



ปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน

วันที่รับบทความ: 20 พฤศจิกายน 2563

วันแก้ไขบทความ: 2 มีนาคม 2564

วันที่ตอบรับบทความ: 25 พฤษภาคม 2564

อังคณา บุญสำราญ¹ และ มงคล อัสวดีลภฤทธิ์^{2*}

บทคัดย่อ

การชำระสินเชื่อของลูกค้ายเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย (ปี 2559 – 2561) พบว่ามูลค่าหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารพาณิชย์ไทยมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปัญหาส่วนหนึ่งมาจากสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในสถาบันการเงิน ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน 2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน ซึ่งงานวิจัยมีการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากผู้ใช้นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินต่าง ๆ จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่าปัญหาที่เกิดจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยที่เกิดจากผู้ขอสินเชื่อมีความเห็นอยู่ระดับมาก ส่วนปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงินอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีด้านอายุ ด้านอาชีพ ด้านระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาต่าง ๆ แตกต่างกัน สุดท้ายงานวิจัยนี้ได้มีการนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน

คำสำคัญ: การชำระสินเชื่อ, สถาบันการเงิน, สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

* Corresponding Author e-mail: mongkol.uss@kmutt.ac.th

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ (สาขาวิชาการจัดการอสังหาริมทรัพย์) บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี e-mail: ankana.b35@gmail.com

² อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการจัดการอสังหาริมทรัพย์ บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี e-mail: mongkol.uss@kmutt.ac.th



The problem of paying home loans with financial institutions

Received: 20 November 2020

Revised: 2 March 2021

Accepted: 25 May 2021

Ankana Boonsumran¹ and Mongkol Ussavadiokrit^{2*}

Abstract

Customer loan payments are essential to drive the sustainable development of the real estate business. According to the Bank of Thailand's data (2016 - 2018), it found that the non-performing loan value of Thai commercial banks has steadily increased, partly due to the non-performing assets from financial institutions. Therefore, this research aims to 1) to study the problems of paying home loans with financial institutions 2) to analyze the problem of paying home loans with financial institutions 3) to suggest solutions to the problems of home loan payment with financial institutions. In this research, questionnaires were collected from 400 home loan users from various financial institutions. The research found that the problems arising from external factors and factors caused by loan applicants were at a high level. The factors caused by financial institutions were at a moderate level. In addition, the hypothesis test results showed that the group of respondents with different age, occupation, and average monthly income had different opinions on the problems. Finally, this research proposed solutions to solve the problem of paying home loans with financial institutions.

Keywords: Loan Payment, Financial Institution, Home Loan

* Corresponding Author e-mail: mongkol.uss@kmutt.ac.th

¹ Student, Master of Business Administration (Management) MBA Real Estate Management Program, Graduate School of Management and Innovation, King Mongkut's University of Technology Thonburi. email: ankana.b35@gmail.com

² Lecturer, Real Estate Management Program, Graduate School of Management and Innovation, King Mongkut's University of Technology Thonburi. email: mongkol.uss@kmutt.ac.th

บทนำ

ปัจจุบันที่อยู่อาศัย ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญและมีความจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ การมีที่อยู่อาศัยของตนเองนั้น บ่งบอกถึงความสำคัญในการสร้างหลักประกันที่มั่นคงและการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ส่วนใหญ่ผู้ซื้อที่อยู่อาศัยจะมีการใช้เงิน 2 ส่วน โดยส่วนที่หนึ่ง คือ เงินออมของตนเองที่นำมาเป็นเงินดาวน์ และส่วนที่สอง คือ การกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงิน เมื่อทำสัญญากู้เงินกับสถาบันการเงินนั้นแล้ว หากมีระเบียบวินัยการชำระตามเงื่อนไขที่ตกลงในสัญญานั้น ถือว่าเป็นหนี้ดี แต่ถ้าหากเกิดการผิดชำระหรือมีการค้างชำระกับสถาบันการเงิน จะส่งผลให้เกิดเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan) หรือ “NPL”

ปัจจุบันมูลค่าหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของธนาคารพาณิชย์ไทย มีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากปี 2559 จำนวน 358,669 ล้านบาท ในปี 2560 จำนวน 429,030 ล้านบาท และปี 2561 จำนวน 443,654 ล้านบาท ตามลำดับ ธนาคารแห่งประเทศไทย (2561) โดยพบว่าประเด็นสำคัญเกิดจากหนี้ครัวเรือนไทยที่อยู่ในระดับสูง ซึ่งมีที่มาจากหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น การกู้เพื่อซื้อที่อยู่อาศัย, นโยบายการกระตุ้นการใช้จ่ายเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ, ภัยน้ำท่วม ที่ทำให้ครัวเรือนต้องก่อหนี้เพื่อซ่อมแซมที่อยู่อาศัย รวมถึงทัศนคติ พฤติกรรม หรือวินัยทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นต้น

โดยภาพรวมการค้างชำระสินเชื่อ ข้อมูลหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ต่อสินเชื่อบ้านของสถาบันการเงิน ปี 2562 มีจำนวน 148,980 ล้านบาท และปี 2563 ไตรมาส 1 มีจำนวน 168,098 ล้านบาท ตามลำดับ ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน (2563) ถือเป็นปัญหาที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่มีการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินเพื่อมาซื้อที่อยู่อาศัย หากไม่มีวินัยทางการเงิน หรือมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป จะส่งผลให้เกิดเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้สะสม ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำประเด็นดังกล่าวมาศึกษาในเรื่อง “ปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน” เนื่องจากประชากรในปัจจุบันมีการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินที่ต่าง ๆ อยู่เพิ่มขึ้น โดยข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย (2564) มีจำนวนบัญชีและมูลค่าสินเชื่อปล่อยใหม่เพื่อซื้อที่อยู่อาศัยทั้งแนวราบและห้องชุด ในปี 2562 ไตรมาส 4 จำนวน 34,966 บัญชี จำนวน 103,091 ล้านบาท และในปี 2563 ไตรมาส 4 จำนวน 36,206 บัญชี จำนวน 110,501 ล้านบาท ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน เพื่อทราบถึงสาเหตุ และนำมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาการค้างชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งจะสามารถลดการเกิดหนี้ที่ค้างชำระ หรือหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน

กรอบแนวความคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยด้านระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีการตั้งสมมติฐานว่า อายุ อาชีพ หรือรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินแตกต่างกัน ตามรายละเอียดในภาพที่ 1

ทบทวนวรรณกรรม

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสินเชื่อที่อยู่อาศัย

เอกรัฐ วงศ์วีระกุล (2553) อธิบายถึงสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หมายถึง สินเชื่อที่สถาบันการเงินให้แก่บุคคลทั่วไป เพื่อประโยชน์จัดหาอสังหาริมทรัพย์เพื่อการอยู่อาศัย แยกการจัดหาที่ดิน เพื่อที่ดินพร้อมบ้านที่อยู่อาศัย ห้องชุดในอาคารชุด รวมทั้งอาคารพาณิชย์หรือตึกแถว

นราธิป วงศ์สินธุ์พิเศษ (2554) อธิบายถึงสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หมายถึง สินเชื่อที่สถาบันการเงินให้กู้ยืมกับบุคคล เพื่อการจัดหาที่เพื่อที่อยู่อาศัย การซ่อมแซม เป็นต้น

การขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เสมือนการยืมเงินจากทางธนาคารไปซื้อบ้านก่อน ซึ่งก่อนขอ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ควรมีการตรวจสอบสภาพการเงินของตนเอง และการเลือกสิ่งปลูกสร้างหรือบ้านที่ต้องการ หลังจากนั้นจึงมีการขอสินเชื่อเพื่ออยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน โดยการขอสินเชื่อจะมีขั้นตอนคือ 1) การเลือกสถาบันการเงินที่เหมาะสมโดยพิจารณาจากอัตราดอกเบี้ยเป็นส่วนใหญ่ 2) การเตรียมเอกสารเพื่อขอสินเชื่อเพื่ออยู่อาศัยต้องจัดเตรียมเอกสารตามที่กำหนด 3) การยื่นเอกสารและรอผลอนุมัติ ส่วนหลักการพิจารณาสินเชื่อเพื่ออยู่อาศัยประกอบด้วย เงินต้น อัตราดอกเบี้ย และระยะเวลากู้สินเชื่อเพื่ออยู่อาศัย ซึ่งทั้ง 3 ส่วนนี้จะมีผลต่อการคำนวณยอดเงินที่ต้องชำระต่อเดือน อีกทั้งมีหลักเกณฑ์การวิเคราะห์เครดิตของสถาบันการเงิน 5 C ได้แก่ 1) คุณลักษณะและความน่าเชื่อถือของผู้ขอสินเชื่อ (Character) เป็นการวิเคราะห์อุปนิสัยและพฤติกรรมของผู้ขอสินเชื่อ จะสะท้อนถึงความสามารถทางการเงินได้ 2) เงินทุน (Capital) เป็นทรัพย์สินในส่วนของผู้ขอสินเชื่อ 3) ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) เป็นการวิเคราะห์เพื่อนำเงินมาชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไข 4) หลักประกัน (Collaterals) เป็นทรัพย์สินที่ผู้ขอสินเชื่อนำมาเป็นหลักประกัน เพื่อป้องกันความเสี่ยงในกรณีผิดชำระหนี้ 5) ปัจจัยภายนอก (Condition) ปัจจัยที่จะมีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อ (โฮมบายเออร์ไกด์, 2560)

จากการศึกษาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสินเชื่อที่อยู่อาศัย ผู้วิจัยได้นำไปพัฒนาเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และกำหนดเป็นโครงสร้างของข้อคำถามในแบบสอบถามที่เกี่ยวกับประเด็นโอกาสการค้างชำระในการศึกษาครั้งนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเข้าใจเบื้องต้นเรื่องหนี้สิน

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ฉบับปัจจุบัน อธิบายถึงความหมายหนี้ หมายถึง ความผูกพันในกฎหมายระหว่างบุคคลเดียวหรือหลายคน โดยแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายหนึ่งเรียกว่าเจ้าหนี้ มีสิทธิที่จะเรียกให้อีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าลูกหนี้ให้ชำระ โดยให้ส่งมอบทรัพย์สินหรือให้ทำการ หรือให้งดเว้นการอย่างใดอย่างหนึ่งตามความหมายนี้ (ชัยยุทธ วัชรานนท์, 2546)

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเข้าใจเบื้องต้นเรื่องหนี้สิน ผู้วิจัยได้นำไปพัฒนาเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและกำหนดคำถามคัดกรองที่เป็นโครงสร้างของข้อคำถามในแบบสอบถามที่เกี่ยวกับประเด็นโอกาสการค้างชำระในการศึกษาครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุการค้างชำระ

วนิดา จันทวงศ์ (2550) อธิบายถึงการค้างชำระของลูกหนี้ ถือเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยากในการดำเนินงานของธนาคาร ถึงแม้ว่าธนาคารนั้นได้ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้กู้ขั้นต้นเป็นอันดับแรกแล้ว แต่ยังคงมีปัจจัยหลายปัจจัยที่ทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถชำระได้ตามที่กำหนด โดยมูลเหตุการค้างชำระ สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งหากปัจจัยดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปจะส่งผลกระทบต่อลูกหนี้ได้ ดังนี้

- 1) ภาวะทางเศรษฐกิจ
- 2) นโยบายของรัฐ
- 3) ค่านิยมและเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลง
- 4) ภัยธรรมชาติหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เช่น ภัยจากไฟไหม้ ภัยจากน้ำท่วม

2. ปัจจัยภายใน เป็นปัจจัยควบคุมได้โดยเกิดขึ้นภายในธนาคารเป็นผู้ปล่อยสินเชื่อเอง และสามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงได้ ดังนี้

- 1) การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย
 - 2) ระบบการติดตามและควบคุมหนี้ของธนาคาร
 - 3) การอำนวยสินเชื่อของธนาคารที่ไม่มีการวิเคราะห์สินเชื่อที่ดี หรือขาดประสบการณ์
3. ปัจจัยจากผู้ขอสินเชื่อ เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากผู้กู้เอง ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ก่อน ดังนี้

1) การที่ผู้ขอสินเชื่อ นำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม

2) ผู้ขอสินเชื่อเสียชีวิตถึงแก่กรรม หรือเจ็บป่วยเรื้อรัง ทุพพลภาพ สภาพครอบครัวมีการหย่าร้าง ทำให้เกิดภาระค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป

- 3) ผู้ขอสินเชื่อ ใช้จ่ายเงินฟุ่มเฟือย มีภาระหนี้สินภายนอกเพิ่มเติม
- 4) ผู้ขอสินเชื่อ ทำการค้าเกินตัว หรือหวังผลในธุรกิจมากเกินไป
- 5) ผู้ขอสินเชื่อมีเจตนาบิดพลิ้วไม่ยอมชำระ หรือนำเงินไปชำระที่ภายนอกก่อน มีการนำเงินไปชำระคืนให้กับธนาคาร

- 6) ผู้ขอสินเชื่อถูกเจ้าหนี้รายอื่นมีการดำเนินคดีและยึดทรัพย์ออกขายทอดตลาด

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุการค้างชำระที่ประกอบไปด้วย ปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน และ ปัจจัยจากผู้ขอสินเชื่อ นำมาเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดโอกาสการค้างชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย กับสถาบันทางการเงิน ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรมาเป็นโครงสร้างของข้อคำถามในแบบสอบถาม เป็นการวัดระดับปัจจัยใดที่มีผลทำให้เกิดโอกาสจนนำไปสู่การค้างชำระได้

ความหมายหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan: NPLs) และทรัพย์สินรอการขาย (Non-Performing Asset)

นิวัฒน์ กาญจนภูมิทร (2559) อธิบายถึงสินเชื่อ หมายถึง เงินที่สถาบันการเงินให้กู้ยืมแก่บุคคลหรือนิติบุคคล โดยมีข้อกำหนดสัญญาผูกพันที่ทางผู้ขอกู้จะต้องชำระคืนดอกเบี้ยและเงินต้นให้กับสถาบันการเงิน (ผู้ให้กู้) โดยทั่วไป การที่สถาบันการเงินจะให้เงินกู้ยืมแก่ลูกหนี้นั้นจะใช้หลัก 5Cs ดังนั้น สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan : NPLs) คือ การที่ลูกหนี้สินเชื่อของสถาบันการเงิน ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ของเอกชน, ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล, บริษัทเงินทุนรวมทั้งสาขาของธนาคารต่างประเทศในประเทศไทย ที่มีการผิดนัดชำระ และไม่สามารถชำระดอกเบี้ยและเงินต้นคืนได้ในระยะเวลาที่กำหนด ให้แก่สถาบันการเงิน ซึ่งมีระยะเวลานานเกินกว่า 3 เดือนขึ้นไป โดยการพิจารณาว่าลูกหนี้รายใดจะเป็น NPLs หรือไม่ สถาบันการเงินจะต้องพิจารณาเป็นรายบัญชีเงินกู้ให้แนบเฉพาะบัญชีที่มีการผิดนัดเกิน 3 เดือนขึ้นไป และธนาคารพาณิชย์จะต้องกันเงินสำรองเป็นสินทรัพย์จัดชั้นสงสัยจะสูญ 100% ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ รู้จักทรัพย์สินรอการขาย หรือ NPA อธิบายถึงบทความรู้จักทรัพย์สินรอการขาย หรือ NPA อธิบายถึงทรัพย์สินรอการขาย NPA ย่อมาจาก Non-Performing Asset หมายถึง ทรัพย์สินที่ถือเป็นทรัพย์สินด้อยคุณภาพ ได้แก่ ทรัพย์สินที่ทางสถาบันการเงินซื้อมาในราคาที่สูงกว่าความเป็นจริง, ทรัพย์สินที่ลูกหนี้ที่มีปัญหาได้ตีโอนเพื่อชำระแก่สถาบันการเงิน หรือ ทรัพย์สินหลุดจำนองกรณีที่ลูกหนี้นำทรัพย์สินมา ค้ำประกันการกู้ยืม แต่ไม่สามารถชำระได้ตามกำหนด, ทรัพย์สินที่ซื้อทอดตลาดมาจากลูกหนี้ที่ถูกสถาบันการเงินฟ้องและบังคับคดี (ดอท พร็อพเพอร์ตี้, 2557)

จากการศึกษาความหมายหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และทรัพย์สินรอการขาย ทำให้ทราบถึงความหมายและลักษณะต่าง ๆ ของสินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงิน ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาครั้งนี้

แนวคิดด้านการจัดลำดับขั้นหนี้ เกณฑ์การจัดชั้นลูกหนี้

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2559) อธิบายถึงหลักเกณฑ์การจัดชั้นหนี้ คือ การพิจารณาคุณภาพของลูกหนี้จากการวิเคราะห์โครงการและความเป็นไปได้ทางธุรกิจ, การวิเคราะห์ห้วงการเงิน, กระแสเงินสด และความสามารถในการจ่ายชำระตรงตามกำหนด ต้องไม่เกินระยะเวลาการค้างชำระที่เป็นเกณฑ์ในการจัดชั้น

จากการศึกษาแนวคิดด้านการจัดลำดับขั้นหนี้ เกณฑ์การจัดชั้นลูกหนี้ ทำให้ทราบความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการทำวิจัยเกี่ยวกับการค้างชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เกณฑ์การจัดชั้นหนี้ทั้งนี้ปกติ ตลอดจนเป็นหนี้สูญ ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาครั้งนี้

วรรณิ สมตัว (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ สินเชื่อนโยบายรัฐ ของธนาคารออมสิน สาขาจะนะ จังหวัดสงขลา ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อนโยบายรัฐ พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ด้านสถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว มีความแตกต่างกัน อีกทั้งพบว่าปัจจัยภายนอกธนาคารมีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของธนาคารในระดับมาก ปัจจัยภายในธนาคาร และปัจจัยที่เกิดจากตัวบุคคล มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของธนาคารในระดับปานกลาง

ปัญจรัตน์ หนูสิงห์ (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย กรณีศึกษา: ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาพัทลุง ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของลูกหนี้ของ ธพว. สาขาพัทลุงพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ อายุการทำงาน จำนวนสมาชิกในครัวเรือน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนหนี้สินรวมต่อเดือน ส่งผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ศุภรา ทองไขว้ (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยสถานภาพ ระดับการศึกษา รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs โดยรวมปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร และปัจจัยอื่น ๆ มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระหนี้ NPLs ในระดับปานกลาง

ศรีวัลย์ นิราช (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยของการค้างชำระหนี้เงินกู้ของลูกค้านาคารของรัฐ ในจังหวัดลำพูน พบว่าปัจจัยที่เกิดจากตัวผู้กู้เองมาจากรายได้หลักและรายได้รองลดลง และการนำเงินหมุนเวียนไปลงทุนในส่วนของการลงทุนระยะยาว ปัจจัยภายในมาจากภาวะเศรษฐกิจ และค่านิยมและเทคโนโลยี และปัจจัยภายนอกมาจากการเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ย มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระหนี้

จากการศึกษาทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังกล่าวไปใช้ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนำมาเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดโอกาสการค้างชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันทางการเงิน ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรมาเป็นโครงสร้างของข้อคำถามในแบบสอบถาม รวมทั้งใช้ในการสรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินต่าง ๆ การเลือกกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม (Key Informants) ในกรณีนี้ไม่ทราบจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่แน่ชัด จึงอ้างอิงจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane , 1973) ที่ไม่ทราบขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 และระดับความเชื่อมั่นที่ 95% สามารถสรุปได้ว่าจะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้านี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามมีรายละเอียด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว และหลักประกัน

ส่วนที่ 2 ความเห็นปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน ได้แก่ ปัจจัยเกิดจากภายนอก ปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน ปัจจัยเกิดจากผู้ขอสินเชื่อ โดยเป็นการสอบถามถึงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินต่าง ๆ ถึงปัญหาในการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินหากมีปัจจัยเกิดจากภายนอก ปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน ปัจจัยเกิดจากผู้ขอสินเชื่อเกิดขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบสอบถามมีการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาให้ตรงตามวัตถุประสงค์ โดยการประเมิน IOC หรือ (Index of Item-Objective Congruence) (Rovinelli & Hambleton, 1977) และการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1990) โดยพบว่า แบบสอบถามผ่านเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีค่า IOC ของแต่ละข้ออยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านพัฒนาสินทรัพย์และการติดตามเรียกเก็บหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan: NPLs) 3 ท่าน และมีค่า Cronbach's Alpha ในแต่ละปัจจัยหลักอยู่ระหว่าง 0.711 – 0.891

2. นำแบบสอบถามผ่านการทดสอบเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด โดยคัดเลือกเฉพาะที่ระบุ มีการกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน

3. ตรวจสอบความถูกต้องในการเก็บข้อมูล

4. นำข้อมูลแบบสอบถามที่ได้ ไปวิเคราะห์ในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5. นำผลการวิจัยประเด็นปัญหาในแบบสอบถาม ได้ดำเนินการสอบถามผู้ที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน เพื่อเป็นแนวทางแก้ไข

การวิเคราะห์ผล

1. สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้สถิติพื้นฐานในการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) แสดงผลเป็น ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์ค่าทางสถิติโดยใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติ (T-Test, One-Way ANOVA) ตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ข้างต้น

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54 และเพศชาย จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน ช่วงอายุส่วนใหญ่ ช่วงอายุ 31–40 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35 อาชีพส่วนใหญ่พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.25 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ ไม่เกิน 30,000 บาท จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 ระดับรายจ่ายต่อเดือนส่วนใหญ่ ไม่เกิน 30,000 บาท จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67 สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47 จำนวนสมาชิกในครอบครัวส่วนใหญ่ มีสมาชิกในครอบครัว 4 คน จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 และหลักประกันที่จำนองกับสถาบันการเงินส่วนใหญ่ ทาวน์เฮ้าส์ จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25

ผลการวิเคราะห์ปัญหาการชำระหนี้เชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน
ตารางที่ 1 ผลการศึกษาความคิดเห็นด้านปัจจัยเกิดจากภายนอก

ปัจจัยเกิดจากภายนอก	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
- ภาวะทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัวหรือตกต่ำ	4.17	0.901	มาก	1
- รัฐบาลมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย อาทิเช่น มีการควบคุมมาตรการราคาสินค้า	3.52	0.917	มาก	4
- การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี อาทิเช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาแทนที่คน ทำให้ถูกเลิกจ้างงาน	3.72	0.876	มาก	2
- ผลกระทบจากภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด อาทิเช่น น้ำท่วม ไฟไหม้	3.66	0.978	มาก	3
รวม	3.77	0.918	มาก	

จากตารางที่ 1 ปัจจัยเกิดจากภายนอกจากผลการวิจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ภาวะทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัวหรือตกต่ำ มีระดับปัจจัยที่มีผลทำให้เกิดปัญหาการชำระหนี้เชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน เป็นอันดับที่ 1 เท่ากับ 4.17 รองลงมาการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี อาทิเช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาแทนที่คน ทำให้ถูกเลิกจ้างงาน เป็นอันดับที่ 2 เท่ากับ 3.72 ผลกระทบจากภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด อาทิเช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ เป็นอันดับที่ 3 เท่ากับ 3.66 และรัฐบาลมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย อาทิเช่น มีการควบคุมมาตรการราคาสินค้า เป็นอันดับที่ 4 เท่ากับ 3.52

ตารางที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นด้านปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน

ปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
- การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ปรับเพิ่มขึ้น	3.80	0.926	มาก	1
- สถาบันการเงิน มีการคิดอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ที่มีอัตราสูง	3.72	0.908	มาก	3
- วงการผ่อนชำระต่อเดือนสูงเกินไป เป็นเหตุทำให้ชำระหนี้ไม่ได้ตามอนุมัติ	3.74	0.901	มาก	2
- เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินขาดการควบคุม ดูแลติดตามทวงถามหนี้ อย่างสม่ำเสมอ เป็นเหตุทำให้ลืมหรือค้างการชำระหนี้	3.20	0.952	ปานกลาง	6
- เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินขาดการดูแลและเอาใจใส่ลูกค้า เป็นเหตุทำให้ลืมหรือค้างการชำระหนี้	3.04	0.944	ปานกลาง	8
- เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินขาดประสิทธิภาพ เป็นเหตุทำให้เกิดความไม่เข้าใจในเรื่องการผ่อนชำระหนี้	3.23	1.014	ปานกลาง	5
- เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น พูดจาไม่สุภาพ แสดงอารมณ์ไม่พอใจ	3.05	1.018	ปานกลาง	7
- สถาบันการเงินมีช่องทางในการรับชำระเงินไม่หลากหลาย เป็นเหตุทำให้ไม่สะดวกในชำระหนี้	3.28	1.091	ปานกลาง	4
รวม	3.38	0.969	ปานกลาง	

จากตารางที่ 2 ปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน จากผลการวิจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.38 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ปรับเปลี่ยนเป็นอันดับที่ 1 เท่ากับ 3.80 รองลงมางดการผ่อนชำระต่อเดือนสูงเกินไป เป็นเหตุทำให้ชำระไม่ได้ตามอนุมัติเป็นอันดับที่ 2 เท่ากับ 3.74 สถาบันการเงิน มีการคิดอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระที่มีอัตราสูงเป็นอันดับที่ 3 เท่ากับ 3.72 สถาบันการเงิน มีช่องทางในการรับชำระเงินไม่หลากหลาย เป็นเหตุทำให้ไม่สะดวกในชำระเป็นอันดับที่ 4 เท่ากับ 3.28 เจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน ขาดประสบการณ์ เป็นเหตุทำให้เกิดความไม่เข้าใจในเรื่องการผ่อนชำระเป็นอันดับที่ 5 เท่ากับ 3.23 เจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน ขาดการควบคุม ดูแลติดตามทวงถามหนี้ อย่างสม่ำเสมอ เป็นเหตุทำให้ลืมหรือค้างการชำระเป็นอันดับที่ 6 เท่ากับ 3.20 เจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น พูดจาไม่สุภาพ แสดงอารมณ์ไม่พอใจเป็นอันดับที่ 7 เท่ากับ 3.05 เจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน ขาดการดูแลและเอาใจใส่ลูกค้า เป็นเหตุทำให้ลืมหรือค้างการชำระเป็นอันดับที่ 8 เท่ากับ 3.04

ตารางที่ 3 ผลการศึกษาความคิดเห็นด้านปัจจัยเกิดจากผู้ขอสินเชื่อ

ปัจจัยเกิดจากผู้ขอสินเชื่อ	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
- รายได้ต่อเดือนที่ลดลง	4.16	0.868	มาก	2
- รายจ่ายมากกว่ารายได้	4.27	0.809	มากที่สุด	1
- การนำเงินที่กู้จากสถาบันการเงิน ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ อาทิเช่น ขอสินเชื่อเพื่อต่อเติมที่อยู่อาศัย แต่นำไปใช้ชำระหนี้สินอื่น	3.56	0.974	มาก	9
- การประสบปัญหาด้านครอบครัว อาทิเช่น หย่าร้าง	3.44	1.065	มาก	10
- การประสบปัญหาด้านการทำงาน อาทิเช่น ลาออก	3.81	0.980	มาก	7
- การดำรงชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป อาทิเช่น เจ็บป่วยเรื้อรัง ทุพพลภาพ	3.84	0.937	มาก	6
- การใช้จ่ายเงินที่ฟุ่มเฟือย	3.91	0.937	มาก	4
- การลงทุนที่เกินตัวทางธุรกิจ ทำให้ได้กำไรไม่เพียงพอธุรกิจจึงขาด สภาพคล่อง	3.76	0.956	มาก	8
- ค่าใช้จ่ายแต่ละเดือนไม่ได้วางแผนการใช้จ่าย	3.89	0.907	มาก	5
- ภาระหนี้สินอื่น ๆ เพิ่มเติมที่สูงมากขึ้น	3.99	0.913	มาก	3
- การมีเจตนาไม่ยอมชำระหนี้	3.23	1.076	ปานกลาง	13
- การถูกเจ้าหน้าที่รายอื่นดำเนินคดี	3.35	1.084	ปานกลาง	12
- การมีความรู้ ความเข้าใจไม่เพียงพอเกี่ยวกับเงื่อนไขการชำระหนี้	3.42	1.028	มาก	11
รวม	3.74	0.964	มาก	

จากตารางที่ 3 ปัจจัยเกิดจากผู้ขอสินเชื่อ จากผลการวิจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า รายจ่ายมากกว่ารายได้เป็นอันดับที่ 1 เท่ากับ 4.27 รองลงมา รายได้ต่อเดือนที่ลดลงเป็นอันดับที่ 2 เท่ากับ 4.16 ภาระหนี้สินอื่น ๆ เพิ่มเติมที่สูงมากขึ้นเป็นอันดับที่ 3 เท่ากับ 3.99 การใช้จ่ายเงินที่ฟุ่มเฟือยเป็นอันดับที่ 4 เท่ากับ 3.91 ค่าใช้จ่ายแต่ละเดือนไม่ได้วางแผนการใช้จ่ายเป็นอันดับที่ 5 เท่ากับ 3.89 การดำรงชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป อาทิเช่น เจ็บป่วยเรื้อรัง ทุพพลภาพเป็นอันดับที่ 6 เท่ากับ 3.84 การประสบปัญหาด้านการทำงาน อาทิเช่น ลาออกเป็นอันดับที่ 7 เท่ากับ 3.81 การลงทุนที่เกินตัวทางธุรกิจ

ทำให้ได้กำไรไม่เพียงพอธุรกิจจึงขาดสภาพคล่องเป็นอันดับที่ 8 เท่ากับ 3.76 การนำเงินที่กู้จากสถาบันการเงิน ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ อาทิเช่น ขอสินเชื่อเพื่อต่อเติมที่อยู่อาศัย แต่นำไปใช้ชำระสินอื่นเป็นอันดับที่ 9 เท่ากับ 3.56 การประสบปัญหาด้านครอบครัว อาทิเช่น หย่าร้างเป็นอันดับที่ 10 เท่ากับ 3.44 การมีความรู้ ความเข้าใจไม่เพียงพอเกี่ยวกับเงื่อนไขการชำระเป็นอันดับที่ 11 เท่ากับ 3.42 การถูกเจ้าหนี้รายอื่นดำเนินคดีเป็นอันดับที่ 12 เท่ากับ 3.35 และการมีเจตนาไม่ยอมชำระเป็นอันดับที่ 13 เท่ากับ 3.23

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยรวมและระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินทั้ง 3 ปัจจัย

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ยรวม	ระดับความสำคัญ
ปัจจัยเกิดจากภายนอก	3.77	มาก
ปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน	3.38	ปานกลาง
ปัจจัยเกิดจากผู้ขอสินเชื่อ	3.74	มาก

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ปัจจัยเกิดจากภายนอก โดยรวมอยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมา ปัจจัยจากผู้ขอสินเชื่อ โดยรวมอยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.74 และปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.38 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

งานวิจัยได้มีการวิเคราะห์สมมติฐานตามกรอบแนวคิด โดยสามารถสรุปสมมติฐาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินที่แตกต่างกัน โดยพบคู่ย่อยที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ดังนี้

ตารางที่ 5 สมมติฐานด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินแตกต่างกัน ในส่วนปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05

ลำดับ	ปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน	Sig.	ค่าเฉลี่ย			
			21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
1	การคิดอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระที่มีอัตราสูง	0.007*	3.94	3.69	3.52	3.65
2	งวดการผ่อนชำระต่อเดือนสูงเกินไป เป็นเหตุทำให้ชำระไม่ได้ตามอนุมัติ	0.022*	3.88	3.79	3.61	3.48
3	เจ้าหน้าที่ขาดการดูแลและเอาใจใส่ลูกค้า เป็นเหตุทำให้ลืมหรือค้างการชำระ	0.003*	3.24	3.06	2.91	2.78
4	เจ้าหน้าที่ขาดประสบการณ์ เป็นเหตุทำให้เกิดความไม่เข้าใจในเรื่องการผ่อนชำระ	0.003*	3.45	3.26	3.11	2.85
5	เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น พูดจาไม่สุภาพ แสดงอารมณ์ไม่พอใจ	0.030*	3.18	3.14	2.92	2.76

จากตารางที่ 5 ประเด็นลำดับที่ (1) การคิดอัตราดอกเบี้ยผิวน้ำชำระที่มีอัตราสูง กลุ่มอายุ 21-30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 31-40 ปี, อายุ 41-50 ปี, อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ส่วนประเด็นลำดับที่ (2) วงการผ่อนชำระต่อเดือนสูงเกินไปเป็นเหตุทำให้ชำระไม่ได้ตามอนุมัติ โดยพบความแตกต่างในกลุ่มอายุ 21-30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 41-50 ปี, อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป และในกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ส่วนประเด็นลำดับที่ (3) เจ้าหน้าที่ขาดการดูแลและเอาใจใส่ เป็นเหตุทำให้สับสนหรือค้างชำระ โดยพบความแตกต่างในกลุ่มอายุ 21-30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากอายุ 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป ส่วนประเด็นลำดับที่ (4) เจ้าหน้าที่ขาดประสิทธิภาพ เป็นเหตุทำให้เกิดความไม่เข้าใจในเรื่องการผ่อนชำระ โดยพบความแตกต่างในกลุ่มอายุ 21-30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 41-50 ปี, อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป และกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป และประเด็นลำดับที่ (5) เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น พูดจาไม่สุภาพ แสดงอารมณ์ไม่พอใจ โดยพบความแตกต่างในกลุ่มอายุ 21-30 ปี, อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 6 สมมติฐานด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อในส่วนปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินแตกต่างกัน ในส่วนปัจจัยเกิดจากผู้ขอสินเชื่อ จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05

ลำดับ	ปัจจัยเกิดจากผู้ขอสินเชื่อ	Sig.	ค่าเฉลี่ย			
			21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
1	รายจ่ายมากกว่ารายได้	0.009*	4.38	4.22	4.39	3.98
2	การมีความรู้ ความเข้าใจไม่เพียงพอเกี่ยวกับเงื่อนไขการชำระ	0.003*	3.67	3.41	3.29	3.11

จากตารางที่ 6 ประเด็นลำดับที่ (1) รายจ่ายมากกว่ารายได้ โดยพบความแตกต่างกลุ่มอายุ 21-30 ปี, อายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป และส่วนประเด็นลำดับที่ (2) การมีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอเกี่ยวกับเงื่อนไขการชำระ โดยพบความแตกต่างในกลุ่มอายุ 21-30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากอายุ 31-40 ปี, อายุ 41-50 ปี, อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินที่ต่างกัน โดยพบคู่ย่อยที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ดังนี้

ตารางที่ 7 สมมติฐานด้านอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินแตกต่างกัน ในส่วนปัจจัยเกิดจากปัจจัยภายนอก จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05

ลำดับ	ปัจจัยเกิดจากภายนอก	Sig.	ค่าเฉลี่ย		
			ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบธุรกิจ/ แม่บ้าน/อื่น ๆ
1	การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี อาทิเช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาแทนที่คน ทำให้ถูกเลิกจ้างงาน	0.031*	3.71	3.79	3.49

จากตารางที่ 7 ประเด็นลำดับที่ (1) การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี อาทิเช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาแทนที่คน ทำให้ถูกเลิกจ้างงาน โดยพบความแตกต่างในกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจ/แม่บ้านและอื่น ๆ

ตารางที่ 8 สมมติฐานด้านอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินแตกต่างกัน ในส่วนปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05

ลำดับ	ปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน	Sig.	ค่าเฉลี่ย		
			ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบธุรกิจ/ แม่บ้าน/อื่น ๆ
1	เจ้าหน้าที่ขาดการควบคุมดูแลติดตามทวงถามหนี้ อย่างสม่ำเสมอ เป็นเหตุทำให้ลืมหรือค้างการชำระ	0.016*	3.51	3.11	3.29

จากตารางที่ 8 ประเด็นลำดับที่ (1) เจ้าหน้าที่ขาดการควบคุมดูแลติดตามทวงถามหนี้ อย่างสม่ำเสมอ เป็นเหตุทำให้ลืมหรือค้างการชำระ โดยพบความแตกต่างในกลุ่มอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน โดยพบคู่ย่อยที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ดังนี้

ตารางที่ 9 สมมติฐานด้านระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินแตกต่างกัน ในส่วนปัจจัยเกิดจากภายนอก จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05

ลำดับ	ปัจจัยเกิดจากภายนอก	Sig.	ค่าเฉลี่ย				
			ไม่เกิน 30,000 บ.	30,001- 40,000 บ.	40,001- 50,000 บ.	50,001- 60,000 บ.	60,001 บ. ขึ้นไป
1	ภาวะทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัวหรือตกต่ำ	0.047*	4.23	3.98	4.14	4.48	4.06

จากตารางที่ 9 ประเด็นลำดับที่ (1) ภาวะทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัวหรือตกต่ำ โดยพบความแตกต่างในกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท, กลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-60,000 บาท

ตารางที่ 10 สมมติฐานด้านระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินแตกต่างกัน ในส่วนปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05

ลำดับ	ปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน	Sig.	ค่าเฉลี่ย				
			ไม่เกิน 30,000 บ.	30,001- 40,000 บ.	40,001- 50,000 บ.	50,001- 60,000 บ.	60,001 บ. ขึ้นไป
1	เจ้าหน้าที่ขาดการควบคุม ดูแลติดตาม ทวงถามหนี้อย่างสม่ำเสมอ เป็นเหตุทำให้ลืมหรือค้างการชำระ	0.033*	3.28	3.16	3.17	3.35	2.75
2	เจ้าหน้าที่ขาดประสบการณ์ เป็นเหตุทำให้เกิดความไม่เข้าใจในเรื่องการผ่อนชำระ	0.019*	3.30	3.24	3.12	3.42	2.72

จากตารางที่ 10 ประเด็นลำดับที่ (1) เจ้าหน้าที่ขาดการควบคุม ดูแลติดตามทวงถามหนี้อย่างสม่ำเสมอ เป็นเหตุทำให้ล้มหรือค้างการชำระ โดยพบความแตกต่างในกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท, 30,001-40,000 บาท, 50,001-60,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างจาก กลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป และประเด็นลำดับที่ (2) เจ้าหน้าที่ขาดประสิทธิภาพ เป็นเหตุทำให้เกิดความไม่เข้าใจในเรื่องการผ่อนชำระ โดยพบความแตกต่างในกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท, 30,001-40,000 บาท, 50,001-60,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างจาก กลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 11 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานในส่วนของประเด็นที่แตกต่างและกลุ่มที่มีความคิดเห็นที่แตกต่าง

สมมติฐาน	ปัจจัยและประเด็นที่แตกต่าง	กลุ่มที่มีความคิดเห็นที่แตกต่าง	
สมมติฐานที่ 1	- ปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน ในประเด็นมีการคิดอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระที่มีอัตราสูง	- 21-30 ปี	- 31-40 ปี, 41-50 ปี, มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
	- ปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน ในประเด็นงวดการผ่อนชำระต่อเดือนสูงเกินไปเป็นเหตุทำให้ชำระไม่ได้ตามอนุมัติ	- 21-30 ปี	- 41-50 ปี, มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
	- ปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน ในประเด็นเจ้าหน้าที่ขาดการดูแลและเอาใจใส่ลูกค้า เป็นเหตุทำให้ล้มหรือค้างการชำระ	- 31-40 ปี	- มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
	- ปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน ในประเด็นเจ้าหน้าที่ขาดประสิทธิภาพ เป็นเหตุทำให้เกิดความไม่เข้าใจในเรื่องการผ่อนชำระ	- 21-30 ปี	- 41-50 ปี, มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
	- ปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน ในประเด็นเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น พูดจาไม่สุภาพ แสดงอารมณ์ไม่พอใจ	- 21-30 ปี	- 41-50 ปี, มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
	- ปัจจัยเกิดจากข้อมูลสินเชื่อ ในประเด็น รាយจ่ายมากกว่ารายได้	- 21-30 ปี, 31-40 ปี	- 41-50 ปี, มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
	- ปัจจัยเกิดจากข้อมูลสินเชื่อ ในประเด็นการมีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอเกี่ยวกับเงื่อนไขการชำระ	- 21-30 ปี	- 31-40 ปี, 41-50 ปี, มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
	- ปัจจัยเกิดจากภายนอก ในประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี อาทิเช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาแทนที่คน ทำให้ถูกเลิกจ้างงาน	- 21-30 ปี, 31-40 ปี	- 41-50 ปี, มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
สมมติฐานที่ 2	- ปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน ในประเด็น เจ้าหน้าที่ขาดการควบคุม ดูแลติดตามทวงถามหนี้อย่างสม่ำเสมอเป็นเหตุทำให้ล้มหรือค้างการชำระ	- พนักงานบริษัทเอกชน	- ประกอบธุรกิจ/แม่บ้านและอื่น ๆ
	- ปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน ในประเด็น เจ้าหน้าที่ขาดการควบคุม ดูแลติดตามทวงถามหนี้อย่างสม่ำเสมอเป็นเหตุทำให้ล้มหรือค้างการชำระ	- ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	- พนักงานบริษัทเอกชน
สมมติฐานที่ 3	- ปัจจัยเกิดจากภายนอก ในประเด็นภาวะทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัวหรือตกต่ำ	- ไม่เกิน 30,000 บ.	- 30,001-40,000 บ.
	- ปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน ในประเด็น เจ้าหน้าที่ขาดการควบคุม ดูแลติดตามทวงถามหนี้อย่างสม่ำเสมอเป็นเหตุทำให้ล้มหรือค้างการชำระ	- 30,001-40,000 บ.	- 50,001-60,000 บ.
	- ปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน ในประเด็น เจ้าหน้าที่ขาดการควบคุม ดูแลติดตามทวงถามหนี้อย่างสม่ำเสมอเป็นเหตุทำให้ล้มหรือค้างการชำระ	- ไม่เกิน 30,000 บ., 30,001-40,000 บ., 50,001-60,000 บ.	- 60,001 บ. ขึ้นไป
	- ปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน ในประเด็น เจ้าหน้าที่ขาดประสิทธิภาพ เป็นเหตุทำให้เกิดความไม่เข้าใจในเรื่องการผ่อนชำระ	- ไม่เกิน 30,000 บ., 30,001-40,000 บ., 50,001-60,000 บ.	- 60,001 บ. ขึ้นไป

จากตารางที่ 11 เป็นการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานในส่วนของประเด็นที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยพบสมมติฐานที่มีค่า Sig น้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 ปัจจัยนั้นมีความแตกต่างกันภายในอย่างน้อย 1 คู่ จึงทำการทดสอบด้วยวิธี Least-Significant Different (LSD) และวิธีการ Games-Howell โดยมีกลุ่มที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันในแต่ละประเด็นดังตารางที่ 11

อภิปรายผล

การสรุปและอภิปรายผล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย ได้แก่

1. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาการชำระหนี้เชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน

การศึกษาปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินต่าง ๆ ภาพรวมพบว่า อายุ, อาชีพ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระหนี้เชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณิ สมตัว (2559) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ สินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสิน สาขาจะนะ จังหวัดสงขลา พบว่าคือ อายุ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อีกทั้งผลการทดสอบสอดคล้องกับงานวิจัยของปัญจรัตน์ หนูสิงห์ (2561) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยกรณีศึกษา: ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาพัทลุง พบว่าคือ อายุ, อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นปัจจัยด้านบุคคล

2. วิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาการชำระหนี้เชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน

การศึกษาพบว่า ปัจจัยเกิดจากภายนอก เป็นปัจจัยในระดับมาก เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา เป็นปัจจัยเกิดจากผู้ขอสินเชื่อ และปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน ซึ่งผลการทดสอบสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภรา ทองไชร์ (2561) กล่าวว่า จากความคิดเห็นส่วนใหญ่ พบว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดการค้างชำระ มาจากปัจจัยภายนอก ปัจจัยเกิดจากบุคคล และปัจจัยเกิดจากสถาบันการเงิน โดยจากผลการศึกษาพบประเด็นปัญหาการชำระหนี้เชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินในแต่ละปัจจัย โดยสรุปได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยเกิดจากภายนอก ประเด็นภาวะทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัวหรือตกต่ำทำให้รายได้ลดลง อันดับหนึ่ง รองลงมา การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี เช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาแทนที่คน ทำให้ถูกเลิกจ้างงาน ผลกระทบจากภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ และรัฐบาลมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย เช่น มีการควบคุมมาตรการสินค้า ตามลำดับ ซึ่งผลการทดสอบสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีวัลย์ นิราษ (2551) พบว่า ปัจจัยภาวะทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัวหรือตกต่ำ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี เช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาแทนที่คน ทำให้ถูกเลิกจ้างงาน ผลกระทบจากภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ และรัฐบาลมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย เช่น มีการควบคุมมาตรการสินค้า มีผลทำให้เกิดหนี้การค้างชำระมาก

2.2 ปัจจัยเกิดจากผู้ขอสินเชื่อ ประเด็นรายจ่ายมากกว่ารายได้ อันดับหนึ่ง รองลงมา รายได้ต่อเดือนที่ลดลง ภาระหนี้สินอื่น ๆ เพิ่มเติมที่สูงมากขึ้น ตามลำดับ ซึ่งผลการทดสอบสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณิ สมตัว (2559) พบว่า มีรายจ่ายมากกว่ารายได้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระมากที่สุด ส่งผลให้เกิดปัญหาการชำระไม่ตรงตามเงื่อนไขหรือขาดการชำระกับสถาบันการเงิน ส่วนประเด็นรายได้ต่อเดือนที่ลดลง ส่งผลให้

ไม่สามารถชำระได้ตามกำหนด และอาจต้องแก้ปัญหาโดยการไปกู้เงินทั้งในและนอกระบบ เพื่อมาหมุนเวียน ทำให้เกิดภาระหนี้หลายช่องทางรัดตัว และเกิดภาระหนี้สินอื่น ๆ เพิ่มเติมที่สูงมากขึ้น

2.3 ปัจจัยที่เกิดจากสถาบันการเงิน ประเด็นการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ปรับเพิ่มขึ้นเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา งดการผ่อนชำระต่อเดือนสูงเกินไป เป็นเหตุทำให้ชำระไม่ได้ตามอนุมัติ และสถาบันการเงินมีการคิดอัตราดอกเบี้ยผิมนัดชำระที่มีอัตราสูง ตามลำดับ ซึ่งผลการทดสอบสอดคล้องกับงานวิจัยของศรียาลัย นิราช (2551) พบว่าการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ปรับเพิ่มขึ้น เกิดจากแต่ละสถาบันการเงินมีอัตราดอกเบี้ยที่แตกต่างกันไป ดังนั้นผู้ขอสินเชื่อควรมีการศึกษาเงื่อนไขต่าง ๆ ของแต่ละสถาบันการเงินอย่างรอบคอบ รวมไปถึงงดการผ่อนชำระต่อเดือนสูงเกินไป เป็นเหตุทำให้ชำระไม่ได้ตามอนุมัติ และสถาบันการเงินมีการคิดอัตราดอกเบี้ยผิมนัดชำระที่มีอัตราสูง มีผลทำให้เกิดการค้างชำระมาก

ข้อเสนอแนะ

ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ สถาบันการเงินต่าง ๆ หรือผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการชำระหนี้เชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน สามารถนำผลการวิจัยประเด็นปัญหาต่าง ๆ ของงานวิจัยไปเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาการชำระหนี้เชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน เพื่อลดโอกาสการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) เพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การกำหนดมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้และมาตรการช่วยผลักดันทางด้านอสังหาริมทรัพย์ โดยจากการศึกษาความคิดเห็นพบว่า ปัจจัยภายนอก ด้านภาวะทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัวหรือตกต่ำ ถือเป็นปัญหาการชำระหนี้เชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินในระดับมาก ผู้วิจัยจึงเสนอแนะการกำหนดมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้และมาตรการช่วยผลักดันทางด้านอสังหาริมทรัพย์ เช่น สินเชื่อดอกเบี้ยขั้นต่ำเพื่อช่วยเหลือและกระตุ้นภาคอสังหาริมทรัพย์ ยกตัวอย่างเช่น จากข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย (2563ก) มีมาตรการปรับโครงสร้างหนี้เพื่อช่วยเหลือ SME ที่ช่วยเหลือผู้ประกอบการ ให้สามารถพลิกฟื้นธุรกิจได้อย่างทันท่วงที โดยมีมาตรการปรับโครงสร้างหนี้เชิงป้องกันสำหรับลูกหนี้ที่ไม่เป็น NPL โดยการลดดอกเบี้ย และการขยายระยะเวลาชำระ, มาตรการปรับโครงสร้างหนี้สำหรับลูกหนี้ที่เป็น NPL ให้เลื่อนขึ้นเป็นลูกหนี้ปกติได้ เมื่อลูกหนี้ปรับโครงสร้างและชำระได้ 3 เดือน หรือ 3 งวดติดต่อกัน จากเดิมที่ต้องรอถึง 12 เดือน เป็นต้น

2. การนำเสนอแนวทางการติดตามหนี้อย่างใกล้ชิด โดยจากการศึกษาความคิดเห็นพบว่า ปัจจัยสถาบันการเงิน ด้านการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ปรับเพิ่มขึ้น และด้านงดการผ่อนชำระต่อเดือนสูงเกินไป ถือเป็นปัญหาการชำระหนี้เชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินในระดับมาก ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้สถาบันการเงินต่าง ๆ ควรมีการติดตามหนี้อย่างใกล้ชิด หรือมีแผนกในการติดตามทวงถามหนี้กับลูกค้า หากลูกค้ามีปัญหา เช่น งดผ่อนที่ชำระแต่ละเดือนไม่ได้ตามที่เงื่อนไขกำหนด ควรหาทางแก้ไขปัญหาด้วยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับลูกค้าตามความเหมาะสมกับความสามารถในการชำระปัจจุบันของลูกค้า จะช่วยลดโอกาสการเกิดปัญหาในการชำระหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

3. วินัยทางการเงิน โดยจากการศึกษาความคิดเห็นพบว่า ปัจจัยรายจ่ายมากกว่ารายได้ ถือเป็นปัญหาการชำระหนี้เชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินระดับมากที่สุด ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ผู้ขอสินเชื่อมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการเงิน โดยมียุทธศาสตร์ทางการเงินของตนเอง ควบคุมรายจ่าย โดยการจัดทำบัญชี รับ-จ่ายแต่ละเดือน เพื่อสามารถควบคุมและกันเงินส่วนที่ต้องใช้ชำระหนี้เชื่อไว้ได้ ดังนั้นหากมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ จะช่วยให้ช่วยลดโอกาสในการผิดนัดชำระหนี้เชื่อกับสถาบันการเงิน ทั้งนี้หากสถาบันการเงินสามารถที่จะให้คำปรึกษากับผู้ขอสินเชื่อในส่วนของการบริหารการเงินหรือการออมเพื่อการบริหารความเสี่ยงในอนาคตได้ก็จะเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการแก้ปัญหาดังกล่าว

ในส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระหนี้เชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินที่แตกต่างกันมากที่สุด โดยได้มีการนำเอาผลลัพธ์มาจัดทำแนวทางในการแก้ไขปัญหามาเกิดโอกาสในการค้างชำระ ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. การนำเสนอแนวทางการพิจารณากระบวนการขอสินเชื่อแก่ลูกค้า โดยการจัดโปรแกรมการลดอัตราดอกเบี้ยสำหรับลูกค้าชั้นดีที่ผ่อนชำระตรงตามเงื่อนไข จากผลการวิจัยความคิดเห็นด้านการคิดอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระที่มีอัตราสูง จากข้อมูลวิจัยพบว่ากลุ่มอายุ 21-30 ปี มีความคิดเห็นที่แตกต่าง และให้ความคิดเห็นต่อประเด็นนี้สูงที่สุด ดังนั้นหากสถาบันทางการเงินมีการส่งเสริมจากการจัดโปรแกรมลดอัตราดอกเบี้ย โดยวิเคราะห์จากศักยภาพในการชำระที่ผ่านมาที่ไม่ผิดนัด หรือล่าช้า ถือเป็นแนวทางในการลดโอกาสในการค้างชำระ ผู้วิจัยจึงเสนอแนะแนวทางการพิจารณากระบวนการขอสินเชื่อแก่ลูกค้า โดยให้น้ำหนักไปยังช่วงอายุดังกล่าว เพื่อให้กระตุ้นและผลักดันให้ลูกค้าเกิดความตั้งใจที่จะชำระ

2. การผลักดันและส่งเสริมการจัดอบรม/สัมมนา พนักงานให้มีพื้นฐานและทักษะในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น จากผลการวิจัยความคิดเห็นให้ความสำคัญกับปัจจัยที่จะทำให้เกิดโอกาสในการค้างชำระ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ขาดประสิทธิภาพ และปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ขาดการดูแลและเอาใจใส่ลูกค้า จากข้อมูลวิจัยพบว่ากลุ่มอายุ 21-30 ปี มีความคิดเห็นที่แตกต่าง และให้ความคิดเห็นต่อประเด็นนี้สูงที่สุดทั้ง 2 ปัจจัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะสถาบันการเงินต่าง ๆ จัดให้มีการจัดอบรม/สัมมนา ด้านทักษะกระบวนการพิจารณาให้สินเชื่อ, การเจรจาต่อรองกับลูกค้า, การใช้ระบบงาน และการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการทำงาน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ที่สามารถมีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ได้จากการหาประสบการณ์การเรียนรู้จากการสังเกตเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพการทำงาน มาปรับใช้กับการทำงาน เพื่อสร้างจุดแข็งมากขึ้น โดยให้น้ำหนักไปยังช่วงอายุดังกล่าว เพื่อให้ความช่วยเหลือและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การช่วยเหลือด้วยการมีระบบสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ 24 ชั่วโมง ที่เป็นช่องทางเสริมสำหรับช่วยเหลือประชาชนที่ต้องการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ จากผลการวิจัยความคิดเห็นให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการคิดอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระที่มีอัตราสูง-, ปัจจัยงวดการผ่อนชำระต่อเดือนสูงเกินไป และปัจจัยรายจ่ายมากกว่ารายได้ ซึ่งประเด็นดังกล่าว ถือเป็นปัญหาการชำระหนี้เชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน ซึ่งตรงกับประเด็นที่ทางธนาคารแห่งประเทศไทยสนับสนุนให้สถาบันการเงินเร่งให้ความช่วยเหลือกับลูกหนี้ ในการปรับโครงสร้างหนี้ที่ยังเป็นลูกหนี้ดีสถานะปกติแต่ขาดสภาพคล่องชั่วคราว หรือเป็นหนี้เสีย หรือปรับโครงสร้างหนี้แล้ว จากข้อมูลการวิจัยพบว่ากลุ่มอายุ 21-30 ปี มีความคิดเห็นที่แตกต่างและให้ความสำคัญกับประเด็นต่าง ๆ ข้างต้น ซึ่งสอดคล้องกับในปัจจุบันที่ประชาชนที่ธุรกิจ (2563) พบว่าจากข้อมูลของบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (เครดิตบูโร)

พบว่า ไตรมาสแรกปี 2563 หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ หรือ NPL เพิ่มขึ้น โดยมี 2 กลุ่มสินเชื่อที่น่าเป็นห่วง คือ สินเชื่อรถยนต์ และสินเชื่อบ้าน ซึ่งทาง ธนาคารแห่งประเทศไทย (2563ข) จับมือกับสถาบันการเงินต่าง ๆ จัดตั้ง “ทางด่วนแก้หนี้” เป็นช่องทางที่ให้ผู้ประกอบการหรือนิติบุคคลที่ต้องการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สามารถแจ้งข้อมูลความต้องการไปให้ผู้ให้บริการทางการเงิน ผ่านเว็บไซต์ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ภายใต้การดูแลของ ธปท. มีการเลือกการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ 3 ข้อ เช่น พักชำระเงินต้น, ลดอัตราดอกเบี้ย, ผ่อนปรนดอกเบี้ยที่ผิดนัดชำระ เป็นต้น จากมาตรการตัวอย่างข้างต้นสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการให้ความช่วยเหลือกลุ่มลูกค้าในช่วงอายุดังกล่าวได้

เอกสารอ้างอิง

ชัยยุทธ วัชรานนท์.(2546). *ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์*. กรุงเทพมหานคร: อัมรินทร์การพิมพ์.

ดอท พร็อพเพอร์ตี้. (2557). *รู้จักทรัพย์สินรอกการขาย หรือ NPA*. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2563. สืบค้นจาก <https://www.dotproperty.co.th/blog/รู้จักทรัพย์สินรอกการขาย-หรือ-npa>.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). *หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน สายนโยบายสถาบันการเงิน , ที่ ฝนส.(01)ว. 50/2559 เรื่อง นำส่งประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องหลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน วันที่ 29 มิถุนายน 2559*. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2562 สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2559/ThaiPDF/25590128.pdf>.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). *FI_NP_001 ข้อมูล Gross NPLs และ Net NPLs สินเชื่อแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องและค่าปรับจำแนกตามกลุ่มประเภทสถาบันการเงิน 1/ 2/*. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2562 สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/ReportPage.aspx?reportID=428&language=th.

ธนาคารแห่งประเทศไทย.(2563ก.). *มาตรการสนับสนุนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และให้เงินทุนหมุนเวียนแก่ผู้ประกอบการ SMEs (SMEs Loan Restructuring)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2562 สืบค้นจาก <https://www.facebook.com/bankofthailandofficial/posts/1066219600394133/>.

ธนาคารแห่งประเทศไทย.(2563ข.). *ข่าว ธปท. ฉบับที่ 22/2563 เรื่อง แบงก์ชาติเปิด "ทางด่วนแก้หนี้" เชื่อมเจ้าหนี้-ลูกหนี้ให้ปรับหนี้ร่วมกัน* สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2563 สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/PressandSpeeches/Press/2020/Pages/n2263.aspx#>.

ธนาคารแห่งประเทศไทย.(2564). *FI_CB_094 รายงานสินเชื่อภาคอสังหาริมทรัพย์*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2564 สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/ReportPage.aspx?reportID=935&language=th.

นราธิป วงศ์สินธุ์วิเศษ.(2554). *พฤติกรรมการณ์ชำระหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าหนี้สินเชื่อสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร, คณะวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา*.

นิวัฒน์ กาญจนภูมินทร.(2559). *6Cs Credit indicators* สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2563 สืบค้นจาก https://www.ncb.co.th/Press_20061108.htm .



ประชาชาติธุรกิจ.(2563). หนี้เสีย “รถยนต์-กู้บ้าน” ขาขึ้น. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2563 สืบค้นจาก <https://www.prachachat.net/finance/news-468357>.

ปัญจรัตน์ หนูสิงห์.(2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย กรณีศึกษา: ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาพหลุณง. การค้นคว้าอิสระสาขาวิชาเอกบริหารธุรกิจ, สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสงขลา, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วนิดา จันทวงศ์.(2550) ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้สินเชื่อกะธนาคารออมสิน เขตเชียงใหม่ 2. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วรรณิ สมตัว.(2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ สินเชื่อนโยบายรัฐ ของธนาคารออมสิน สาขาจะนะ จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ศรีวัลย์ นิราษ.(2551). ปัจจัยของการค้างชำระหนี้เงินกู้ของลูกค้าธนาคารของรัฐ ในจังหวัดลำพูน. การค้นคว้าแบบอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศุภรา ทองไชย.(2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, วิทยาเขตหาดใหญ่.

ศุณยวิทย์ธนาคารออมสิน.(2563). ภาวะสินเชื่อกู้ยืมอยู่อาศัยไตรมาส 1 ปี 2563 และแนวโน้มปี 2563. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2564 สืบค้นจาก https://www.gsbresearch.or.th/wp-content/uploads/2020/06/IN_bank_house_loan_H12563_inter_info.pdf .

เอกรัฐ วงศ์วีระกุล.(2553). ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมอยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของคณทำงานใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

โฮมบายเออร์โกด. (2560). 5Cs สำคัญอย่างไร กับผู้กู้สินเชื่อ. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2564. สืบค้นจาก <https://www.home.co.th/finance/topic-10773>.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. New York: Harper Collins. Publishers.

Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row Publication.



Translated Thai References

- Bank of Thailand. (2016). *Regulations on Asset Classification and Provisioning of Financial Institutions, Notification of the Bank of Thailand No. FPG. 5/2559, June 29, 2016*. Retrieved October 18, 2019, from <https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2559/ThaiPDF/25590128.pdf>. (in Thai)
- Bank of Thailand. (2018). *FI_NP_001 Gross NPLs and Net NPLs Outstanding, Loans to Related Parties, Fine and Summary Statement of Liabilities and Assets Classified by Financial Institution Group 1/ 2/*. Retrieved October 18, 2019, from https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/ReportPage.aspx?reportID=428&language=th. (in Thai)
- Bank of Thailand. (2020a). *SMEs Loan Restructuring*. Retrieved October 18, 2019, from <https://www.facebook.com/bankofthailandofficial/posts/1066219600394133/>. (in Thai)
- Bank of Thailand. (2020b). *BOT News No. 22/2020 National bank Open "Expressway to solve debt" connects creditors - debtors to adjust debt together*. Retrieved March 3, 2020 from <https://www.bot.or.th/Thai/PressandSpeeches/Press/2020/Pages/n2263.aspx#>. (in Thai)
- Bank of Thailand. (2021). *FI_CB_094 Real Estate Sector Credit*. Retrieved May 8, 2021 from https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/ReportPage.aspx?reportID=935&language=th. (in Thai)
- Chantawong, W. (2007). *Factors Contributing to Non-Performing Housing Loans of Government Saving Bank, Chiang Mai 2 zone*. Independent Study, Master of Economics Degree, Department of Economics, Faculty of Economics, Chiang Mai University. (in Thai)
- Dot Property Group. (2014). *Know the Non-Performing Asset or NPA*. Retrieved March 3, 2020 from [https://www.dotproperty.co.th/blog/Know the Non-Performing Asset or NPA](https://www.dotproperty.co.th/blog/Know%20the%20Non-Performing%20Asset%20or%20NPA). (in Thai)
- Government Savings Bank. (2020). *Home Loan Conditions Q1 2020 and Outlook for 2020*. Retrieved May 5, 2021 from [https://www.gsbresearch.or.th/wp-content/uploads /2020 /06/IN_bank_house_loan_H12563_inter_info.pdf](https://www.gsbresearch.or.th/wp-content/uploads/2020/06/IN_bank_house_loan_H12563_inter_info.pdf). (in Thai)
- Home Buyers Teams. (2017). *5Cs How important? with loan borrowers*. Retrieved May 8, 2021, from <https://www.home.co.th/finance/topic-10773>. (in Thai)
- Kanjanaphumin, N. (2016). *6Cs Credit indicators*. Retrieved March 3, 2020 from https://www.ncb.co.th/Press_20061108.htm. (in Thai)
- Nirach, S. (2008), *Factors Affecting Repayment of Loans by Customers of State-Owned Banks in Lamphun Province*. Independent Study, Master of Arts Program in Political Economy, Faculty of Social Sciences, Chiang Mai University. (in Thai)



- Noosing, P. (2018). *Factors that affect the generation of non-performing debts of Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand Case Study: Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand, Phatthalung Branch*. Independent Study of Department of Business Administration, Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Prachachat, (2020). *Non-Performing Loan "Car loan - Home loan" Uptrend*. Retrieved March 3, 2020 from <https://www.prachachat.net/finance/news-468357> .(in Thai)
- Somtua, W. (2016). *Factors Affecting the Outstanding Debt on Government Policy Loan of the Government Saving Bank, Chana Branch, Songkhla Province*. Thesis, Department of Business Administration, Songkhla University. (in Thai)
- Thongsai, S. (2018). *Factors Affecting the Non-Performing Loans (NPLs) A Case Study of Government Savings Bank Songkhla Zonal Office 2*. Thesis, Department of Business Administration, Songkla University. (in Thai)
- Watchalanon, C. (2003). *The civil and commercial code of Thailand*. Bangkok: Amarinbook. (in Thai)
- Wongsinwises, N. (2011). *Behavior in Housing Laon and Hired Purchase Payment on Financial Institute's Customer in Bangkok*, Thesis, Department of Executive, MBA of The Graduate School of Commerce, Burapha University. (in Thai)
- Wongweerakul, E. (2010). *Factors Affecting the Decision in Choosing Housing Loan Provided by Commercial Bank for Working People in Ayutthaya Province*. Thesis, Department of Business Administration degree in Management, Srinakharinwirot University. (in Thai)