

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อ โยบายรัฐของธนาคารออมสิน เขตเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลกู้เงินประเภทที่กำหนดระยะเวลาใช้คืนของลูกหนี้ที่ใช้บริการสินเชื่อ โยบายรัฐของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อ โยบายรัฐของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี 3) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อ โยบายรัฐของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี จำแนกตามการลักษณะส่วนบุคคล และจำแนกตามข้อมูลกู้เงินประเภทที่กำหนดระยะเวลาใช้คืน ให้สอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อ โยบายรัฐของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี ที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลงในสัญญาเงินกู้ เขตพื้นที่ จังหวัดเพชรบุรี รวม 7 สาขา ได้แก่ สาขาเพชรบุรี สาขาท่าทาง สาขาบ้านแหลม สาขาชะอำ สาขาเขาย้อย สาขาสะพานจอมเกล้า และสาขาหนองหญ้าปล้อง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้ที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ โยบายรัฐของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี ที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลงในสัญญาเงินกู้ และมีประวัติผิดนัดชำระหนี้เงินกู้ ตั้งแต่ 1 งวดขึ้นไป จำนวน 253 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้ ค่าที (t-test) การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกหนี้ที่ใช้บริการสินเชื่อ โยบายรัฐธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี

ลูกหนี้ที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.40 ส่วนเพศชายมีเพียงร้อยละ 35.60 ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.70 รองลงมาคือ ผู้มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.10 ทั้งนี้อายุเฉลี่ยของลูกหนี้ที่ใช้บริการคือ 39.96 ปี ในด้านสถานภาพทางครอบครัวพบว่าส่วนใหญ่ คือผู้ที่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 43.10 รองลงมาคือ ผู้ที่ หม้าย คิดเป็นร้อยละ 23.30 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษา ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 19.00

อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 66.80 รองลงมาคือ ผู้มีอาชีพลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 13.40 รายได้สุทธิต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้สุทธิต่อเดือน ต่ำกว่า

10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.70 รองลงมามีรายได้สุทธิต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.50 ทั้งนี้ลูกหนี้ที่ใช้บริการมีรายได้สุทธิเฉลี่ยคือ 16,082.21 บาทต่อเดือน

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการกู้เงินประเภทมีกำหนดระยะเวลาใช้คืน

ลูกหนี้ที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีการนำเงินกู้ที่ได้รับจากธนาคารไปใช้เงินทุนหมุนเวียนในกิจการค้าขาย เท่ากับร้อยละ 80.24 รองลงมานำเงินกู้ไปใช้เพื่อนำไปใช้ลงทุนในการตั้งกิจการใหม่/ขยายกิจการ เท่ากับร้อยละ 11.17 วงเงินกู้ที่ได้รับจากธนาคาร ส่วนใหญ่มีวงเงินกู้ 20,001-30,000 บาท เท่ากับร้อยละ 45.06 รองลงมามีวงเงินกู้ต่ำกว่า 20,000 บาท เท่ากับร้อยละ 27.67 โดยวงเงินกู้ที่ได้รับจากธนาคารเฉลี่ยเท่ากับ 44,998.85 บาท

หลักประกันที่ใช้ในการค้ำประกันเงินกู้ ใช้บุคคลในการค้ำประกันเงินกู้ เท่ากับร้อยละ 100.00 ระยะเวลาของสัญญา ส่วนใหญ่ ใช้เวลา 16-30 เดือน เท่ากับร้อยละ 51.78 รองลงมาใช้เวลาต่ำกว่า 15 เดือน เท่ากับร้อยละ 23.72 โดยระยะเวลาของสัญญาเงินกู้เฉลี่ยเท่ากับ 28.48 เดือน ภาระหนี้สิน ส่วนใหญ่มีหนี้สิน ต่ำกว่า 30,000 บาท เท่ากับร้อยละ 37.55 รองลงมามีหนี้สิน 30,001-60,000 บาท เท่ากับร้อยละ 18.97 โดยภาระหนี้สินเฉลี่ยเท่ากับ 88,969.57 บาท ภาระหนี้ค้ำชำระต่อเดือน ส่วนใหญ่มีหนี้ค้ำชำระ ต่ำกว่า 2,500 บาท เท่ากับร้อยละ 40.32 รองลงมามีหนี้ค้ำชำระ 5,001-7,500 บาท เท่ากับร้อยละ 29.64 โดยภาระหนี้ค้ำชำระต่อเดือนเฉลี่ยเท่ากับ 4,484.27 บาท ระยะเวลาที่กู้มาถึงปัจจุบัน ส่วนใหญ่ใช้เวลา 11-20 เดือน เท่ากับ ร้อยละ 35.97 รองลงมาใช้เวลาต่ำกว่า 10 เดือน เท่ากับร้อยละ 33.99 โดยระยะเวลาที่กู้มาถึงปัจจุบันเฉลี่ยเท่ากับ 18.94 เดือน

ภาระที่ต้องผ่อนชำระหนี้ ส่วนใหญ่ มีภาระที่ต้องผ่อนชำระหนี้ กับเงินกู้ในระบบ เท่ากับร้อยละ 32.17 รองลงมาภาระที่ต้องผ่อนชำระหนี้ กับการผ่อนรถ/สินค้ายกับบริษัทต่างๆ และเงินกู้กองทุนหมู่บ้าน เท่ากับร้อยละ 21.74 การติดตามทวงถามหนี้จากธนาคาร ส่วนใหญ่ได้รับติดตามทวงถามหนี้ทางโทรศัพท์ เท่ากับร้อยละ 33.99 รองลงมาพนักงานของธนาคารออกติดตามถึงตัว เท่ากับร้อยละ 32.02

## ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระสินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสิน เขตเพชรบุรี

ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระสินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปัจจัยภายนอกธนาคาร มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระของธนาคาร ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ มีผลต่อการเกิดหนี้

ค้ำชำระของธนาคาร ในระดับมาก และ ด้านปัจจัยภายในธนาคาร มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระของธนาคาร ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาเป็นรายด้านมีดังนี้

1. ด้านปัจจัยภายนอกธนาคาร ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระสินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี ด้านปัจจัยภายนอกธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก คือ ราคาน้ำมันแพงทำให้ต้นทุนสินค้าสูงขึ้นกำไรลดลง รองลงมา คือ ราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้น ทำให้กำไรลดลง และจำนวนคู่แข่งทางการค้ามีเพิ่มมากขึ้น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย คือ เทคโนโลยีเปลี่ยนไป เช่น คอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้บริโภค

2. ด้านปัจจัยภายในธนาคาร ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระสินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี ด้านปัจจัยภายในธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก คือ การเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป รองลงมา คือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระสั้นเกินไป และวงเงินที่อนุมัติไม่มีความเหมาะสมต่อความต้องการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย คือ พนักงานของธนาคารประพฤติตนไม่เหมาะสม เช่น ใช้จ่ายไม่สุภาพ

3. ด้านปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระสินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี ด้านปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 10 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก คือ ค่าใช้จ่ายในครอบครัวเพิ่มสูงขึ้น รองลงมา คือ มีภาระหนี้สินเพิ่มสูงขึ้นทำให้มีภาระต้องผ่อนชำระหลายทาง และขาดทุนจากการประกอบกิจการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย คือ กู้เงินแต่ไม่ได้ใช้เอง

**ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระสินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสิน เขตเพชรบุรี**

1. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระสินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของลูกหนี้ที่ใช้บริการ ปรากฏผลดังนี้

1.1 ผู้กู้เพศชาย เพศหญิง มีปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

1.2 ลูกหนี้ที่มีอายุต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระ โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน โดยรวมลูกหนี้ที่มีอายุ 41-50 ปี กับกลุ่มอายุ 31-40 ปี และ ลูกหนี้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป

กับกลุ่มอายุ 31-40 ปี ทั้งนี้กลุ่มอายุ 31-40 ปี มีปัญหาน้อยกว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป

1.3 ลูกหนี้ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ ด้านปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้แตกต่างกัน โดยลูกหนี้ที่มีสถานภาพสมรส กับลูกหนี้ที่มีสถานภาพโสด ทั้งนี้ลูกหนี้ที่มีสถานภาพโสดมีปัญหามากกว่าลูกหนี้ที่มีสถานภาพสมรส

1.4 ลูกหนี้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

1.5 ลูกหนี้ที่มีอาชีพต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน โดยรวมลูกหนี้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนหรือรับจ้าง กับลูกหนี้ที่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกหนี้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนหรือรับจ้าง กับลูกหนี้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และลูกหนี้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนหรือรับจ้าง กับลูกหนี้ที่มีอาชีพลูกจ้าง ทั้งนี้ลูกหนี้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนหรือรับจ้างมีปัญหาน้อยกว่าลูกหนี้ที่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกหนี้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และลูกหนี้ที่มีอาชีพลูกจ้าง

1.6 ลูกหนี้ที่มีรายได้สุทธิต่อเดือนต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน โดยรวมลูกหนี้ที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท กับลูกหนี้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ลูกหนี้ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท กับลูกหนี้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และลูกหนี้ที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป กับลูกหนี้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ทั้งนี้ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีปัญหาน้อยกว่าผู้มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ผู้มีรายได้ 20,001-30,000 บาท และผู้มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป

**2. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสิน เขตเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะข้อมูลผู้เงินประเภทมีกำหนดระยะเวลาใช้คืน ปรากฏผลดังนี้**

2.1 ลูกหนี้ที่มีวัตถุประสงค์ของการกู้ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน โดยรวมลูกหนี้ที่มีวัตถุประสงค์ของการกู้เพื่อนำไปใช้ลงทุนในการตั้งกิจการใหม่/ขยายกิจการ กับวัตถุประสงค์ของการกู้เพื่อนำไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนในกิจการค้าขาย ทั้งนี้ลูกหนี้ที่กู้เงินเพื่อนำไปใช้ลงทุนในการตั้งกิจการใหม่/ขยายกิจการ มีปัญหามากกว่าลูกหนี้ที่กู้เงินไปเพื่อนำไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนในกิจการค้าขาย

2.2 ลูกหนี้ที่มีวงเงินกู้ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน โดยรวมลูกหนี้ที่มีวงเงินกู้ 50,001 บาทขึ้นไป กับลูกหนี้ที่มีวงเงินกู้ 20,001-30,000 บาท ทั้งนี้ ลูกหนี้ที่มีวงเงินกู้ 50,001 บาทขึ้นไป มีปัญหามากกว่าลูกหนี้ที่มีวงเงินกู้ 20,001-30,000 บาท

2.3 ลูกหนี้ที่มีระยะเวลาที่ทำสัญญาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน โดยรวมลูกหนี้ที่มีระยะเวลา 46-60 เดือน กับลูกหนี้ที่มีระยะเวลาต่ำกว่า 15 เดือน และลูกหนี้ที่มีระยะเวลา 46-60 เดือน กับลูกหนี้ที่มีระยะเวลา 16-30 เดือน ทั้งนี้ลูกหนี้ที่มีระยะเวลา 46-60 เดือน มีปัญหามากกว่าลูกหนี้ที่มีระยะเวลาต่ำกว่า 15 เดือน และลูกหนี้ที่มีระยะเวลา 16-30 เดือน

2.4 ลูกหนี้ที่มีภาระหนี้สินต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านปัจจัยภายนอกธนาคาร พบว่า ลูกหนี้ที่มีภาระหนี้สิน 30,001-60,000 บาท กับลูกหนี้ที่มีภาระหนี้สินต่ำกว่า 30,000 บาท ลูกหนี้ที่มีภาระหนี้สิน 90,001-120,000 บาท กับลูกหนี้ที่มีภาระหนี้สิน 30,001-60,000 บาท และลูกหนี้ที่มีภาระหนี้สิน 120,001 บาทขึ้นไป กับลูกหนี้ที่มีภาระหนี้สินต่ำกว่า 30,000 บาท และลูกหนี้ที่มีภาระหนี้สิน 120,001 บาทขึ้นไป กับลูกหนี้ที่มีภาระหนี้สิน 90,001-120,000 บาท ทั้งนี้ลูกหนี้ที่มีภาระหนี้สิน 30,001-60,000 บาท มีปัญหามากกว่าลูกหนี้ที่มีภาระหนี้สินต่ำกว่า 30,000 บาท ลูกหนี้ที่มีภาระหนี้สิน 90,001-120,000 บาท มีปัญหาน้อยกว่าลูกหนี้ที่มีภาระหนี้สิน 30,001-60,000 บาท ลูกหนี้ที่มีภาระหนี้สิน 120,001 บาทขึ้นไป มีปัญหามากกว่าลูกหนี้ที่มีภาระหนี้สินต่ำกว่า 30,000 บาท และลูกหนี้ที่มีภาระหนี้สิน 120,001 บาทขึ้นไป มีปัญหามากกว่าลูกหนี้ที่มีภาระหนี้สิน 90,001-120,000 บาท

2.5 ลูกหนี้ที่มีภาระหนี้ค้างชำระต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.6 ลูกหนี้ที่มีระยะเวลาที่กู้มาถึงปัจจุบันต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน โดยรวมลูกหนี้ที่มีระยะเวลา 41 เดือนขึ้นไป กับลูกหนี้ที่มีระยะเวลาต่ำกว่า 10 เดือน และลูกหนี้ที่มีระยะเวลา 41 เดือนขึ้นไป กับลูกหนี้ที่มีระยะเวลา 11-20 เดือน ทั้งนี้ลูกหนี้ที่มีระยะเวลา 41 เดือนขึ้นไป มีปัญหามากกว่าลูกหนี้ที่มีระยะเวลาต่ำกว่า 10 เดือน และลูกหนี้ที่มีระยะเวลา 11-20 เดือน

## ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของลูกหนี้ค้างชำระธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี

ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกหนี้ค้างชำระธนาคารออมสินเขตเพชรบุรีปรากฏผล ดังนี้

สินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสินเป็นสินเชื่อที่ต้องการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยให้มีเงินทุนในการประกอบอาชีพ โดยไม่ต้องพึ่งพาเงินกู้นอกระบบ ซึ่งผู้ที่ต้องการใช้บริการก็ต้องปฏิบัติตามระเบียบของธนาคารที่ได้วางไว้ และมีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบ ทำให้ผู้ใช้บริการสินเชื่อ นโยบายรัฐของธนาคารที่ตอบแบบสอบถามได้เสนอให้ธนาคารลดขั้นตอนการขอกู้ที่บางครั้งต้องมา

ติดต่อ ธนาคารหลายครั้ง และต้องเตรียมเอกสารเป็นจำนวนมากอีกทั้งต้องกรอกรายละเอียดในแบบคำขอกู้จำนวนมาก ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับการกู้เงินนอกระบบจะมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก และสะดวกต่อผู้ให้บริการแต่มีข้อเสียที่ดอกเบี้ยเงินกู้ในระบบจะมีอัตราดอกเบี้ยที่สูงมาก การอนุมัติเงินกู้ของธนาคารมีความล่าช้า จำนวนเงินกู้ที่อนุมัติไม่เพียงพอต่อความต้องการ อีกทั้งระยะเวลาในการผ่อนชำระสั้นทำให้เงินงวดที่ต้องผ่อนชำระสูง และต้องการให้ธนาคารแจ้งเมื่อถึงกำหนดชำระหนี้และควรมีพนักงานให้บริการรับฝากเงินถึงสถานที่ประกอบการเพื่อจะได้ทยอยฝากเงินไว้ชำระหนี้เมื่อถึงกำหนด

## อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าหนี้ที่ใช้บริการสินเชื่อนโยบายรัฐธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของลูกค้าหนี้ที่ใช้บริการสินเชื่อโดยรวม พบว่า อายุ อาชีพ และรายได้ สุทธิต่อเดือน มีความแตกต่างกัน โดยอายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระที่แตกต่างกัน โดยลูกหนี้แต่ละช่วงอายุจะมีภาระความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน และปัญหาด้านสุขภาพทำให้ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ตามปกติ ระบบเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา คู่แข่งทางการค้าเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นแต่ละอาชีพจะมีความเสี่ยงต่างกันถ้าตัวลูกหนี้ขาดประสิทธิภาพ ไม่มีการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอาจจะประสบปัญหาการขาดทุนในการประกอบกิจการ รายได้ไม่เพียงพอต่อรายจ่าย ขาดสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจ บางรายต้องมีการกู้ยืมเงินนอกระบบมาใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนทำให้มีภาระต้องผ่อนชำระหนี้หลายทาง มีผลกระทบต่อความสามารถชำระหนี้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒนา กัญยานนท์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของลูกหนี้สินเชื่อธนาคารพาณิชย์หนึ่งในจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา การทดสอบปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ จำแนกตามหนี้ปกติและหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โดยวิธี Chi-square เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ จำนวน 9 ตัว ได้แก่ อายุ อาชีพ ประสิทธิภาพในการทำงาน ระดับรายได้ วงเงินกู้ ภาระหนี้คงเหลือ ภาระหนี้ในสถาบันการเงินอื่น จำนวนกิจการของลูกค้า และวัตถุประสงค์ของการกู้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ วรสิทธิ์ โนนานนท์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า อายุ อาชีพ

ระดับรายได้ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ และวัตถุประสงค์ในการใช้เงินกู้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการค้างชำระหนี้เงินกู้ของคุณ

## 2. ข้อมูลเกี่ยวกับการกู้เงินประเภทมีกำหนดระยะเวลาใช้คืน

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการกู้เงินประเภทมีกำหนดระยะเวลาใช้คืนของคุณที่ใช้บริการสินเชื่อโดยรวม พบว่า วัตถุประสงค์ของการกู้ เงินกู้ ระยะเวลาที่ทำสัญญา และระยะเวลาที่กู้มาถึงปัจจุบัน มีความแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการกู้เงินไปใช้ประโยชน์ในแต่ละครั้งอาจมีการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้ หรือนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์แต่ประกอบธุรกิจขาดทุนซึ่งเงินกู้ที่ได้รับอาจไม่เพียงพอต่อความต้องการของคุณ ทั้งนี้เงินกู้ที่ธนาคารอนุมัติ อาจไม่สอดคล้องกับความต้องการของคุณ รวมถึงระยะเวลาที่ทำสัญญา และระยะเวลาที่กู้มาถึงปัจจุบัน มีระยะเวลาในการผ่อนชำระสั้นเกินไปทำให้เงินงวดผ่อนชำระสูงเกินความสามารถของคุณ และทำให้การผ่อนชำระหยุดลงเนื่องจากคุณไม่สามารถชำระหนี้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ คำรง ม่วงเลี่ยม (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ของคุณค่า ของบริษัทเงินทุน และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับเงื่อนไขข้อตกลงบริษัทผู้ให้กู้กับคุณ พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ คือ อัตราส่วนภาระหนี้เงินต้นต่อวงเงินกู้ที่ได้รับ และการใช้เงินกู้ตรงตามวัตถุประสงค์ ส่วนปัจจัยอื่นๆ ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ของคุณแต่อย่างใด และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พัฒนา กันยานนท์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของคุณสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์หนึ่งในจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา การทดสอบปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โดยสมการถดถอย แบบ Logistic Regression เพื่อประมาณค่าความน่าจะเป็นของตัวแปรอิสระว่าเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้หรือไม่ พบว่า ตัวแปรที่สามารถอธิบายปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ อย่างมีนัยสำคัญ มีจำนวน 8 ตัว ได้แก่ อาชีพ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับรายได้ วงเงินกู้ ภาระหนี้คงเหลือ ภาระหนี้ในสถาบันการเงินอื่น จำนวนกิจการของคุณ และวัตถุประสงค์ของการกู้

## 3. ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี

ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยภายนอกธนาคาร เป็นปัจจัยในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ปัจจัยที่เกิดจากคุณ และปัจจัยภายในธนาคาร ทั้งนี้สอดคล้องกับ

แนวคิดเกี่ยวกับสาเหตุของปัญหาหนี้ค้างชำระของ ชนินทร์ พิทยาวิวิช (2550 : 488-493) กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดหนี้ที่มีปัญหาส่วนใหญ่จะเกิดจาก สาเหตุจากปัจจัยภายนอก สาเหตุที่เกิดจากตัวลูกหนี้และ สาเหตุจากสถาบันการเงิน(ปัจจัยภายใน) สาเหตุจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การเปลี่ยนรสนิยมของผู้บริโภค การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด รongลงมา ปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ คือ มีค่าใช้จ่ายในครอบครัวเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากค่าครองชีพในปัจจุบันได้มีการปรับตัวสูงขึ้น จึงส่งผลให้ลูกหนี้ของธนาคารต้องกู้เงินจากสถาบันการเงินอื่นหรือต้องพึ่งพาเงินกู้นอกระบบ ทำให้มีภาระต้องผ่อนชำระหนี้หลายทาง และปัจจัยภายในธนาคาร คือ การเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป ระยะเวลาในการผ่อนชำระสั้นเกินไป โดยแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

3.1 ผลการศึกษาด้านปัจจัยภายนอกธนาคาร เนื่องจากราคาน้ำมันแพงทำให้ต้นทุนสินค้าสูงขึ้น ราคาสินค้ามีการปรับตัวเพิ่มสูงขึ้น ภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซาทำให้รายได้ของบุคคลลดลง ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง นโยบายของรัฐบาลมีการเปลี่ยนแปลง ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของการค้างชำระหนี้ของ ชนินทร์ พิทยาวิวิช (2550 : 488) กล่าวว่า สาเหตุจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ ภาวะทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริญญารัตน์ ตระการศิริพันธ์ (2540 : 47-49) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการชำระหนี้ของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยภายนอกที่เป็นผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจซบเซา เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงจากนโยบายของรัฐบาล สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการผลิตสินค้าออกสู่ตลาด การเกิดภัยธรรมชาติ ซึ่งมีผลทำให้เกิดหนี้ค้างชำระมาก และเช่นเดียวกับงานวิจัยของ พิเชิด ศรีสืบ (2547 : 67-69) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียเงินกู้ประเภทมีกำหนดระยะเวลาใช้คืน พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียเงินเชื่อเงินกู้ประเภทมีกำหนดระยะเวลาใช้คืนในทัศนคติของลูกหนี้ โดยกลุ่มลูกหนี้สาขาประตูช้างเผือกเชียงใหม่ และกลุ่มลูกหนี้ สาขาลำพูน มีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยภายนอกที่ทำให้เกิดหนี้เสีย คือ ภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซาหรือตกต่ำ

3.2 ผลการศึกษาด้านปัจจัยภายในธนาคาร โดยมีปัจจัยการเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป และระยะเวลาในการผ่อนชำระสั้นเกินไป วงเงินอนุมัติไม่เหมาะสมกับความต้องการพนักงานไม่ ได้ติดตามทวงถามเมื่อหนี้ถึงกำหนดชำระ เนื่องจากพนักงานมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบหลายด้าน ทำให้การติดตามหนี้ของธนาคารไม่ทันต่อหนี้ค้างที่เกิดขึ้น ซึ่งกระบวนการติดตามหนี้ของธนาคาร ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ แนวคิดด้านการติดตามหนี้ของ ชนินทร์ พิทยาวิวิช (2550 : 511-513) กล่าวว่า วิธีการทวงหนี้มีอยู่ 6 วิธี คือการส่งเอกสาร การโทรศัพท์ การใช้หนังสือ การส่งโทรเลข การส่งเจ้าหน้าที่ออกไปพบลูกหนี้ และการใช้วิธีการทางกฎหมาย ส่วนเรื่องการเพิ่มขึ้นของอัตรา



ดอกเบี้ย วงเงินอนุมัติที่ไม่เหมาะสมและเรื่องระยะเวลาในการผ่อนชำระ เนื่องจากธนาคารมีต้นทุนในการดำเนินงานสินเชื่อประเภทใดที่มีความเสี่ยงสูงอัตราดอกเบี้ย ก็ต้องปรับตัวสูงตาม และในการอนุมัติสินเชื่อธนาคารต้องมีการวิเคราะห์คุณสมบัติของลูกค้าในแต่ละรายตามหลักนโยบาย 6 Cs และหลักนโยบาย 5Ps และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา จันทวงศ์ (2550 : 12-14) กล่าวว่า การวิเคราะห์สินเชื่อต้องใช้หลักนโยบาย 5Ps ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการกู้ยืม (Purpose) การวิเคราะห์ประวัติและเรื่องราวของผู้กู้ (People) ความสามารถในการหารายได้มาชำระหนี้ (Payment) หลักประกันความเสี่ยงของธนาคาร (Protection) และแนวโน้มในอนาคต (Prospect) จากนโยบายการวิเคราะห์สินเชื่อดังกล่าวจะเห็นว่าลูกค้าแต่ละรายจะมีคุณสมบัติในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกัน ดังนั้นจำนวนเงินที่อนุมัติ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ จึงแตกต่างกันไปตามคุณสมบัติของลูกค้าแต่ละราย เช่นเดียวกับงานวิจัยของ พิชิต ศรีสืบ (2547 : 67-69) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียเงินกู้ประเภทมีกำหนดระยะเวลา ใช้คืน พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียเงินกู้ประเภทมีกำหนดระยะเวลาใช้คืนในทัศนคติของลูกค้าในด้านปัจจัยภายในธนาคาร เกิดจากการอำนวยความสะดวกของธนาคารที่ไม่มีการกลั่นกรองที่ดี และเกิดจากการเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันต์ บุญมหาชนนการ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นหนี้ค้างชำระสำหรับลูกค้าสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับธนาคารที่ให้กู้ พบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการมีหนี้ค้างชำระคือเจ้าหน้าที่ขาดการติดตามทวงถาม ขาดผู้รับผิดชอบในการแก้ไขและติดตามหนี้ ความไม่รัดกุมของหลักเกณฑ์ และนโยบายในการให้สินเชื่อ

3.3 ผลการศึกษาด้านปัจจัยที่เกิดจากลูกค้า โดยมีปัจจัยค่าใช้จ่ายในครอบครัวเพิ่มสูงขึ้น และมีภาระหนี้สินเพิ่มสูงขึ้นทำให้มีภาระต้องผ่อนชำระหลายทาง ขาดทุนจากการประกอบกิจการ จึงส่งผลให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนดเวลา เนื่องจากปัจจุบันนี้ค่าครองชีพได้มีการปรับตัวเพิ่มสูงขึ้น จึงต้องมีการกู้เงินจากแหล่งเงินทุนต่างๆ ทั้งในระบบและนอกระบบ เพื่อมาเป็นค่าใช้จ่ายในครอบครัวและลงทุนในกิจการเพื่อเสริมสภาพคล่อง มีผลให้ต้องผ่อนชำระหนี้หลายทาง จึงเกิดปัญหาในการชำระคืนหนี้เงินกู้ของธนาคาร ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นเรศร์ สุกันศีล (2539 : 90-92) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อหนี้จัดชั้นของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้าขาดประสบการณ์และความรู้ในการบริหารธุรกิจที่กู้ยืม ไปลงทุนไม่ดีพอ จึงส่งผลกระทบต่อรายได้จากการลงทุน ซึ่งรายได้ไม่เพียงพอแก่การชำระคืนหนี้ได้ มีหนี้ภายนอก ระบบธนาคารที่เสียดอกเบี้ยในอัตราที่สูงและมุ่งชำระหนี้เหล่านั้นก่อน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทยา วัฒนะ (2543 : 63-64) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียในการเบิกเงินเกินบัญชีของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาภาคสวนแก้ว พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียในการเบิกเงินเกินบัญชี คือ รายได้จากการดำเนินธุรกิจ ประสบการณ์ของลูกค้า การใช้เงินผิดวัตถุประสงค์ การวิเคราะห์ความสามารถของลูกค้าไม่ละเอียดพอ ปริมาณหนี้สินของลูกค้า รวม ลักษณะของกิจการ

เจ้าของคนเดียว และการวิเคราะห์หลักประกันของลูกหนี้ไม่ละเอียดพอ โดยลูกหนี้ที่มีระดับรายได้จากการดำเนินธุรกิจ มีประสบการณ์มากกว่า และปริมาณหนี้สินน้อยจะทำให้เกิดหนี้เสียในการเบิกเงินเกินบัญชีลดลง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณ ดวงจันทร์ (2541 : 47-50) ได้ศึกษาเรื่องนี้มีปัญหาของสินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ พบว่า ในส่วน ของลูกหนี้การเกิดหนี้เสียมีผลมาจากการที่ลูกหนี้มีพฤติกรรมในการใช้จ่ายสุรุ่ยสุร่ายและอาจเกิดจากค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนิษฐา จอมวิญญูณ (2546 : 54-56) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระคืนเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง พบว่า ความเห็นของผู้กู้ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อชำระหนี้ที่มีความสำคัญอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านรายได้ต่อครอบครัว ด้านเจ้าหน้าที่เห็นว่า ปัจจัยด้านรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อบนนโยบายรัฐของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี ผู้วิจัยขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

การเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระของธนาคาร เนื่องจากลูกหนี้ได้รับผลกระทบจากสิ่งต่างๆ ทั้งด้านภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา ด้านภาระหนี้สินที่เพิ่มสูงขึ้น รายได้ลดลงหรือการปรับตัวสูงขึ้นของอัตราดอกเบี้ย ซึ่งพอสรุปแนวทางป้องกันและแก้ไขได้ดังนี้

1. ควรเร่งกระจายเงินทุนให้แก่ประชาชนฐานรากหรือผู้ประกอบการรายย่อย เพื่อเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจให้ฟื้นตัว
2. ควรส่งเสริมให้ประชาชนโดยทั่วไปเห็นความสำคัญของการออมเงิน และส่งเสริมการทำบัญชีครัวเรือน เพื่อให้มีวินัยทางการเงิน
3. ควรส่งเสริมให้ประชาชนโดยทั่วไปได้เข้าใจคำว่า “เศรษฐกิจพอเพียง” โดยมีการให้ความรู้และแนวคิดในการดำรงชีวิต เพื่อจะได้ปรับตัวให้อยู่รอดได้ในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
4. ควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกระดับได้เข้ามาแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ เพื่อจะได้ปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในทุกๆ ด้าน
5. ธนาคาร และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต้องร่วมมือกันทำการตลาดอย่างครบวงจร เช่น จัดให้มีการฝึกอบรมอาชีพ การสร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดขึ้นในผลิตภัณฑ์ พร้อมทั้งให้ความรู้ด้านการตลาด
6. การอนุมัติสินเชื่อของธนาคารต้องวิเคราะห์สินเชื่อ โดยใช้หลักเกณฑ์ 6 Cs หรือ นโยบาย 5Ps การอนุมัติสินเชื่อโดยใช้หลักนโยบาย 6 Cs เป็นแนวคิดในการวิเคราะห์สินเชื่อ ซึ่ง

ประกอบด้วย คุณสมบัติของตัวลูกค้าผู้ขอสินเชื่อ (Characteristic) ความสามารถในการชำระคืน (Capacity) ทุนของกิจการ (Capital) สภาพแวดล้อมทั่วไป (Condition) หลักประกันหรือหลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกัน (Collateral) การควบคุม (Control) ซึ่งจะทำให้การอนุมัติสินเชื่อของธนาคารมีความรอบคอบ และช่วยลดปัญหาหนี้ค้างชำระที่เกิดขึ้นได้

7. ธนาคารควรมีขั้นตอนในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อมูลของผู้กู้ พร้อมทั้งต้องวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหาที่ผู้กู้อาจจะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ

8. ธนาคารควรจัดอบรมให้พนักงานที่ทำหน้าที่ด้านสินเชื่อมีความชำนาญ ด้านการวิเคราะห์ด้านการอนุมัติ พร้อมทั้งแนะนำเทคนิคการติดตามหนี้

9. การแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระให้มีประสิทธิภาพ จะต้องวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่แท้จริงของการค้างชำระแล้วจึงทำการแก้ไขที่ต้นเหตุ พร้อมทั้งวิเคราะห์ความสามารถของลูกค้าหนี้

10. ควรมีทีมงานในการบริหารหนี้ค้างชำระ เนื่องจากลูกหนี้แต่ละรายมีคุณสมบัติที่แตกต่างกัน และลูกหนี้ที่เป็นหนี้ค้างชำระต้องมีการดูแลและติดตามผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมกรรมการชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
2. ควรมีการศึกษาปัญหาที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้ของธนาคาร
3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียของเงินกู้ในแต่ละประเภทของธนาคาร