2. ลูกหนี้นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์	2.06	1.164	4
3. กิจการของลูกหนี้ประสบปัญหาขาดทุน	3.07	1.048	3
4. ลูกหนี้มีหนี้สินหลายทาง	3.98	0.793	2
5. ลูกหนี้มีปัญหาด้านสุขภาพ	1.87	1.255	6
6. ลูกหนี้ขาดความรู้ด้านการจัดการ/การบริหาร	1.89	0.497	5

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยสาเหตุของการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เรียงตามลำดับ ได้ดังนี้ 1) ลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง (ค่าเฉลี่ย 4.45) 2) ลูกหนี้มีหนี้สินหลายทาง (ค่าเฉลี่ย 3.98) 3) กิจการของลูกหนี้ประสบปัญหาขาดทุน (ค่าเฉลี่ย 3.07) 4) คือ ลูกหนี้นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ (ค่าเฉลี่ย 2.06) 5) ลูกหนี้ขาดความรู้ด้านการจัดการ/การบริหาร (ค่าเฉลี่ย 1.89) และ 6) ลูกหนี้มีปัญหาด้านสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 1.87)



3. การเปรียบเทียบปัจจัยสาเหตุของการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3.1 ลูกหนี้ที่มีเพศต่างกัน มีปัจจัยสาเหตุของการเกิดหนี้ต่างชำระทั้ง 6 สาเหตุ ได้แก่ ลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง ($t = 0.509$) ลูกหนี้มีหนี้สินหลายทาง ($t = -0.968$) ลูกหนี้มีปัญหาด้านสุขภาพ ($t = 0.508$) และลูกหนี้ขาดความรู้ด้านการจัดการ/การบริหาร ($t = 1.261$) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ลูกหนี้ที่มีอายุต่างกัน มีปัจจัยสาเหตุของการเกิดหนี้ต่างชำระ 2 สาเหตุ ได้แก่ กิจกรรมของลูกหนี้ประสพภาวะการขาดทุน ($F = 4.478$) และลูกหนี้มีหนี้สินหลายทาง ($F = 5.528$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่สาเหตุด้านภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง ลูกหนี้มีหนี้สินหลายทาง ลูกหนี้มีปัญหาด้านสุขภาพ และลูกหนี้ขาดความรู้ด้านการจัดการ/การบริหาร ไม่แตกต่างกัน

3.3 ลูกหนี้ที่นับถือศาสนาต่างกัน มีปัจจัยสาเหตุของการเกิดหนี้ต่างชำระเนื่องจากกิจกรรมของลูกหนี้ประสพภาวะการขาดทุน ($t = -2.202$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสาเหตุอื่น ๆ อีก 5 สาเหตุ ได้แก่ ลูกหนี้มีหนี้สินหลายทาง ลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง ลูกหนี้มีหนี้สินหลายทาง ลูกหนี้มีปัญหาด้านสุขภาพ และลูกหนี้ขาดความรู้ด้านการจัดการ/การบริหาร ไม่แตกต่างกัน

3.4 ลูกหนี้ที่มีสถานภาพต่างกัน มีปัจจัยสาเหตุของการเกิดหนี้ต่างชำระเนื่องจากลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง ($F = 3.849$) กิจกรรมของลูกหนี้ประสพภาวะการขาดทุน ($F = 3.259$) ลูกหนี้มีหนี้สินหลายทาง ($F = 4.484$) และลูกหนี้มีปัญหาด้านสุขภาพ ($F = 11.894$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสาเหตุจากลูกหนี้มีหนี้สินหลายทางและลูกหนี้ขาดความรู้ด้านการจัดการ/การบริหาร ไม่แตกต่างกัน

3.5 ลูกหนี้ที่มีอาชีพต่างกัน มีปัจจัยสาเหตุของการเกิดหนี้ต่างชำระเนื่องจากลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง ($F = 4.488$) กิจกรรมของลูกหนี้ประสพภาวะการขาดทุน ($F = 12.741$) ลูกหนี้มีหนี้สินหลายทาง ($F = 2.325$) ลูกหนี้มีปัญหาด้านสุขภาพ ($F = 6.973$) และลูกหนี้ขาดความรู้ด้านการจัดการ/การบริหาร ($F = 5.629$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสาเหตุจากลูกหนี้มีหนี้สินหลายทางไม่แตกต่างกัน

3.6 ลูกหนี้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยสาเหตุของการเกิดหนี้ต่างชำระเนื่องจากลูกหนี้มีหนี้สินหลายทาง ($F = 5.783$) และลูกหนี้มีปัญหาด้านสุขภาพ ($F = 5.782$) ลูกหนี้มีหนี้สินหลายทาง



ผิวดัตถุประสงค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสาเหตุลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง กิจกรรมของลูกหนี้ประสบปัญหาขาดทุน และลูกหนี้ขาดความรู้ด้านการจัดการ/การบริหารไม่แตกต่างกัน

3.7 ลูกหนี้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีปัจจัยสาเหตุของการเกิดหนี้ค้างชำระเนื่องจากลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง ($F = 13.503$) ลูกหนี้มีหนี้เงินกู้ไปใช้ผิวดัตถุประสงค์ ($F = 44.014$) กิจกรรมของลูกหนี้ประสบปัญหาขาดทุน ($F = 19.926$) ลูกหนี้มีหนี้สินหลายทาง ($F = 62.500$) ลูกหนี้มีปัญหาด้านสุขภาพ ($F = 22.820$) และลูกหนี้ขาดความรู้ด้านการจัดการ/การบริหาร ($F = 36.136$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.8 ลูกหนี้ที่มีจำนวนบุคคลในการดูแลต่างกัน มีปัจจัยสาเหตุของการเกิดหนี้ค้างชำระเนื่องจากลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง ($F = 40.368$) ลูกหนี้มีหนี้เงินกู้ไปใช้ผิวดัตถุประสงค์ ($F = 47.764$) กิจกรรมของลูกหนี้ประสบปัญหาขาดทุน ($F = 30.361$) ลูกหนี้มีหนี้สินหลายทาง ($F = 24.098$) ลูกหนี้มีปัญหาด้านสุขภาพ ($F = 13.127$) และลูกหนี้ขาดความรู้ด้านการจัดการ/การบริหาร ($F = 10.265$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

4. แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้เชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้เชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของหัวหน้าฝ่ายสินเชื่อของธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ปรากฏแนวทางสำคัญ ๆ ดังนี้

1. ธนาคารต้องมีการเจรจาต่อรองกับลูกหนี้ การเข้าพบลูกหนี้เพื่อแสดงความจริงใจ เข้าอกเข้าใจ เห็นใจ และมั่นใจในตัวลูกหนี้เป็นสิ่งที่พนักงานจะต้องแสดงให้ลูกหนี้เห็นและเกิดการรับรู้ หากธนาคารไม่ติดตามหรือประสานงานกับลูกหนี้อย่างใกล้ชิด ไม่แสดงความจริงใจ อาจทำให้ปัญหาหนี้ค้างชำระยืดเยื้อและบานปลายจนไม่สามารถแก้ไขได้ในอนาคต

2. การให้ความรู้ความเข้าใจกับพนักงาน ควรมีการประเมินความรู้ความสามารถของพนักงาน การวางแผนจัดการฝึกอบรมต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมสำหรับพนักงาน และควรให้มีการฝึกอบรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและเหมาะสม เนื่องจากการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระของลูกหนี้แต่ละรายต้องใช้ความละเอียดอ่อน และให้ความจริงใจในการเข้าไปแก้ไขปัญหา พนักงานจึงต้องมีความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญ

3. การติดตามหนี้อย่างต่อเนื่อง มีการติดตามทวงถามหนี้อย่างใกล้ชิด การติดตามลูกหนี้อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง ทั้งลูกหนี้ที่เกิดการค้างชำระและลูกหนี้ที่เข้าขายสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้



ถือเป็นแนวทางการป้องกันและแก้ไขหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่เกิดขึ้นแล้วในปัจจุบัน และหนี้ค้างชำระที่อาจจะกลายมาเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในอนาคต

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยสาเหตุที่ก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้านาคาออมสินเขตสงขลา 2 ประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ เรียงจากสำคัญมากไปหาสำคัญน้อย ได้แก่ 1) ลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง 2) ลูกหนี้มีหนี้สินหลายทาง 3) กิจการของลูกหนี้ประสบปัญหาขาดทุน ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับทับทิม แก้ววันนา, อมรรวรรณ รังกุล, และวิเชียร วรพุทธพร (2558) ศึกษาเรื่องแนวทางในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ของ บมจ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดหนี้ NPLs คือ ลูกหนี้ที่มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง รวมถึงการนำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์

ลูกหนี้ที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน ส่งผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แตกต่างกัน ผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณิสมัตว์ (2558) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ สินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสินสาขาจะนะ จังหวัดสงขลา โดยผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อของรัฐบาล ธนาคารออมสินสาขาจะนะ จังหวัดสงขลา

แนวทางการแก้ปัญหาการเกิดหนี้ค้างชำระหรือหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ที่สำคัญ ได้แก่ การเจรจาต่อรอง การให้ความรู้ความเข้าใจกับพนักงานของธนาคารและการติดตามหนี้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการแก้ปัญหาโดยการช่วยเหลือลูกหนี้ด้วยการให้ความรู้ในด้านวิชาชีพแก่ลูกหนี้ เพื่อให้ลูกหนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการประกอบอาชีพหรือทำธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จ ผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับ ปิยะมาศ ม่วงเปลี่ยน (2560) ศึกษาเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาหนี้ค้างชำระโดยธนาคารควรมีการติดตามการชำระหนี้ให้อยู่ในกำหนดเวลา และยังสอดคล้องกับจุฬาลักษณ์ ไทยไชยนต์ (2560) ศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ของธนาคารออมสิน เขตกำแพงเพชร ในประเด็นการกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้โดยธนาคารควรมีการให้ความรู้กับลูกหนี้เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีอย่างง่ายเพื่อให้ลูกหนี้สามารถวางแผนการใช้จ่ายเงินกู้และมีการแจ้งเตือนการชำระหนี้อย่างต่อเนื่อง



สรุปผลการวิจัย

ลูกหนี้ที่มีหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี นับถือศาสนาพุทธ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประกอบอาชีพ ค้าขาย/อาชีพอิสระ/รับจ้าง รายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 20,001 – 30,000 บาทและมีสมาชิกในครอบครัว 4 – 5 คน

ปัจจัยสาเหตุสำคัญที่ส่งผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง รองลงมาคือลูกหนี้มีหนี้สินหลายทาง กิจกรรมของลูกหนี้ประสบปัญหาขาดทุน ลูกหนี้นำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ลูกหนี้ขาดความรู้ด้านการจัดการ/การบริหาร และลูกหนี้มีปัญหาด้านสุขภาพ ตามลำดับ

ลูกหนี้ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีปัจจัยสาเหตุของการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แตกต่างกัน โดยลูกหนี้ต่างชำระที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยสาเหตุของการเกิดหนี้ต่างชำระเนื่องจากลูกหนี้ประสบภาวะการขาดทุนและลูกหนี้มีหนี้สินหลายทางแตกต่างกัน และลูกหนี้มีอาชีพต่างกัน มีปัจจัยสาเหตุของการเกิดหนี้ต่างชำระเนื่องจากลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง กิจกรรมของลูกหนี้ประสบภาวะการขาดทุน ลูกหนี้มีหนี้สินหลายทาง ลูกหนี้มีปัญหาด้านสุขภาพ และลูกหนี้ขาดความรู้ด้านการจัดการ/การบริหารแตกต่างกัน ในขณะที่ลูกค้ำที่มีรายได้และบุคคลในการดูแลต่างกัน มีปัจจัยสาเหตุการเกิดหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จากทุกสาเหตุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยสาเหตุสำคัญ 3 ประการที่ส่งผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของลูกหนี้ธนาคารออมสิน เขตสงขลา 2 ได้แก่ 1) ลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง 2) ลูกหนี้มีหนี้สินหลายทาง และ 3) กิจกรรมของลูกหนี้ประสบปัญหาขาดทุน ดังนั้นก่อนที่จะมีการอนุมัติสินเชื่อ หลังจากใช้เกณฑ์ของธนาคารเพื่อประเมินลูกค้ำแต่ละรายแล้ว ฝ่ายสินเชื่อควรจะมีข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับลูกค้ำที่ขอสินเชื่อ โดยเฉพาะการหาข้อมูลเกี่ยวกับภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวที่ผู้ขอกู้จะต้องรับผิดชอบว่าในแต่ละเดือนมีภาระค่าใช้จ่ายใบบ้าง มากน้อยเพียงใด นอกจากนั้น การตรวจสอบเกี่ยวกับการเป็นหนี้ของผู้ขอกู้ก็มีความสำคัญ ฝ่ายสินเชื่อควรตรวจสอบหนี้ในระบบให้ครบถ้วน ส่วนหนี้นอกระบบที่ตรวจสอบได้ยาก อาจจะใช้วิธีการสุ่มถามจากบุคคลใกล้ชิดที่สามารถให้ข้อมูลได้ หากธนาคารไม่ตรวจสอบอย่างละเอียด เมื่ออนุมัติสินเชื่อไปแล้วจะส่งผลให้ลูกหนี้



ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามสัญญา เกิดเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ นอกจากนี้ธนาคารควรพิจารณาจากข้อเสนอแนะของฝ่ายสินเชื่อในการป้องกันหรือแก้ไขหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ดังนี้

1.1 การให้ความรู้ความเข้าใจกับพนักงานของธนาคาร ธนาคารควรมีการประเมินความรู้ความสามารถของพนักงาน การวางแผนจัดการฝึกอบรมความรู้ให้มีความเหมาะสมสำหรับพนักงาน และควรมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานมีความรู้ เพิ่มความละเอียดรอบคอบในการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าหนี้ที่จะขอสินเชื่อของธนาคาร

1.2 เมื่อลูกหนี้นำเงินไปลงทุนแล้วประสบปัญหาการขาดทุน ซึ่งอาจจะเกิดจากหลาย ๆ สาเหตุ แต่สาเหตุสำคัญประการหนึ่งคือการขาดความรู้ความสามารถในการจัดการหรือการบริหารธุรกิจ ให้ประสบผลสำเร็จ ดังนั้น ธนาคารควรมีกิจกรรมการให้ความรู้หรือการฝึกอบรมแก่ลูกหนี้เกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารจัดการธุรกิจ ตลอดจนการให้ความรู้เรื่องแนวทางในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับการทำธุรกิจในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจจนทำให้ลูกหนี้สามารถวางแผนการดำเนินธุรกิจได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยให้ลูกหนี้มีโอกาสประสบความสำเร็จสูง ลดปัญหาการขาดทุน สามารถนำเงินมาชำระหนี้ได้ตามเวลาที่ธนาคารกำหนด ไม่ก่อให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อไป

1.3 การติดตามหนี้อย่างต่อเนื่อง หากพนักงานของธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 มีการติดตามลูกค้าแต่ละรายอย่างต่อเนื่อง ย่อมเห็นแนวโน้มของการเกิดหนี้ค้างชำระตั้งแต่เริ่มแรก พนักงานรีบดำเนินการแก้ไข เพื่อไม่ให้หนี้ค้างชำระดังกล่าวกลายเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อรายได้ของธนาคาร

1.4 จัดให้มีกิจกรรมพิเศษในการตรวจเยี่ยมลูกหนี้ที่เริ่มปัญหาค้างชำระ 1 งวด ซึ่งจัดเป็นลูกหนี้ในสัดส่วนที่สูงของธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 กิจกรรมดังกล่าวจะทำให้ธนาคารและลูกหนี้ช่วยกันหันแนวทางในการแก้ไขปัญหาตั้งแต่เริ่มแรกเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากผลการวิจัยครั้งนี้สะท้อนปัญหาของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้อันเกิดจากตัวลูกหนี้เป็นหลัก การวิจัยในครั้งต่อไปควรพิจารณาจากปัจจัยภายนอก โดยเฉพาะปัจจัยด้านเศรษฐกิจสถานการณ์ด้านการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 เป็นต้น และควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มลูกหนี้โดยตรง เพื่อจะได้ข้อมูลในเชิงลึกมากกว่าการสำรวจด้วยแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ควรมีการวิจัยเจาะลึกลูกหนี้ที่มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูงกว่าค่าใช้จ่ายหลัก ๆ



ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายประเภทใดบ้าง เพื่อธนาคารจะได้นำมาเป็นข้อมูลเพิ่มเติมในการประเมินผู้ขอสินเชื่อต่อไป

รายการอ้างอิง

- จักรพงษ์ ต้าคำ. (2563). การค้าชำระสินเชื่อเคหะของลูกค้าธนาคารออมสิน เขตมีนบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิถียุทธศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- จุฬาลักษณ์ ไทยไชยนต์ (2560). แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ของธนาคารออมสินเขตกำแพงเพชร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, ภูเก็ต. สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- ดารณี พุทธิวิบูลย์. (2543). การจัดการสินเชื่อ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์รุ่งวัฒนาการพาณิชย์.
- ทับทิม แก้ววันนา, อมรรวรรณ รังกุล, และวิเชียร วรพุทธพร. (2558). แนวทางการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตมหาสารคาม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น. สืบค้นจาก <https://mba.kku.ac.th/ncbmi/proceeding/2015/national/files/727.pdf>
- ธนาคารออมสิน. (2563). รายงานประจำปี. สืบค้นจาก <https://www.gsb.or.th/about/รายงานประจำปี>
- ปิยมาศ ม่วงเปลี่ยน. (2560). การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี. สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- วิทย์ รัตนากร. (2563). ธนาคารออมสิน เดินหน้าแก้หนี้เสียเอ็นพีแอล 65,000 ล้านบาท. สืบค้นจาก <https://www.thairath.co.th/news/business/finance-banking/1880279>
- วรรณิ สมด้ว. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ สินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสิน สาขาจะนะ จังหวัดสงขลา. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา. สืบค้นจาก https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/11318/4/wanee_Fulltext.pdf
- ศุภกร อิมสุข. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการผิดนัดชำระหนี้ของลูกหนี้สินเชื่อสถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU_2018_5904010047_9286_9620.pdf



- สาริณี เพ็งธรรม. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคาร
ออมสินเขตชัยภูมิ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.
สืบค้นจาก [http://www.utccmbaonline.com/ijbr/doc/\(Edit\)Id1569-11-12-2020_23:06:44.pdf](http://www.utccmbaonline.com/ijbr/doc/(Edit)Id1569-11-12-2020_23:06:44.pdf)
- สิริลยา จิตอุดมวัฒนา. (2556). สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้(Non-performing Loan: NPL). สืบค้นจาก
http://www.cad.go.th/cadweb_org/ewt_news.php?nid=18410
- Yamane, T. (1967). *Statistic : An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.