

การวิเคราะห์ความน่าจะเป็นของการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้าธนาคาร:
กรณีศึกษาลูกค้าข้าราชการครู และข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ของธนาคารกรุงไทย สาขาฮอด

An Analysis of Debt Default Probability of Bank Client:
A Case Study of Teachers and Local Government Clients
of Krung Thai Bank, Hod Branch

สุทธิพงษ์ ใหม่จันทร์แดง*
Sudtipong Maijundang*

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้าธนาคาร โดยใช้แบบจำลองโพรบิต ผลการศึกษพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการผิดนัดชำระหนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติประกอบไปด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ เพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน อัตราดอกเบี้ยของธนาคาร การบริการชำระหนี้เงินกู้ วัตถุประสงค์ในการกู้ และหลักประกันเงินกู้ ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ลูกค้าธนาคารมีโอกาสผิดนัดชำระหนี้มากขึ้น ได้แก่ ปัจจัยด้านรายจ่ายต่อเดือน และวัตถุประสงค์ในการกู้ ซึ่งพบว่าโดยส่วนใหญ่การผิดนัดชำระหนี้มักเกิดขึ้นกับการกู้เพื่อการอุปโภค - บริโภค ดังนั้นผลการศึกษาในครั้งนี้จึงได้สะท้อนให้เห็นว่าในการพิจารณาให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใหม่ ธนาคารควรพิจารณาและให้ความสำคัญกับ เพศ รายได้ต่อเดือน อัตราดอกเบี้ยของธนาคาร บริการชำระหนี้เงินกู้ หลักประกันเงินกู้ ของลูกค้าเป็นหลัก โดยเฉพาะด้านรายจ่ายต่อเดือน และวัตถุประสงค์ในการกู้ของลูกค้าอย่างละเอียดก่อนการอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อโอกาสในการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้าธนาคาร

คำสำคัญ: การผิดนัดชำระหนี้, ธนาคารพาณิชย์, การให้สินเชื่อ, แบบจำลองโพรบิต, ข้าราชการ

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors affecting the probability of default of the bank customers using the Probit model. The results showed that seven factors could statistically affect debt default, namely gender, income, expenditure, loan interest rate, bank services, the objective of borrowing, and collateral loan. The critical factors that resulted in the bank's customers having a higher chance of defaulting on their debts were the monthly expenses and the purpose of the

* คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ E-mail: sudtipong.maijundang@gmail.com

* Corresponding author - Faculty of Economics, Chiang Mai University - E-mail: sudtipong.maijundang@gmail.com

loan, especially for consumption. Therefore, the results of this study reflect that when considering credit for new customers, banks should consider and pay attention to gender, income, loan interest rate loan, repayment service, collateral loan, especially the customer's expenses, and the borrowing objectives before credit approval. This is an essential factor affecting the chances of defaulting on the bank's customers.

Keywords: Technical Officience, Operation, Public-Hospital, Chiang Mai, Data Envelopment Analysis

ที่มาและความสำคัญ

ในภาวะของเศรษฐกิจปัจจุบันแม้ว่ารายได้ของคนไทยเฉลี่ยเพิ่มขึ้นในทุกปี ค่าใช้จ่ายในการครองชีพก็ขยับตัวสูงขึ้นเกือบทุกภูมิภาค สินค้าอุปโภคบริโภค รวมทั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันต้องหาซื้อได้ด้วยเงิน และโดยธรรมชาติของมนุษย์ล้วนต้องการกินดีอยู่ดี มีสิ่งของเครื่องใช้ทัดเทียมผู้อื่น แต่ในความเป็นจริงแล้วความเป็นอยู่ รายได้แต่ละครอบครัวย่อมแตกต่างกัน ปัจจัยเหล่านี้ล้วนทำให้ไม่สามารถที่จะหาซื้อของมาสนองความต้องการของตนได้ทันที ดังนั้นวิธีการที่จะบำบัดความต้องการที่จะได้สิ่งของเหล่านี้มาจึงจำเป็นต้องใช้วิธีการผ่อนชำระ เช่าซื้อ หรือกู้ยืม จึงเกิดธุรกิจเช่าซื้อและธุรกิจเงินกู้ยืมในระบบ ซึ่งธุรกิจเหล่านี้มักมีอัตราดอกเบี้ยที่สูง สร้างภาระหนี้สินแก่ประชาชนเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี โดยเฉพาะในกลุ่มอาชีพรับราชการ จากผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในปี 2555 พบว่า ร้อยละ 83.2 ของครอบครัวของข้าราชการทุกประเภท และทุกระดับตำแหน่งเป็นผู้มีหนี้สินจำนวนหนี้สินรวมกันทั้งสิ้น 323,593 ล้านบาท และมีจำนวนหนี้สินเฉลี่ย 1,111,425 บาท ต่อราย (ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2556)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ในประเทศที่มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจในรูปแบบของสถาบันการเงินภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ซึ่งได้เห็นถึงความสำคัญของข้าราชการไทยจึงได้ออกผลิตภัณฑ์ทางด้านสินเชื่อให้กับข้าราชการและบุคลากรของรัฐ ธนาคารจึงได้ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐให้สินเชื่อเพื่อเป็นสวัสดิการสำหรับข้าราชการ สำหรับหน่วยงานที่มีข้อตกลงกับธนาคาร ได้แก่ สินเชื่ออเนกประสงค์เพื่อเป็นสวัสดิการสำหรับข้าราชการ สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับข้าราชการ และสินเชื่อสวัสดิการสำหรับข้าราชการบำนาญ ซึ่งสินเชื่อดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของสินเชื่อบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหาภาระหนี้ ที่เพิ่มสูงขึ้นของข้าราชการและบุคลากรของรัฐ เพื่อยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับข้าราชการ และบุคลากรของรัฐ และลดปัญหาการเกิดหนี้ในระบบให้ข้าราชการและบุคลากรของรัฐอีกด้วย โดยจากจำนวนสาขาของธนาคารกรุงไทยที่มีอยู่อย่างมากมายครอบคลุมทุกจังหวัดในประเทศไทย งานวิจัยฉบับนี้ได้ให้ความสนใจธนาคารกรุงไทย สาขาฮอด ซึ่งเป็นสาขาที่เปิดดำเนินการเมื่อปี 2557 เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการทางการเงินและบริการทางด้านสินเชื่อให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ อำเภอสอด อำเภออมก๋อย อำเภอดอยเต่า และเขตอำเภอใกล้เคียง การให้บริการด้านสินเชื่อ ในระยะแรกธนาคารได้อนุมัติสินเชื่อสวัสดิการให้กับข้าราชการและบุคลากรของรัฐในเขตพื้นที่อำเภอสอด อำเภออมก๋อย อำเภอดอยเต่า ซึ่งทำให้การขยายตัวของสินเชื่อประเภทนี้มีสัดส่วนที่สูงกว่าสินเชื่อประเภทอื่นๆ และมีอัตราการขยายตัวของสินเชื่อข้าราชการอย่างต่อเนื่อง คิดเป็น 164% เมื่อเทียบกับการขยายตัวของสินเชื่อข้าราชการในเขตพื้นที่อื่นๆ (ที่มา: รายงานผลการอนุมัติสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย, 2563) จากข้อมูลทางด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย สาขาฮอด พบว่าลูกค้าสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นกลุ่มข้าราชการครู

ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้าราชการครูในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 5 และข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอฮอด อำเภออมก๋อย และอำเภอดอยเต่า โดยมียอดอนุมัติสินเชื่อทั้งหมด 294,637,260 บาท (ที่มา: ธนาคารกรุงไทย, 2563) ซึ่งมีจำนวนภาระหนี้สูงกว่าข้าราชการหน่วยงานอื่น ในเขตพื้นที่อำเภอฮอด อำเภออมก๋อย และ อำเภอดอยเต่า คิดเป็น 55% ของพอร์ตสินเชื่อข้าราชการทั้งหมด โดยเป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อสวัสดิการสำหรับข้าราชการ คือ สินเชื่อเอนกประสงค์เพื่อเป็นสวัสดิการสำหรับข้าราชการ คิดเป็น 66% สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ คิดเป็น 26% สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย คิดเป็น 7% และสินเชื่อสำหรับข้าราชการบำนาญ คิดเป็น 1%

แต่เนื่องด้วยสภาพทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน ถึงแม้รายได้ของข้าราชการครู และข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอัตราเพิ่มขึ้นในทุกปี แต่ว่าอัตราค่าใช้จ่ายก็ขยับตัวสูงขึ้นด้วยเช่นกัน ส่งผลกระทบให้ผู้กู้สินเชื่อสวัสดิการหลายรายไม่สามารถส่งคืนเงินกู้ได้ตามกำหนด และก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระมีจำนวนมาก และมีหนี้ค้างชำระเพิ่มขึ้น

อย่างต่อเนื่อง เมื่อเทียบกับข้าราชการหน่วยงานอื่น (ซึ่งนับตั้งแต่ลูกค้าที่ค้างชำระตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป) เท่ากับ 3,245,000 บาท ในปี 2561 เพิ่มขึ้นเป็น 4,854,000 บาท ในปี 2562 โดยเป็นสินเชื่อเอนกประสงค์เพื่อเป็นสวัสดิการสำหรับข้าราชการ เท่ากับ 2,275,295 บาท สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ เท่ากับ 346,930 บาท สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เท่ากับ 1,789,120 บาท และสินเชื่อสำหรับข้าราชการบำนาญ เท่ากับ 442,665 บาท (ที่มา: ธนาคารกรุงไทย, 2563)

จากปัญหาดังกล่าว งานวิจัยฉบับนี้จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการผิณฑ์ชำระหนี้ของธนาคารกรุงไทย สาขาฮอด ของกลุ่มลูกค้าข้าราชการครูและข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ธนาคารในการปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกค้ารายใหม่ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการค้างชำระหนี้ของลูกค้า หรือให้มีการค้างชำระน้อยที่สุด นอกจากนี้ธนาคารยังสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขปัญหารวมถึงการกำหนดนโยบายและคุณภาพในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และลดการเกิดสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL : Non Performing Loan)

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการผิณฑ์ชำระหนี้ของลูกค้าธนาคารในกลุ่มข้าราชการครู และข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ทบทวนวรรณกรรม

การมีหนี้ค้างชำระนั้นเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริโภค กล่าวคือ ผู้บริโภคมีพฤติกรรมต้องการบริโภคมากแต่รายได้ไม่พอสำหรับการบริโภค จึงทำการขอสินเชื่อจากสถาบันการเงินเพื่อสนองต่อความต้องการที่จะบริโภคเพิ่มขึ้นทำให้การออมของผู้บริโภคไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ จึงเกิดเป็นหนี้ค้างชำระได้ ซึ่งจากทฤษฎีรายได้เปรียบเทียบกับ Duessenberry (1952) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมการบริโภคของบุคคลมีได้ขึ้นอยู่กับรายได้ที่ตนเองได้รับ แต่หากขึ้นอยู่กับรายได้เปรียบเทียบกับเพื่อนบ้านหรือครอบครัวที่เกี่ยวข้องหรือเปรียบเทียบกับความเป็นอยู่ของตนในอดีต โดยเฉพาะช่วงที่เคยกินดีอยู่ดีมาก่อน ได้เน้นความสำคัญของการเลียนแบบกันอันเป็นปัจจัยสำคัญที่มีต่อการตัดสินใจในการบริโภคและก่อให้เกิดการเอาอย่างกันในการบริโภค ทั้งที่ระดับรายได้ของผู้บริโภคแตกต่างกันและจากทฤษฎีของสมมติฐานรายได้ถาวรของ Friedman (1957) ได้เน้นความสัมพันธ์ระดับการบริโภคและ

ระดับรายได้ถาวรโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณากับการบริโภคหมวดสินค้าคงทนแล้ว การตัดสินใจบริโภคจะขึ้นอยู่กับระดับรายได้ถาวรเป็นสำคัญ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการผัดขันธ์ชำระหนี้ธนาคารส่วนใหญ่พบว่า มี 3 ปัจจัยหลักที่สำคัญ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน ซึ่งผลการศึกษาส่วนใหญ่บอกได้แค่เพียงปัจจัยที่ส่งผลต่อการผัดขันธ์ชำระหนี้ของกลุ่มลูกค้าโดยรวมเท่านั้น แต่ไม่สามารถทราบถึงพฤติกรรมการก่อหนี้ของลูกค้าว่า ลูกค้ามีพฤติกรรมการก่อหนี้อย่างไร และงานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการศึกษากลุ่มลูกค้าโดยรวมไม่ได้เฉพาะเจาะจงกลุ่มลูกค้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น จรูญรัตน์ ตระการศิริพันธ์ (2540) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการชำระหนี้ของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบเนื่องจากปัญหาภาวะเศรษฐกิจ ชะลอตัวเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล การเกิดภัยธรรมชาติ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการผลิตจึงส่งผลให้เกิดหนี้ค้ำชำระมาก สำหรับปัจจัยภายในเกิดจากอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มสูงขึ้น การจำกัดการให้สินเชื่อบางประเภท และเงื่อนไขการชำระหนี้สูง ส่วนปัจจัยที่เกิดจากตัวลูกหนี้เอง คือ ส่วนมากมีการลงทุนเกิดกำลังความสามารถให้ต้นทุนที่สูง ธุรกิจขาดสภาพคล่อง ใช้เงินผิดวัตถุประสงค์ ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยและทำการค้าเกินตัว เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดหนี้ค้ำชำระ ขณะที่ศรีวาลัย นิราษ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยของการค้ำชำระหนี้เงินกู้ของลูกค้าธนาคารของรัฐในจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการค้ำชำระหนี้ของลูกค้าของธนาคารของรัฐในจังหวัดลำพูนมากที่สุด มีสาเหตุมาจากภาวะเศรษฐกิจ และค่านิยมและเทคโนโลยี ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการค้ำชำระหนี้มากที่สุดมีสาเหตุมาจากการเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ย ส่วนปัจจัยที่เกิดจากตัวผู้กู้เองที่มีอิทธิพลต่อการค้ำชำระหนี้มากที่สุดนั้นมีสาเหตุมาจากรายได้หลัก และรายได้รองลดลงและการนำเงินหมุนเวียนไปลงทุน ส่วนสุภาพร ธรรมรัชสุนทร (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของลูกค้าหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารกรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ วงเงินกู้ สัดส่วนภาระหนี้ต่อวงเงินกู้ จำนวนผู้กู้ ราคาประเมินหลักประกันและสัดส่วนภาระหนี้ต่อราคาประเมินหลักประกัน ส่วนผลการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดหนี้ ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โดยใช้สมการถดถอยแบบ Binary Logistic Regression ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าปัจจัยที่มีระดับความสำคัญในการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ จำนวนผู้กู้และสัดส่วนภาระหนี้ต่อราคาประเมินหลักประกัน

กาญจนา ไผ่ศรี (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อหนี้ค้ำชำระสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่าตัวแปร อาชีพรับราชการ รายจ่ายของลูกค้าหนี้ต่อเดือน และวงเงินกู้เพิ่มโอกาสความน่าจะเป็นที่มีผลต่อหนี้ค้ำชำระ และตัวแปรสัดส่วนภาระหนี้คงเหลือต่อวงเงินกู้ สถานภาพสมรสและรายได้ของลูกค้าหนี้ลดโอกาสความน่าจะเป็นที่มีผลต่อหนี้ค้ำชำระอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ส่วนวรรณฎฐกานต์ นุชพุ่ม (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้บัตรเครดิตเต็มจำนวน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในประเด็นต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต และระดับความเข้าใจทางการเงิน โดยการเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ชำระหนี้บัตรเครดิตเต็มจำนวน มีจำนวน 207 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีการชำระเต็มจำนวนมากกว่าเพศชาย 1.098 เท่าของเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตะวัน ทิพย์พรหมมา (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นหนี้ค้ำชำระบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าลูกหนี้ค้ำชำระส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

นภดล อังคนาวาศิษฐ์ และบุญเลิศ จิตรมณีโรจน์ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อจำนวนเงินคงค้างชำระหนี้เงินกู้เชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าที่ขอประนอมหนี้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า 1) อายุ จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน รายได้สุทธิต่อเดือน อัตราส่วนความสามารถในการชำระหนี้ (DSCR) จำนวนเงินที่ต้องผ่อนชำระในแต่ละงวด มูลค่าหลักประกันที่ใช้ขอสินเชื่อและมูลเหตุที่เกิดจากตัวลูกหนี้ ด้านรายได้ที่ลดลงมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับจำนวนหนี้คงค้างเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทั้ง 8 ปัจจัยสามารถอธิบายความผันแปรของจำนวนหนี้คงค้างเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยได้ 69.0% และ 2) อายุ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อัตราส่วนความสามารถในการชำระหนี้ (DSCR) จำนวนเงินที่ต้องผ่อนชำระในแต่ละงวด มูลเหตุที่เกิดจากตัวลูกหนี้ด้านการเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ และตัวแปรดัมมี่แสดงอิทธิพลของภูมิภาคของหลักประกันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับสัดส่วนของจำนวนหนี้คงค้างต่อยอดหนี้ทั้งหมดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทั้ง 6 ปัจจัยสามารถอธิบายความผันแปรของจำนวนหนี้คงค้างเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยได้ 64.7%

ดังนั้นการศึกษาของผู้วิจัยในครั้งนี้จึงได้ศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการผัดนัดชำระหนี้ของลูกค้าชั้นผัดนัดชำระหนี้ โดยได้เจาะจงลูกค้ากลุ่มที่เป็นข้าราชการครูและข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือว่าลูกค้ากลุ่มดังกล่าวเป็นกลุ่มข้าราชการที่มีอัตราการก่อหนี้สูงและมีอัตราการผัดนัดชำระหนี้ในอัตราที่เพิ่มสูงขึ้น โดยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ความน่าจะเป็นของการผัดนัดชำระหนี้ธนาคารของลูกค้าชั้นผัดนัดชำระหนี้ กรณีศึกษา ลูกค้าข้าราชการครูและข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของธนาคารกรุงไทย สาขาฮอด โดยวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสในการผัดนัดชำระหนี้ธนาคาร คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านธนาคาร และปัจจัยด้านหนี้สิน ว่าปัจจัยดังกล่าวมีโอกาสที่จะเกิดการผัดนัดชำระหนี้หรือไม่ อีกทั้งผู้วิจัยยังได้วิเคราะห์และเปรียบเทียบถึงพฤติกรรมการก่อหนี้ของลูกค้าคือ พฤติกรรมการก่อหนี้ของลูกค้าชั้นดีและลูกค้าชั้นผัดนัดชำระหนี้ โดยการวิเคราะห์และเปรียบเทียบจากปัจจัยด้านหนี้สิน ได้แก่ ประเภทผลิตภัณฑ์สินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการกู้ วงเงินกู้ หลักประกันเงินกู้ จำนวนเงินผ่อนชำระและภาระหนี้จากสถาบันการเงินอื่น

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความน่าจะเป็นของการผัดนัดชำระหนี้ของลูกค้าธนาคาร ในกลุ่มข้าราชการครูและข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของธนาคารกรุงไทย สาขาฮอด โดยใช้ข้อมูลในการวิจัยเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามคือลูกค้าข้าราชการครูและข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีสินเชื่อสวัสดิการข้าราชการของธนาคารกรุงไทย สาขาฮอด ได้แก่ สินเชื่ออเนกประสงค์เพื่อเป็นสวัสดิการสำหรับข้าราชการ สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับข้าราชการ และสินเชื่อสวัสดิการสำหรับข้าราชการบำนาญ ทั้งหมดจำนวน 195 ราย ซึ่งเป็นจำนวนที่คำนวณได้มาจากสูตรทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) เมื่อขนาดประชากรซึ่งคือลูกค้าทั้งหมดของธนาคารที่อยู่ในกลุ่มลูกค้าข้าราชการครูและข้าราชการปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 380 ราย (ข้อมูล ณ พ.ศ. 2563) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

2. วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความน่าจะเป็นของการผัดนัดชำระหนี้ของลูกค้าธนาคาร ในกลุ่มข้าราชการครู และข้าราชการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในการวิเคราะห์จะเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนาในการอธิบายลักษณะทั่วไป

ของข้อมูล จากนั้นจะทำการวิเคราะห์โอกาสในการผิณฑ์ชำระหนี้โดยใช้แบบจำลอง Binary choice model ซึ่งเป็นแบบจำลองที่สามารถอธิบายพฤติกรรมของตัวแปรตามที่มีลักษณะเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพสองทางเลือก โดยในการวิเคราะห์จะใช้ทั้งแบบจำลองโพรบิต (Probit model) และแบบจำลองโลจิต (Logit model) จากนั้นจะทำการเลือกแบบจำลองที่มีความเหมาะสมมากที่สุดโดยพิจารณาจากค่า AIC (The Akaike information criterion) ที่มีค่าต่ำที่สุด และนำผลการประมาณไปทำการวิเคราะห์ในทางเศรษฐศาสตร์ต่อไป

ขั้นตอนการศึกษา สามารถอธิบายโดยดังนี้

1. การใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อแสดงลักษณะพื้นฐานของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ อันได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด เป็นต้น โดยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการอธิบายลักษณะพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานภาพ จำนวนบุคคลที่อยู่ในอุปการะ รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน อัตราดอกเบี้ยของธนาคารที่ลูกค้าได้รับ การติดตามการชำระหนี้ของธนาคาร การบริหารชำระเงินกู้ การกำหนดเงื่อนไขการผ่อนชำระ ประเภทผลิตภัณฑ์สินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการกู้ วงเงินกู้ หลักประกันการกู้เงิน จำนวนเงินผ่อนชำระ และภาระหนี้จากสถาบันการเงินอื่น

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสในการผิณฑ์ชำระหนี้ธนาคารของลูกค้า โดยใช้ Binary Choice model ได้แก่แบบจำลองโพรบิต (Probit Model) และแบบจำลองโลจิต (Logit model) เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสการผิณฑ์ชำระหนี้ธนาคารของลูกค้า โดยแบบจำลองจะประกอบไปด้วยตัวแปรตามที่มีค่าที่เป็นไปได้ 2 ทาง และเป็นแบบจำลองที่ใช้สำหรับการประมาณค่าความน่าจะเป็นของการเกิดเหตุการณ์หนึ่ง โดยสมมติให้ความน่าจะเป็นดังกล่าวเท่ากับความถี่สะสมของการแจกแจงแบบปกติ (Normal Cumulative Distribution Function: CDF) สำหรับแบบจำลองโพรบิต และความถี่สะสมของการแจกแจงแบบโลจิตติกส์ (Logistic Cumulative Distribution) สำหรับแบบจำลองแบบโลจิต ดังนั้นความน่าจะเป็นของการเกิดเหตุการณ์ที่สนใจสามารถเขียนได้ดังสมการ ต่อไปนี้

$$Prob(y=1) = \int_{-\infty}^{\beta'x} \phi(t)dt = \Psi(\beta'x)$$

โดยที่ Ψ คือ Standard Normal Distribution Function สำหรับแบบจำลองโพรบิต และ Logistic function สำหรับแบบจำลองโลจิต และ ϕ คือ Probability Density Function

ดังนั้นการทดสอบเพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสในการผิณฑ์ชำระหนี้ธนาคารของลูกค้าธนาคารสามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการได้ ดังนี้

$$Y^* = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8 + \beta_9 X_9 + \beta_{10} X_{10} + \beta_{11} X_{11} + \beta_{12} X_{12} + \beta_{13} X_{13} + \beta_{14} X_{14} + \beta_{15} X_{15} + \beta_{16} X_{16} + \beta_{17} X_{17} + \beta_{18} X_{18} + \beta_{19} X_{19} + \beta_{20} X_{20} + \beta_{21} X_{21} + \beta_{22} X_{22} + \beta_{23} X_{23} + \beta_{24} X_{24} + \beta_{25} X_{25} + \beta_{26} X_{26} + \beta_{27} X_{27} + e$$

โดยกำหนดให้

Y^* หมายถึง การผิณฑ์ชำระหนี้สินเชื่อสวัสดิการข้าราชการของธนาคารกรุงไทย สาขาฮอด โดย $Y^* = 1$ แสดงว่า ผิณฑ์ชำระหนี้ และ 0 แสดงว่า ไม่มีการผิณฑ์ชำระหนี้

X_1 หมายถึง เพศ โดยที่ $X_1 = 1$ เมื่อเป็นเพศชาย และ 0 เมื่อเป็นเพศ หญิง

X_2 หมายถึง อายุ (ปี)

X_3 หมายถึง ระดับการศึกษา โดยที่ $X_3 = 1$ เมื่อระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาโท (ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี) และ 0 เมื่อระดับปริญญาโทขึ้นไป (ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก)

X_4 หมายถึง ตำแหน่งงาน ได้แก่ ระดับปฏิบัติการ ระดับกลางและระดับสูง โดยที่ $X_{41} = 1$ เมื่อมีระดับตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ และ 0 เมื่ออยู่ในระดับตำแหน่งงานอื่นๆ

X_5 หมายถึง สถานภาพ ได้แก่ สถานภาพโสด สถานภาพสมรส สถานภาพหย่า และสถานภาพหม้าย โดยที่

$X_{51} = 1$ เมื่ออยู่ในสถานภาพโสด และ 0 เมื่ออยู่ในสถานภาพอื่นๆ

$X_{52} = 1$ เมื่ออยู่ในสถานภาพสมรส และ 0 เมื่ออยู่ในสถานภาพอื่นๆ

X_6 หมายถึง จำนวนบุคคลที่อยู่ในอุปการะ (คน)

X_7 หมายถึง รายได้ต่อเดือน (บาท)

X_8 หมายถึง รายจ่ายต่อเดือน (บาท)

X_9 หมายถึง อัตราดอกเบี้ยของธนาคาร (เปอร์เซ็นต์ต่อปี) โดยถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า 3% อัตราดอกเบี้ย 3.01%-4% อัตราดอกเบี้ย 4.01%-5% และอัตราดอกเบี้ย 5% ขึ้นไป การวัดค่าจึงต้องอาศัยตัวแปรหุ่น โดยที่

$X_{91} = 1$ เมื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า 3% และ 0 เมื่ออัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับอื่นๆ

$X_{92} = 1$ เมื่ออัตราดอกเบี้ย 3.01%-4% และ 0 เมื่ออัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับอื่นๆ

$X_{93} = 1$ เมื่ออัตราดอกเบี้ย 4.01%-5% และ 0 เมื่ออัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับอื่นๆ

X_{10} หมายถึง การติดตามการชำระหนี้ของธนาคาร กำหนดให้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ มีการติดตามอย่างสม่ำเสมอ มีการติดตามเป็นบางครั้ง และไม่มีการติดตามเลย โดยที่ $X_{10} = 1$ เมื่อมีการติดตามอย่างสม่ำเสมอ หรือมีการติดตามเป็นบางครั้ง และ 0 เมื่อไม่มีการติดตามเลย

X_{11} หมายถึง การบริการชำระเงินกู้ ได้แก่ บริการหักชำระโดยผ่านหน่วยงาน บริการหักชำระโดยผ่านบัญชีลูกค้า และบริการชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร โดยที่ $X_{11} = 1$ เมื่อลูกค้าใช้บริการหักชำระโดยผ่านหน่วยงาน หรือบริการหักชำระโดยผ่านบัญชีลูกค้า และ 0 เมื่อลูกค้าใช้บริการผ่านทางช่องทางอื่นๆ เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร

X_{12} หมายถึง การกำหนดเงื่อนไขการผ่อนชำระ ได้แก่ การผ่อนชำระทั้งต้นและดอกเบี้ย การผ่อนชำระเฉพาะดอกเบี้ย โดยที่ $X_{12} = 1$ เมื่อมีการผ่อนชำระทั้งต้นและดอกเบี้ย และ 0 เมื่อมีการผ่อนชำระเฉพาะดอกเบี้ย

X_{13} หมายถึง ประเภทผลิตภัณฑ์สินเชื่อ โดยมีประเภทผลิตภัณฑ์มี 4 ประเภท คือ สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ สินเชื่อเอนกประสงค์ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อบ้านอายุฯ โดยที่

$X_{131} = 1$ เมื่อเลือกผลิตภัณฑ์สินเชื่อธนวัฏ และ 0 เมื่อเลือกผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทอื่นๆ

$X_{132} = 1$ เมื่อเลือกผลิตภัณฑ์สินเชื่อเอนกประสงค์ และ 0 เมื่อเลือกผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทอื่นๆ

$X_{133} = 1$ เมื่อเลือกผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และ 0 เมื่อเลือกผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทอื่นๆ

X_{14} หมายถึง วัตถุประสงค์ของลูกค้าในการกู้สินเชื่อกับธนาคาร ได้แก่ เพื่ออุปโภค-บริโภค เพื่อชำระหนี้กับสถาบันการเงินอื่น หรือชำระบัตรเครดิต และเพื่อปลูกสร้างที่อยู่อาศัย หรือ ซื้อที่อยู่อาศัย โดยที่

$X_{141} = 1$ เมื่อมีวัตถุประสงค์เพื่อการอุปโภค-บริโภค และ 0 เมื่อมีวัตถุประสงค์อื่นๆ

$X_{142} = 1$ เมื่อมีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้กับสถาบันการเงินอื่นหรือชำระบัตรเครดิต และ 0 เมื่อมีวัตถุประสงค์อื่นๆ

X_{15} หมายถึง วงเงินกู้ (บาท)

X_{16} หมายถึง หลักประกันเงินกู้ ซึ่งได้กำหนดเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ที่ดินเปล่า ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง บุคคลค้ำประกัน และค้ำประกันตนเอง โดยที่

$X_{161} = 1$ เมื่อใช้หลักประกันเป็นที่ดินเปล่า และ 0 เมื่อใช้หลักประกันประเภทอื่นๆ

$X_{162} = 1$ เมื่อใช้หลักประกันเป็นที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง และ 0 เมื่อใช้หลักประกันประเภทอื่นๆ

$X_{163} = 1$ เมื่อใช้หลักประกันเป็นบุคคลค้ำประกัน และ 0 เมื่อใช้หลักประกันประเภทอื่นๆ

X_{17} หมายถึง จำนวนเงินผ่อนชำระ (บาท)

X_{18} หมายถึง ภาระหนี้จากสถาบันการเงินอื่น โดยถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ ได้แก่ ไม่มีภาระหนี้ ภาระหนี้ต่ำกว่า 100,000 บาท ภาระหนี้ 100,001 - 500,000 บาท ภาระหนี้ 500,001 - 1,000,000 บาท และ ภาระหนี้ 1,000,001 บาทขึ้นไป การวัดค่าจึงต้องอาศัยตัวแปรหุ่น $X_{18} = 1$ ไม่มีภาระหนี้ - 500,000 บาท และ 0 หมายถึงมีภาระหนี้ 500,001 บาท ขึ้นไป

ผลการศึกษา

1. ลักษณะทั่วไปของข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

ในส่วนนี้จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ซึ่งพบว่าลูกค้าที่มีสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารกรุงไทย สาขาฮอด จำนวน 195 ราย สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มลูกค้าที่ผิมนัดชำระหนี้และกลุ่มลูกค้าที่ไม่ผิมนัดชำระหนี้ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มลูกค้าที่ผิมนัดชำระหนี้โดยส่วนใหญ่เป็นลูกค้าเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน (ตั้งแต่ C1 - C7) และมีสถานะภาพสมรส มีจำนวนบุคคลที่อยู่ในอุปการะเลี้ยงดูอยู่ระหว่าง 2 - 3 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีรายจ่ายต่อเดือนระหว่าง 25,001 - 35,000 บาท และส่วนสินเชื่อกู้ยืมของลูกค้าส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 23,000 - 500,000 บาท โดยใช้ตัวเองเป็นหลักประกันการกู้เงิน (ในกรณีที่ลูกค้ามีเงินเดือนตั้ง 25,000 บาท ขึ้นไป ยกเว้นหลักทรัพย์ค้ำประกัน และบุคคลค้ำประกัน) และมีจำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือนอยู่ระหว่าง 0 - 5,000 บาท ส่วนภาระหนี้จากสถาบันการเงินอื่นอยู่ระหว่าง 500,001 - 1,000,000 บาท ส่วนด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารที่ลูกค้าได้รับซึ่งได้รับอัตราดอกเบี้ยมากกว่า 5% ขึ้นไป เป็นลูกค้าที่ได้รับการติดตามการชำระหนี้ของธนาคารเป็นบางครั้ง (ลูกค้าได้รับการติดตามการชำระหนี้จากธนาคารสัปดาห์ละ 2 ครั้ง) ซึ่งลูกค้ารับบริการหักชำระหนี้ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารและส่วนใหญ่ลูกค้าที่มีการผ่อนชำระเฉพาะดอกเบี้ย

สำหรับลูกค้าที่ไม่ผิมนัดชำระหนี้ ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน (ตั้งแต่ C1 - C7) และมีสถานะภาพสมรส มีจำนวนบุคคลที่อยู่ในอุปการะเลี้ยงดูอยู่ระหว่าง 2-3 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีรายจ่ายต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท และส่วนสินเชื่อกู้ยืมของลูกค้าที่เลือกกู้ เป็นสินเชื่อบริษัท สินเชื่อเอนกประสงค์ มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อการอุปโภค-บริโภค วงเงินกู้ของลูกค้าอยู่ระหว่าง 500,001 - 1,000,000 บาท และ 1,000,001 - 1,500,000 บาท โดยมีหลักประกันเงินกู้เป็นบุคคลค้ำประกัน และมีจำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือน อยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ส่วนภาระหนี้จากสถาบันการเงินอื่น ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่มีภาระหนี้จาก

สถาบันการเงินอื่น ส่วนด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารที่ถูกค่าได้รับ ส่วนใหญ่ได้รับอัตราดอกเบี้ยระหว่าง 3.01% - 4% เป็นลูกค้า ที่ได้รับการติดตามการชำระหนี้ของธนาคารสม่ำเสมอ ซึ่งลูกค้ารับบริการหักชำระเงินผ่านหน่วยงานและส่วนใหญ่ลูกค้าที่มีการผ่อนชำระเงินทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย

2. ผลการประมาณจากแบบจำลอง

ในส่วนนี้จะนำเสนอผลการประมาณแบบจำลองโพรบิตและแบบจำลองโลจิต ด้วยเทคนิควิธีการประมาณแบบ Maximum Likelihood Estimate (MLE) และเมื่อทำการเปรียบเทียบผลการที่ได้จากแบบจำลองโพรบิตและแบบจำลองโลจิต พบว่าแบบจำลองโพรบิตมีความเหมาะสมและสามารถอธิบายข้อมูลที่เก็บรวบรวมมานี้ได้ถูกต้องมากกว่าแบบจำลองโลจิต เนื่องจากมีค่า AIC ของแบบจำลองโพรบิตมีค่าต่ำกว่าค่า AIC ของแบบจำลองโลจิต ซึ่งได้แสดงค่า AIC ไว้ในส่วนท้ายของตารางที่ 1 ดังนั้นในการวิเคราะห์ผลการศึกษาก็เลือกใช้ผลที่ได้จากแบบจำลองโพรบิต ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1

ผลการประมาณค่าจากแบบจำลองโพรบิต

Variable	Maximum Likelihood Estimates			
	Coefficient	Standard Error	Z	P-value
ค่าคงที่	60.664	1331.011	0.05	0.964
เพศ ^a (X_1) ชาย = 1	10.805*	5.725	1.89	0.059
อายุ (X_2)	-0.150	0.134	-1.12	0.264
ระดับการศึกษา ^a (X_3) ต่ำกว่าปริญญาโท = 1	-4.443	4.331	-1.03	0.305
ตำแหน่งงาน ^a (X_{41}) ระดับปฏิบัติการ = 1	13.515	9.387	1.44	0.150
ตำแหน่งงาน ^a (X_{42}) ระดับกลาง = 1	17.089	10.589	1.61	0.107
สถานภาพ ^a (X_{51}) โสด = 1	13.307*	7.128	1.87	0.062
สถานภาพ ^a (X_{52}) สมรส = 1	6.423	4.330	1.48	0.138
จำนวนบุคคลที่อุปการะ ^b (X_6)	0.355	0.646	0.55	0.582
รายได้ต่อเดือน (X_7)	-0.003*	0.002	-1.87	0.062
รายจ่ายต่อเดือน (X_8)	0.003*	0.002	1.91	0.057
อัตราดอกเบี้ยของธนาคาร ^a (X_{91}) ไม่เกิน 3% = 1	-19.033*	10.068	-1.89	0.059
อัตราดอกเบี้ยของธนาคาร ^a (X_{92}) 3.01% - 4% = 1	-9.902*	5.915	-1.67	0.094
อัตราดอกเบี้ยของธนาคาร ^a (X_{93}) 4.01% - 5% = 1	0.625	1.912	0.33	0.744

Variable	Maximum Likelihood Estimates			
	Coefficient	Standard Error	Z	P-value
การติดตามการชำระหนี้ของธนาคาร ^a (X_{10}) สม่ำเสมอและบางครั้ง = 1	3.889	2.985	1.30	0.193
บริการชำระเงินกู้ ^a (X_{11}) บริการหักชำระผ่านหน่วยงานหรือ หักชำระผ่านบัญชีลูกค้า = 1	-24.797*	13.160	-1.88	0.060
การกำหนดเงื่อนไข การผ่อนชำระทั้งต้น และ การผ่อนชำระ ^a (X_{12}) ดอกเบี้ย = 1	-24.797*	13.160	-1.88	0.060
การกำหนดเงื่อนไข การผ่อนชำระทั้งต้น และ การผ่อนชำระ ^a (X_{12}) ดอกเบี้ย = 1	-45.229	582.509	-0.08	0.938
ประเภทผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ^a (X_{131}) สินเชื่อธนวัฏ = 1	-54.614	1330.966	-0.04	0.967
ประเภทผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ^a (X_{132}) สินเชื่อเอนกประสงค์ = 1	-18.158	1196.720	-0.02	0.988
ประเภทผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ^a (X_{133}) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย = 1	2.413	1196.714	0.00	0.998
วัตถุประสงค์ในการกู้ ^a (X_{141}) เพื่ออุปโภค-บริโภค = 1	14.019*	7.679	1.83	0.068
วัตถุประสงค์ในการกู้ ^a (X_{142}) เพื่อชำระหนี้กับสถาบันการเงินอื่น หรือชำระบัตรเครดิต = 1	9.999*	5.679	1.76	0.078
วงเงินกู้ (X_{15})	-0.000003	0.000003	-1.24	0.214
หลักประกันเงินกู้ ^a (X_{161}) ที่ดินเปล่า = 1	5.026	4.900	1.03	0.305
หลักประกันเงินกู้ ^a (X_{162}) ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง = 1	-0.959	1.993	-0.48	0.630
หลักประกันเงินกู้ ^a (X_{163}) บุคคลค้ำประกัน = 1	-6.750*	4.026	-1.68	0.094
จำนวนเงินผ่อนชำระ (X_{17})	0.0004*	0.000	1.79	0.074
ภาระหนี้จากสถาบันการเงินอื่น ^a (X_{18}) ไม่ภาระหนี้ - 500,000 บาท = 1	4.132	2.806	1.47	0.141
AIC ของแบบจำลองเท่ากับ 62.264				

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ : AIC ของแบบจำลองโลจิสเท่ากับ 63.571

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

^a หมายถึง ตัวแปรหุ่น

^b หมายถึง ตัวแปรที่มีลักษณะข้อมูลเป็นมาตรเรียงอันดับ

จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสในการผิณฑชำระหนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ สถานภาพ คือ สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน อัตราดอกเบี้ยของธนาคาร คือ ไม่เกิน 3% และ 4.01% - 5% บริการชำระเงินกู้ คือ บริการหักชำระผ่านหน่วยงานและหักชำระผ่านบัญชีลูกค้า วัตถุประสงค์ในการกู้ คือ เพื่ออุปโภค-บริโภค และ เพื่อชำระหนี้กับสถาบันการเงินอื่น หรือชำระบัตรเครดิต หลักประกันเงินกู้ คือ บุคคลค้ำประกัน จำนวนเงินผ่อนชำระ ซึ่งผลการประมาณจะถูกนำไปคำนวณหาค่า Marginal effects ต่อไปเพื่อให้สามารถวิเคราะห์ขนาดของผลกระทบได้ โดยผลการคำนวณค่า Marginal effects สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2

ผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ โดยวิธี Marginal effects

Variable	Marginal effect			
		Standard Error	Z	P-value
เพศ ^a (X_1) ชาย = 1	0.314**	0.133	2.36	0.018
สถานภาพ ^a (X_{51}) โสด = 1	$\frac{dy}{dx}$ 0.249	0.168	1.48	0.138
รายได้ต่อเดือน (X_7)	-0.0001***	0.00002	-6.27	0.000
รายจ่ายต่อเดือน (X_8)	0.0001***	0.00002	6.57	0.000
อัตราดอกเบี้ยของธนาคาร ^a (X_{91}) ไม่เกิน 3% = 1	-0.333***	0.094	-3.53	0.000
อัตราดอกเบี้ยของธนาคาร ^a (X_{92}) 3.01% - 4% = 1	-0.328***	0.098	-3.36	0.001
บริการชำระเงินกู้ ^a (X_{11}) บริการหักชำระผ่านหน่วยงาน หรือหักชำระผ่านบัญชีลูกค้า = 1	-0.673***	0.186	-3.61	0.000
วัตถุประสงค์ในการกู้ ^a (X_{141}) เพื่ออุปโภค-บริโภค = 1	0.285*	0.158	1.81	0.071
วัตถุประสงค์ในการกู้ ^a (X_{142}) เพื่อชำระหนี้กับสถาบันการเงินอื่น หรือชำระบัตรเครดิต = 1	0.101	0.247	0.41	0.683
หลักประกันเงินกู้ ^a (X_{163}) บุคคลค้ำประกัน = 1	-0.520***	0.125	-4.24	0.000
จำนวนเงินผ่อนชำระ (X_{17})	0.00001	0.00001	1.62	0.106

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ: *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

^a หมายถึง ตัวแปรหุ่น

จากการใช้เทคนิคการวิเคราะห์โดย Marginal effect เพื่อศึกษาโอกาสความน่าจะเป็น (Probability) ของปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสในการผิณฑชำระหนี้ธนาคารของลูกค้าชั้นผิณฑชำระหนี้ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสใน

การผิวนัดชำระหนี้เพิ่มขึ้น ได้แก่ ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ (X_1) โดยการศึกษากำหนดให้ลูกค้าเป็นเพศชาย มีค่าตัวแปรหุ่น เท่ากับ 1 ส่วนลูกค้าที่เป็นเพศหญิง เท่ากับ 0 จากค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.314 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า หากลูกค้าเป็นเพศชายโอกาสที่จะผิวนัดชำระหนี้เพิ่มขึ้น 31.1% เมื่อเทียบกับเพศหญิง ซึ่งจากผลการศึกษานี้อาจสะท้อนได้ว่ากลุ่มลูกค้าที่เป็นเพศหญิงมีการบริหารจัดการเรื่องภาระหนี้สิน เช่น การชำระหนี้ การตระหนักถึงภาระหนี้ของตนเอง เป็นต้น ได้ดีมากกว่าเพศชาย รวมถึงพฤติกรรมภาระหนี้ที่จะชำระได้เต็มจำนวนงวดมากกว่าเพศชาย จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณัฐภานนท์ นุชพุ่ม (2557) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพฤติกรรมการชำระหนี้ของเพศหญิงมีโอกาสการชำระหนี้เต็มจำนวนมากกว่าเพศชาย

ต่อมาเป็นปัจจัยด้านรายจ่ายต่อเดือน (X_8) พบว่าค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.0001 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 หมายความว่า ถ้ารายจ่ายต่อเดือนเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย หรือเพิ่มขึ้น 1 บาท จะทำให้โอกาสในการผิวนัดชำระหนี้เพิ่มขึ้น 0.01% หรือก็คือหากลูกค้ามีระดับรายจ่ายเพิ่มขึ้นจะส่งผลทำให้โอกาสที่ลูกค้าจะผิวนัดชำระหนี้เพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่ลูกค้ามีภาระค่าใช้จ่ายสูงขึ้นมากกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ลูกค้าไม่มีเงินเหลือพอที่จะนำมาชำระหนี้ให้กับธนาคารได้ตามกำหนดระยะเวลาหรือไม่สามารถนำเงินมาชำระหนี้ได้เลย เพราะค่าใช้จ่ายสูงกว่ารายได้ที่ตนมีอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภดล อังคนาวีศัลย์ และบุญเลิศ จิตรระณีโรจน์ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อจำนวนเงินคงค้างชำระหนี้เงินกู้เชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าที่ขอประนอมหนี้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ระดับรายจ่ายของลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับจำนวนหนี้คงค้างเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ (X_{141}) โดยเป็นวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อการ อุปโภค - บริโภคการศึกษา ซึ่งการศึกษาได้กำหนดให้ลูกค้ามีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อการอุปโภค - บริโภค เท่ากับ 1 ส่วนวัตถุประสงค์อื่น เท่ากับ 0 พบว่าค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.285 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1 สามารถอธิบายได้ว่า ลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์การกู้เพื่อการอุปโภค - บริโภคจะมีโอกาสที่จะผิวนัดชำระหนี้เพิ่มขึ้น 28.5% เมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์ในการกู้อื่นๆ (เช่น วัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้จากสถาบันการเงินอื่น หรือชำระบัตรเครดิต วัตถุประสงค์เพื่อปลูกสร้างที่อยู่อาศัย หรือ ซื้อที่อยู่อาศัย) นั้นหมายความว่า การที่ลูกค้ากู้เงินเพื่อใช้ในการอุปโภค - บริโภค โดยที่การกู้เงินเพื่อวัตถุประสงค์เพื่ออุปโภค - บริโภคเป็นวัตถุประสงค์ที่ไม่มีเงื่อนไขในการใช้เงินกู้ที่กู้ยืมโดยชัดเจน ดังนั้นธนาคารจะไม่สามารถที่จะกำหนดเงื่อนไขในการกู้ยืม หรือติดตามการใช้เงินกับลูกค้าได้ ส่งผลให้ลูกค้าอาจจะนำเงินไปใช้จ่ายในสิ่งที่ไม่จำเป็น เช่น ซื้อสิ่งของที่ไม่จำเป็นหรืออาจใช้จ่ายไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ในการใช้เงินที่แท้จริง ส่งผลให้ในอนาคตลูกค้าอาจจะมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น หรือทำให้ลูกค้าอาจจะมาขอกู้วงเงินใหม่ เนื่องจากเงินเหลือแต่ละเดือนไม่พอกับค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ลูกค้ามีภาระหนี้เพิ่มทำให้โอกาสที่ลูกค้าจะมีเงินมาชำระหนี้ให้กับธนาคารลดลง อีกทั้งสินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อการบริโภค - อุปโภคจะมีอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่า สินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์อื่นๆ

ส่วนปัจจัยที่มีผลให้โอกาสในการผิวนัดชำระหนี้ลดลง ได้แก่ ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน (X_7) พบว่าค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.0001 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 หมายความว่า ถ้า X_7 เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วยจะทำให้ Y ลดลง 0.01% สามารถอธิบายได้ว่า หากลูกค้ามีรายได้ต่อเดือนเพิ่มขึ้น 1 บาท โอกาสที่ลูกค้าจะมีการผิวนัดชำระหนี้จะลดลง 0.01% หรือในทางตรงกันข้าม ถ้าหากลูกค้ามีรายได้ลดลง โอกาสที่ทำให้ลูกค้าจะมีการผิวนัดชำระหนี้สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา ไผ่ศรี

(2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อหนี้ค้างชำระสินเชื่อบริการของธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้ลดลงโอกาสที่จะเกิดหนี้ค้างชำระสูงขึ้น ดังนั้นหากลูกค้ำมีระดับรายได้ต่อเดือนเพิ่มขึ้นจะส่งผลทำให้โอกาสที่ลูกค้ำจะมีการผิดนัดชำระหนี้ลดลง เพราะการที่ลูกค้ำมีรายได้เพิ่มขึ้นจะทำให้ลูกค้ำมีรายได้เพียงพอที่จะมาชำระหนี้ให้กับธนาคาร

ต่อมาเป็นปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยของธนาคาร พบว่า เป็นระดับอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า 3% และระดับอัตราดอกเบี้ยที่ระดับ 3.01%-4% ซึ่งการศึกษาได้กำหนดให้ลูกค้ำที่ได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้จากธนาคาร (X_{91}) ไม่เกิน 3% เท่ากับ 1 ส่วนลูกค้ำที่ได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้จากธนาคารในอัตราดอกเบี้ยอื่น เท่ากับ 0 พบว่าค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.333 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สามารถอธิบายได้ว่า ลูกค้ำที่ได้รับอัตราดอกเบี้ย ไม่เกิน 3% จะมีโอกาสที่จะมีการผิดนัดชำระหนี้ลดลง 33.3 % เมื่อเทียบกับลูกค้ำที่ได้รับอัตราดอกเบี้ยในระดับอื่นๆ ที่สูงกว่า ซึ่งได้แก่ อัตราดอกเบี้ย 3.01% - 4% อัตราดอกเบี้ย 4.01% - 5% และ 5% ขึ้นไป ดังนั้นการที่ลูกค้ำได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารต่ำ ซึ่งไม่เกิน 3% ย่อมมีความเสี่ยงที่จะมีโอกาสที่จะมีการผิดนัดชำระหนี้ลดลงกว่าอัตราดอกเบี้ยระดับอื่นๆ เนื่องจากลูกค้ำได้รับอัตราดอกเบี้ยในระดับต่ำ ส่งผลให้จำนวนค่างวดผ่อนที่ลูกค้ำจะต้องชำระให้กับธนาคารอยู่ในระดับต่ำไปด้วย กล่าวคือ เมื่อลูกค้ำได้รับจำนวนค่างวดชำระที่ต่ำเนื่องจากได้รับอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำก็จะส่งผลทำให้ความสามารถที่ลูกค้ำจะมีเงินเพียงพอที่จะนำมาชำระให้กับธนาคารได้มากขึ้น และเมื่อการศึกษากำหนดให้ลูกค้ำที่ได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้จากธนาคาร (X_{92}) ตั้งแต่ 3.01% - 4% เท่ากับ 1 ส่วนลูกค้ำที่ได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้จากธนาคารในอัตราดอกเบี้ยอื่น มีค่าตัวแปรหุ่น เท่ากับ 0 พบว่าค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.328 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1 สามารถอธิบายได้ว่า ลูกค้ำที่ได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคาร 3.01% - 4% จะมีโอกาสที่จะมีการผิดนัดชำระหนี้ลดลง 32.8 % เมื่อเทียบกับลูกค้ำที่ได้รับอัตราดอกเบี้ยในระดับอื่นๆ คือ อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า 3% อัตราดอกเบี้ย 3.01% - 4% อัตราดอกเบี้ย 4.01% - 5% และอัตราดอกเบี้ย 5% ขึ้นไป ดังนั้นการที่ลูกค้ำได้รับอัตราดอกเบี้ยที่ไม่สูงเกินไป ส่งผลทำให้ลูกค้ำได้รับจำนวนค่างวดผ่อนชำระที่ลูกค้ำจะชำระให้กับธนาคารอยู่ในระดับที่ไม่สูงเกินไปที่ลูกค้ำจะสามารถผ่อนชำระได้ ทำให้ลูกค้ำมีเงินเพียงพอในการผ่อนชำระให้กับธนาคารได้ จากระดับอัตราดอกเบี้ยในระดับต่าง ๆ จะเห็นได้ว่า ยิ่งลูกค้ำได้รับอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำโอกาสที่จะผิดนัดชำระหนี้กับธนาคารน้อยลง ซึ่งถือได้ว่า อัตราดอกเบี้ยเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการผิดนัดชำระหนี้กับธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรุงรัตน์ ตระการศิรินนท์ (2540) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการชำระหนี้ของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ โดยอัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้นทำให้เกิดหนี้ค้างชำระกับธนาคาร และศรีวาลย์ นิราช (2551) ได้ศึกษาปัจจัยของการค้างชำระหนี้เงินกู้ของลูกค้ำธนาคารของรัฐในจังหวัดลำพูน พบว่าปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการค้างชำระหนี้มากที่สุด มีสาเหตุมาจากการเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ย

ต่อมาเป็นปัจจัยด้านการบริการหักชำระเงินกู้ (X_{11}) ซึ่งได้กำหนดให้การบริการหักชำระเงินกู้ของลูกค้ำโดยการหักชำระผ่านหน่วยงาน และหักชำระผ่านบัญชีลูกค้ำ เท่ากับ 1 ส่วนหักชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร เท่ากับ 0 พบว่าค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.673 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สามารถอธิบายได้ว่า หากลูกค้ำเลือกรับบริการการชำระหนี้ในแต่ละงวดหักชำระผ่านหน่วยงานหรือหักชำระผ่านบัญชีลูกค้ำ จะมีโอกาสที่ลูกค้ำจะผิดนัดชำระหนี้ลดลง เท่ากับ 67.3% เมื่อเทียบกับการชำระหักผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ซึ่งการที่ลูกค้ำให้หน่วยงานของลูกค้ำเองหักชำระหนี้ให้กับธนาคาร หรือ ลูกค้ำชำระโดยการหักผ่านบัญชีธนาคาร โดยที่ลูกค้ำไม่ต้องนำเงินเข้ามาชำระเอง จะทำให้ลูกค้ำได้รับการชำระหนี้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ตรง

ตามจำนวนงวดที่ลูกค้าจะต้องชำระให้กับธนาคาร และได้รับการชำระหนี้ที่สะดวกรวดเร็วกว่าการที่ลูกค้าหักชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ทำให้โอกาสที่ลูกค้าจะผิดนัดชำระหนี้ลดลง เนื่องจากการที่ลูกค้านำเงินเข้ามาชำระเอง อาจเกิดความล่าช้า หรือไม่ตรงกับค่างวดที่จะต้องชำระในแต่ละเดือน หรือลูกค้าอาจจะนำเงินไปใช้อย่างอื่นก่อนที่จะนำเงินมาชำระหนี้ อาจทำให้ลูกค้าไม่สามารถนำเงินมาชำระหนี้ให้กับธนาคารตามระยะเวลาได้

และเป็นปัจจัยด้านหลักประกันเงินกู้ (X_{163}) ซึ่งเป็นลักษณะบุคคลค่าประกัน โดยการศึกษากำหนดให้ลูกค้าใช้หลักประกันการกู้เงินเป็นบุคคลครั้งประกัน เท่ากับ 1 ส่วนลูกค้าที่ใช้หลักประกันอื่น เท่ากับ 0 พบว่าค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.520 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 สามารถอธิบายได้ว่า ลูกค้าที่ใช้บุคคลเป็นหลักประกันการกู้เงินจะมีโอกาสที่จะผิดนัดชำระหนี้ลดลง 52.0% เมื่อเทียบกับหลักประกันประเภทอื่น ๆ คือ ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ที่ดินเปล่า หรือใช้ตนเองเป็นหลักประกัน ซึ่งการที่ลูกค้าใช้บุคคลเป็นหลักประกันการกู้เงินเป็นการที่ให้บุคคลที่เป็นผู้ค้ำประกัน มีส่วนรับผิดชอบกับภาระหนี้ที่เกิดขึ้นจากการกู้เงินของลูกค้า หรือเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ความเชื่อมั่นกับธนาคารในการที่จะอนุมัติวงเงินกู้ให้กับลูกค้าว่าจะไม่ผิดนัดชำระหนี้ ถ้าหากลูกค้าผิดนัดชำระหนี้บุคคลที่เป็นผู้ค้ำประกันจะรับผิดชอบภาระหนี้ทั้งหมด ดังนั้นถ้าหากลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้ได้ หรือชำระล่าช้า ธนาคารสามารถที่จะแจ้งให้ผู้ค้ำประกันนำเงินมาชำระหนี้แทนลูกค้าได้ หรือ ธนาคารสามารถเรียกคืนเงินกู้ทั้งหมดจากผู้ค้ำประกันได้ ถ้าลูกค้าไม่ชำระหนี้ตามกำหนดระยะเวลาตามที่ธนาคารกำหนดตามสัญญาเงินกู้ที่ให้ไว้กับธนาคาร ดังนั้นจึงทำให้โอกาสที่ธนาคารจะได้รับเงินกู้คืนมากกว่าหลักประกันประเภทอื่น ๆ

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

จากสถานภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันถึงแม้ว่ารายได้จะอัตราเพิ่มทุกปี แต่ภาระหนี้สินก็มีการเพิ่มขึ้นตาม โดยเฉพาะในกลุ่มอาชีพข้าราชการ ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มอาชีพที่มีรายได้มั่นคงและมีรายได้เพิ่มขึ้นทุกปี แต่กลับมีอัตราภาระหนี้สินเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ผลที่ตามมาคือส่งผลทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ ในส่วนของลูกค้าธนาคารก็ได้รับผลกระทบจากสถานภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วเป็นลูกค้าในกลุ่มของข้าราชการครู และข้าราชการองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีภาระหนี้สินที่ค้างชำระสูง เมื่อเทียบกับข้าราชการหน่วยงานอื่น ๆ จึงทำให้เกิดความสนใจที่จะศึกษาวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อโอกาสในการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้าธนาคาร โดยทำการศึกษาจากกลุ่มลูกค้า ทั้งหมด 195 ราย ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่ผิดนัดทั้งหมด จำนวน 90 ราย คิดเป็น ร้อยละ 46.15 และกลุ่มลูกค้าที่ไม่ผิดนัดชำระหนี้ จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.85 จากการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมแล้ว กลุ่มลูกค้าที่ผิดนัดชำระหนี้ ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน (ตั้งแต่ C1- C7) และมีสถานะภาพสมรส มีจำนวนบุคคลที่อยู่ในอุปการะเลี้ยงดูอยู่ระหว่าง 2 - 3 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีรายจ่ายต่อเดือนระหว่าง 25,001 - 35,000 บาท และส่วนสินเชื่อที่ลูกค้าเลือกกู้ เป็นสินเชื่อประเภทสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ มีวัตถุประสงค์ในการกู้ เพื่อการอุปโภค - บริโภค วงเงินกู้ของลูกค้าส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 23,000 - 500,000 บาท โดยใช้ตัวเองเป็นหลักประกันการกู้เงิน (ในกรณีที่ลูกค้ามีเงินเดือนตั้ง 25,000 บาท ขึ้นไป ยกเว้นหลักทรัพย์ค้ำประกัน และบุคคลค้ำประกัน) และมีจำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือนอยู่ระหว่าง 0 - 5,000 บาท ส่วนภาระหนี้จากสถาบันการเงินอื่นอยู่ระหว่าง 500,001 - 1,000,000 บาท ส่วนด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารที่ลูกค้าได้รับซึ่งได้รับอัตราดอกเบี้ยมากกว่า 5%ขึ้นไป เป็นลูกค้าที่ได้รับการติดตามการชำระหนี้ของธนาคารเป็นบางครั้ง (ลูกค้าได้รับการติดตามการชำระหนี้จากธนาคารสัปดาห์ละ 2 ครั้ง) ซึ่งลูกค้ารับบริการหักชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารและส่วนใหญ่ลูกค้า

ที่มีการผ่อนชำระเฉพาะดอกเบี้ย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสในการผัดชำระหนี้ธนาคารของลูกค้าธนาคาร โดยการใช้แบบจำลองโพรบิต (Probit Model) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสในการผัดชำระหนี้มี 7 ปัจจัย ได้แก่ เพศ รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน อัตราดอกเบี้ยของธนาคาร บริการชำระหนี้เงินกู้ วัตถุประสงค์ในการกู้ และหลักประกันเงินกู้ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสในการผัดชำระหนี้ลดลง ได้แก่ ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยของธนาคาร โดยเป็นระดับอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า 3% และระดับอัตราดอกเบี้ยที่ระดับ 3.01% - 4% ปัจจัยด้านบริการหักชำระเงินกู้ โดยเป็นวิธีการบริการหักชำระผ่านหน่วยงานของลูกค้า หรือหักชำระผ่านบัญชีลูกค้า และปัจจัยด้านหลักประกันเงินกู้ ซึ่งเป็นลักษณะบุคคลค้ำประกัน โดยปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสในการผัดชำระหนี้ลดลงมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักประกันซึ่งมีผลต่อโอกาสในการผัดชำระหนี้ลดลงมากที่สุด กล่าวได้ว่า หากลูกค้าใช้บุคคลในการค้ำประกันโอกาสที่ลูกค้าจะผัดชำระหนี้ หรือ ธนาคารจะไม่ได้รับชำระหนี้ลดลง เนื่องจากถ้าลูกค้าไม่ชำระหนี้บุคคลที่ค้ำประกันให้กับลูกค้าจะนำชำระหนี้แทนลูกค้าทั้งหมด ดังนั้นจึงทำให้โอกาสที่ลูกค้าจะผัดชำระหนี้ลดลง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสในการผัดชำระหนี้เพิ่มขึ้น ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ โดยมีลักษณะเป็นเพศชาย ปัจจัยด้านรายจ่ายต่อเดือน และปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ โดยเป็นวัตถุประสงค์เพื่ออุปโภค - บริโภค โดยปัจจัยที่มีผลต่อการผัดชำระหนี้มากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ คือ เพศชาย ซึ่งมีผลต่อโอกาสในการผัดชำระหนี้มากที่สุด ซึ่งเมื่อเทียบกับเพศหญิง

จากผลการศึกษาดังกล่าวมีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสในการผัดชำระหนี้เพิ่มขึ้น ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ ปัจจัยด้านรายจ่ายต่อเดือนและปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ นั่นคือ

1.1 ปัจจัยด้านเพศซึ่งเป็นเพศชาย สามารถอธิบายได้ว่า หากลูกค้าเป็นเพศชายโอกาสที่จะผัดชำระหนี้เพิ่มขึ้น 31.4% เมื่อเทียบกับเพศหญิง อาจสะท้อนได้ว่ากลุ่มลูกค้าที่เป็นเพศหญิงมีการบริหารจัดการเรื่องภาระหนี้สิน เช่น การชำระหนี้ การตระหนักถึงภาระหนี้ของตนเองเป็นต้น ได้ดีมากกว่าเพศชาย รวมถึงพฤติกรรมการชำระหนี้ที่จะชำระได้เต็มจำนวนงวดมากกว่าเพศชาย จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณัฐกานต์ นุชพุ่ม (2557) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพฤติกรรมการชำระหนี้ของเพศหญิงมีโอกาสการชำระหนี้เต็มจำนวนมากกว่าเพศชาย

1.2 ปัจจัยด้านรายจ่ายต่อเดือน หากลูกค้ามีระดับรายจ่ายเพิ่มขึ้นจะส่งผลทำให้โอกาสที่ลูกค้าจะผัดชำระหนี้เพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่ลูกค้ามีภาระค่าใช้จ่ายสูงขึ้นมากกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ลูกค้าไม่มีเงินเหลือพอที่จะนำมาชำระหนี้ให้กับธนาคารได้ตามกำหนดระยะเวลา หรือไม่สามาร้นำเงินมาชำระหนี้ได้เลย เพราะค่าใช้จ่ายสูงกว่ารายได้ที่ตนมีอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนดล อังคนาวีศัลย์ และบุญเลิศ จิตรมณีโรจน์ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อจำนวนเงินคงค้างชำระหนี้เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าที่ขอประนอมหนี้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ระดับรายจ่ายของลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับจำนวนหนี้คงค้างเงินกู้สินเชื่เพื่อที่อยู่อาศัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.3 ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ สามารถอธิบายได้ว่า ลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์การกู้เพื่อการอุปโภค - บริโภคจะมีโอกาสที่จะผัดชำระหนี้เพิ่มขึ้น 28.5% เมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์ในการกู้อื่นๆ (เช่น วัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้จากสถาบันการเงินอื่นหรือชำระบัตรเครดิต วัตถุประสงค์เพื่อปลูกสร้างที่อยู่อาศัย หรือ ซื้อที่อยู่อาศัย) นั้นหมายความว่า การที่ลูกค้ากู้เงินเพื่อใช้ในการอุปโภค - บริโภค โดยที่การกู้เงินเพื่อวัตถุประสงค์เพื่ออุปโภค - บริโภค

เป็นวัตถุประสงค์ที่ไม่มีเงื่อนไขในการใช้เงินกู้ที่กู้ยืมโดยชัดเจน ดังนั้นธนาคารจะไม่สามารถที่จะกำหนดเงื่อนไขในการกู้ยืม หรือติดตามการใช้วงเงินกับลูกค้าได้ ส่งผลให้ลูกค้าอาจจะนำเงินไปใช้จ่ายในสิ่งที่ไม่จำเป็น เช่น ซื้อสิ่งของที่ไม่จำเป็นหรืออาจใช้จ่ายไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ในการใช้เงินที่แท้จริง ส่งผลให้ในอนาคตลูกค้าอาจจะมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น หรือทำให้ลูกค้าอาจจะมาขอกู้วงเงินใหม่ เนื่องจากเงินเหลือแต่ละเดือนไม่พอกับค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ลูกค้ามีภาระหนี้เพิ่มทำให้โอกาสที่ลูกค้าจะมีเงินมาชำระหนี้ให้กับธนาคารลดลง อีกทั้งสิ้นเชื่อที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการบริโภค - อุปโภคจะมีอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าสินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์อื่นๆ

2. ปัจจัยที่มีผลให้โอกาสในการผิมนัดชำระหนี้ลดลง ได้แก่ ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยของธนาคาร ปัจจัยด้านการบริการหักชำระเงินกู้ และปัจจัยด้านหลักประกันเงินกู้ นั่นคือ

2.1 ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน สามารถอธิบายได้ว่า หากลูกค้ามีรายได้ต่อเดือนเพิ่มขึ้น 1 บาท โอกาสที่ลูกค้าจะมีการผิมนัดชำระหนี้จะลดลง 0.01% หรือในทางตรงกันข้าม ถ้าหากลูกค้ามีรายได้ลดลง โอกาสที่ทำให้ลูกค้าจะมีการผิมนัดชำระหนี้สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา ใฝ่ศรี (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อหนี้ค้างชำระสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ลดลงโอกาสที่จะเกิดหนี้ค้างชำระสูงขึ้น ดังนั้นหากลูกค้ามีระดับรายได้ต่อเดือนเพิ่มขึ้นจะส่งผลทำให้โอกาสที่ลูกค้าจะมีการผิมนัดชำระหนี้ลดลงเพราะการที่ลูกค้ามีรายได้เพิ่มขึ้นจะทำให้ลูกค้ามีรายได้เพียงพอที่จะมาชำระหนี้ให้กับธนาคาร

2.2 ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยของธนาคาร สามารถอธิบายได้ว่า ลูกค้าที่ได้รับอัตราดอกเบี้ย ไม่เกิน 3% จะมีโอกาสที่จะมีการผิมนัดชำระหนี้ลดลง 33.3 % เมื่อเทียบกับลูกค้าที่ได้รับอัตราดอกเบี้ยในระดับอื่นๆ ที่สูงกว่า ซึ่งได้แก่ อัตราดอกเบี้ย 3.01% - 4% อัตราดอกเบี้ย 4.01% - 5% และ 5% ขึ้นไป ดังนั้นการที่ลูกค้าได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารต่ำ ซึ่งไม่เกิน 3% ย่อมมีความเสี่ยงที่จะมีโอกาสที่จะมีการผิมนัดชำระหนี้ลดลงกว่าอัตราดอกเบี้ยระดับอื่นๆ เนื่องจากลูกค้าได้รับอัตราดอกเบี้ยในระดับต่ำส่งผลให้จำนวนค่างวดผ่อนที่ลูกค้าจะต้องชำระให้กับธนาคารอยู่ในระดับต่ำไปด้วย กล่าวคือ เมื่อลูกค้าได้รับจำนวนค่างวดชำระที่ต่ำเนื่องจากได้รับอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำก็จะส่งผลทำให้ความสามารถที่ลูกค้าจะมีเงินเพียงพอที่จะนำมาชำระให้กับธนาคารได้มากขึ้น ดังนั้นการที่ลูกค้าได้รับอัตราดอกเบี้ยที่ไม่สูงเกินไป ส่งผลทำให้ลูกค้าได้รับจำนวนค่างวดผ่อนชำระที่ลูกค้าจะชำระให้กับธนาคารอยู่ในระดับที่ไม่สูงเกินไปที่ลูกค้าจะสามารถผ่อนชำระได้ ทำให้ลูกค้ามีเงินเพียงพอในการผ่อนชำระให้กับธนาคารได้ จากระดับอัตราดอกเบี้ยในระดับต่างๆ จะเห็นได้ว่า ยิ่งลูกค้าได้รับอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำโอกาสที่จะผิมนัดชำระหนี้กับธนาคารน้อยลง ซึ่งถือได้ว่า อัตราดอกเบี้ยเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการผิมนัดชำระหนี้กับธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริญญา รัตน ธรรมการศิริพันธ์ (2540) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการชำระหนี้ของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ โดยอัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้นทำให้เกิดหนี้ค้างชำระกับธนาคาร และศรีวิทย์ นิราษ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยของการค้างชำระหนี้เงินกู้ของลูกค้าธนาคารของรัฐในจังหวัดลำพูน พบว่าปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการค้างชำระหนี้มากที่สุด มีสาเหตุมาจากการเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ย

2.3 ปัจจัยด้านการบริการหักชำระเงินกู้ สามารถอธิบายได้ว่า หากลูกค้าเลือกใช้บริการการชำระหนี้ในแต่ละงวดหักชำระผ่านหน่วยงานหรือหักชำระผ่านบัญชีลูกค้าจะมีโอกาสที่ลูกค้าจะผิมนัดชำระหนี้ลดลง เท่ากับ 67.3% เมื่อเทียบกับการชำระหักผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ซึ่งการที่ลูกค้าให้หน่วยงานของลูกค้าเองหักชำระหนี้ให้กับธนาคาร หรือ ลูกค้าชำระโดยการหักผ่านบัญชีธนาคาร โดยที่ลูกค้าไม่ต้องนำเงินเข้ามาชำระเอง จะทำให้ลูกค้าได้รับการชำระหนี้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ตรงตามจำนวนงวดที่ลูกค้าจะต้องชำระให้กับธนาคาร และได้รับการชำระหนี้ที่สะดวกรวดเร็วกว่าการที่ลูกค้าหักชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ทำให้โอกาสที่ลูกค้าจะผิมนัดชำระ

หนี้้น้อยลง เนื่องจากการที่ลูกค้านำเงินเข้ามาชำระเองอาจเกิดความล่าช้า หรือไม่ตรงกับค่างวดที่จะต้องชำระในแต่ละเดือน หรือลูกค้าอาจจะนำเงินไปใช้อย่างอื่นก่อนที่จะนำเงินมาชำระหนี้ อาจทำให้ลูกค้าไม่สามารถนำเงินมาชำระหนี้ให้กับธนาคารตามระยะเวลาได้

2.4 ปัจจัยด้านหลักประกันเงินกู้ ซึ่งเป็นลักษณะบุคคลค้ำประกัน สามารถอธิบายได้ว่าลูกค้าที่ใช้บุคคลเป็นหลักประกันการกู้เงินจะมีโอกาสที่จะผิดนัดชำระหนี้ลดลง 52.0% เมื่อเทียบกับหลักประกันประเภทอื่นๆ คือที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ที่ดินเปล่า หรือใช้ตนเองเป็นหลักประกัน ซึ่งการที่ลูกค้าใช้บุคคลเป็นหลักประกันการกู้เงินเป็นการที่บุคคลที่เป็นผู้ค้ำประกัน มีส่วนรับผิดชอบกับภาระหนี้ที่เกิดขึ้นจากการกู้เงินของลูกค้า หรือเป็นส่วนหนึ่งที่ให้ความเชื่อมั่นกับธนาคารในการที่จะอนุมัติวงเงินกู้ให้กับลูกค้าว่าจะไม่ผิดนัดชำระหนี้ ถ้าหากลูกค้าผิดนัดชำระหนี้บุคคลที่เป็นผู้ค้ำประกันจะรับผิดชอบภาระหนี้ทั้งหมด ดังนั้นถ้าหากลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้ได้ หรือชำระล่าช้า ธนาคารสามารถที่จะแจ้งให้ผู้ค้ำประกันนำเงินมาชำระหนี้แทนลูกค้าได้ หรือ ธนาคารสามารถเรียกคืนเงินกู้ทั้งหมดจากผู้ค้ำประกันได้ถ้าลูกค้าไม่ชำระหนี้ตามกำหนดระยะเวลาตามที่ธนาคารกำหนดตามสัญญาเงินกู้ที่ให้ไว้กับธนาคาร ดังนั้นจึงทำให้โอกาสที่ธนาคารจะได้รับเงินกู้คืนมากกว่าหลักประกันประเภทอื่นๆ

จากผลการศึกษานำมาสู่ข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.จากผลการศึกษาที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสในการผิดนัดชำระหนี้เพิ่มขึ้น ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ ปัจจัยด้านรายจ่ายต่อเดือนและปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ ดังนั้นการพิจารณาให้สินเชื่อแก่ลูกค้า รายใหม่ควรพิจารณาปัจจัยที่มีระดับความสำคัญในการก่อให้เกิดการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้า ซึ่งได้แก่ เพศ รายจ่ายต่อเดือน โดยการตรวจสอบคุณสมบัติของลูกค้าว่า ลูกค้าเป็นเพศอะไร เพศชาย หรือ เพศหญิง ซึ่งเพศชายและเพศหญิงอาจมีพฤติกรรมการชำระหนี้ที่แตกต่างกัน มีรายจ่ายต่อเดือนเท่าไร เมื่อคำนวณจากรายได้และรายจ่ายเหมาะสมสำหรับวงเงินกู้ที่จะได้รับหรือไม่ รวมถึงวัตถุประสงค์ในการกู้ของลูกค้าเป็นอย่างไรมีการใช้วงเงินกู้ตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้กับธนาคารหรือไม่ ถ้าไม่เป็นไปตามไว้วัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้กับธนาคาร ธนาคารควรที่จะระงับการจ่ายเงินกู้โดยทันที เพื่อป้องกันลูกค้านำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจส่งผลต่อการชำระหนี้คืนในอนาคตได้

2.จากผลการศึกษาที่พบว่าปัจจัยที่มีผลให้โอกาสในการผิดนัดชำระหนี้ลดลง ได้แก่ ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยของธนาคาร ปัจจัยด้านการบริการหักชำระเงินกู้ และปัจจัยด้านหลักประกันเงินกู้ ดังนั้นการพิจารณาให้สินเชื่อแก่ลูกค้า รายใหม่ควรพิจารณาปัจจัยที่มีระดับความสำคัญในการก่อให้เกิดการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้า ซึ่งได้แก่ รายได้ต่อเดือน อัตราดอกเบี้ยของธนาคารที่ลูกค้าได้รับ หลักประกันเงิน โดยการตรวจสอบคุณสมบัติของลูกค้าว่า ลูกค้ามีรายได้ต่อเดือนเท่าไร เมื่อคำนวณจากรายได้เหมาะสมสำหรับวงเงินกู้ที่จะได้รับหรือไม่ อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับเหมาะสมสำหรับที่ลูกค้าหรือไม่ซึ่งส่งผลต่อความสามารถชำระหนี้คืน รวมหลักประกันที่ลูกค้านำมาค้ำประกันมีความเหมาะสมกับวงเงิน เป็นต้น และพนักงานควรเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบคุณสมบัติอย่างละเอียดก่อนการอนุมัติสินเชื่อ และให้เล็งเห็นว่าอาจเกิดเป็นหนี้ค้างชำระในอนาคตได้ เนื่องจากอาจมีการเปลี่ยนแปลงคุณสมบัติบางอย่างที่มีความสำคัญต่อความสามารถในการชำระหนี้ในอนาคตได้ และควรให้ความสำคัญในส่วนหลักประกันที่ลูกค้านำมาค้ำประกันเงินกู้ เพื่อที่จะทำให้ธนาคารลดความเสี่ยงในการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้าได้ และด้านแนวทางในการติดตามการชำระหนี้ ซึ่งการให้สินเชื่อแม้จะกำหนดเงื่อนไขในข้อสัญญา มีเครื่องมือและขั้นตอนในการพิจารณาแล้วแต่ก็ยังมีโอกาสที่จะผิดนัดชำระหนี้ขึ้นในภายหลัง ดังนั้น หลักจากการอนุมัติให้สินเชื่อไปด้วย ควรมีการติดตามว่าลูกค้ามีการผ่อนชำระเป็นปกติหรือไม่ ลูกค้า

ได้รับการบริการชำระหนี้ตามที่ธนาคารกำหนดหรือไม่ และหากลูกค้าขาดการชำระหนี้ ควรรีบดำเนินการติดตาม ทวงถามตั้งแต่แรกๆ เนื่องจากหากปล่อยให้ผิดนัดชำระหนี้บ่อยลูกค้าต้องโดนค่าปรับเป็นจำนวนมาก โอกาสที่จะ ได้รับการชำระคืนย่อมเป็นไปได้ยาก โดยหากลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ 1-2 เดือนหากมีการติดตามทวงถามอย่างใกล้ชิด ทำให้ลูกค้าพอจะชำระหนี้ได้และทำให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับลูกค้าได้ ซึ่งอาจจะสามารถช่วยแก้ปัญหา ให้กับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในกลุ่มข้าราชการในกลุ่มอื่นๆ ด้วย เพื่อให้เห็นถึงลักษณะการก่อหนี้ของลูกค้ากลุ่มข้าราชการ กลุ่มอื่นๆ และทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสในการผิดนัดชำระหนี้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อธนาคารเอง หรือ ธนาคารอื่นที่ให้สินเชื่อกลุ่มข้าราชการในการนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการให้สินเชื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกถึงปัจจัยและสาเหตุที่ลูกค้า ผิดนัดชำระหนี้ หรือพฤติกรรมในการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้า เพื่อสามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับ ลูกค้า
3. เนื่องจากในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ทำการศึกษาลูกค้าธนาคารของสาขาฮอดเท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาค้น คว้าต่อไปควรมีการศึกษาลูกค้าในสาขาต่างๆ ของธนาคาร และอาจเพิ่มปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดการผิดนัดชำระหนี้ให้มี ความหลากหลายมากขึ้น เพื่อจะได้ข้อมูลของลูกค้าและทราบถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดการผิดนัดชำระหนี้ได้อย่างถูก ต้องมากขึ้น
4. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบโดยวิเคราะห์เครื่องมือแบบโลจิสติกและโพรบิทที่มีผลต่อโอกาสในการผิดนัด ชำระหนี้ของลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ที่ใช้บริการในสาขาอื่นหรือบริบทที่แตกต่างกัน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธนาคารเอง

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา ไผ่ศรี. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อหนี้ค้างชำระสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน สาขา เชียงแสน. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จรรยารัตน์ ตระการศิรินนท์. (2540). ปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการชำระหนี้ของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ตะวัน ทิพย์พรหมมา. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นหนี้ค้างชำระบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนาคารกรุงไทย. (2563). รายงานยอดรวมสินเชื่อสวัสดิการ ธนาคารกรุงไทย สาขาฮอด. เชียงใหม่: ธนาคาร กรุงไทย.
- นภดล อังคนาวินิจฉัย และ บุญเลิศ จิตรมณีโรจน์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อจำนวนเงินคงค้างชำระหนี้ เงินกู้ยืมสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าที่ขอประนอมหนี้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัย บัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 14, 14(14), 1699-1710.
- รายงานผลการอนุมัติสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย. (2563). รายงานผลการอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สาขา ฮอด. เชียงใหม่: ธนาคารกรุงไทย.

- วรรณภูพานต์ นุชพุ่ม. (2557). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศรีวัลย์ นิราช. (2551). **ปัจจัยการค้างชำระหนี้เงินกู้ของลูกค้าธนาคารของรัฐในจังหวัดลำพูน**. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุภาพร ธรรมรัชสุนทร. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของลูกค้าสินเชื่อบัวหลวง ศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภค ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตนครหลวง**. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2556). **การสำรวจภาวะการครองชีพของข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. 2555**. สืบค้น 10 กันยายน 2563, จาก: <http://www.nso.go.th/sites/2014/Page/สำรวจ/ด้านสังคม/รายได้รายจ่ายครัวเรือน/ภาวะการครองชีพของข้าราชการพลเรือนสามัญ.aspx>
- Duesenberry, Jame S. (1952). **Income Saving and the Theory of Consumer Behavior**. Cambridge: Harward University Press.
- Friedman, Milton. (1957). **A Theory of the Consumption Function**. Princeton, N.J: Princeton University Press.