

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้างชำระของลูกหนี้
กับธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้

Factors affecting the decision to resolve overdue debt of debtors with the Government

Savings Bank's Debt Control and Management Center

ชลธิชา มัจฉาชีพ

สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Chonticha Matchachip

Email: Q_papa@hotmail.com

Master of Business Administration , Ramkhamhaeng University Bangkok Campus

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านนโยบายการแก้ไขปัญหาหนี้ของลูกหนี้ธนาคารออมสินที่มีผลต่อการตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้างชำระกับธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกหนี้ที่มาติดต่อรับบริการแก้ไขปัญหานี้ ที่ธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ประชากรจากสูตรของ Taro Yamane และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิธีการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกหนี้ที่มาติดต่อรับบริการแก้ไขปัญหานี้ ที่ธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 30-39 ปี มีสถานภาพ สมรส อยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,001 บาท ขึ้นไป รองลงมา รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านนโยบายการแก้ไขปัญหานี้ของธนาคารออมสิน ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการแก้ไขหนี้ของลูกหนี้ ด้านการรับรู้ปัญหา เหตุผลใดสำคัญที่สุดที่ทำให้ท่านตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้างชำระ กับ อัตราดอกเบี้ย พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการตัดสินใจแก้ไขหนี้ ปัจจัยใดที่ทำให้ท่านคำนึงถึงเป็นอันดับแรกในการตัดสินใจแก้ไขหนี้ กับ อัตราดอกเบี้ย พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการรับรู้ปัญหา เหตุผลใดสำคัญที่สุดที่ทำให้ท่านตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้างชำระ ระยะเวลาการผ่อนชำระ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 ด้านการแสวงหาข้อมูล ท่านสอบถามข้อมูล หรือค้นหาข้อมูลใดก่อนตัดสินใจแก้ไขหนี้เป็นอันดับแรก กับ ระยะเวลาการผ่อนชำระ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 ด้านการตัดสินใจแก้ไขหนี้ ปัจจัยใดที่ทำให้ท่านคำนึงถึงเป็นอันดับแรกในการตัดสินใจแก้ไขหนี้ กับ ระยะเวลาการผ่อนชำระ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการตัดสินใจแก้ไขหนี้ ปัจจัยใดที่ทำให้ท่าน คำนึงถึงเป็นอันดับแรกในการตัดสินใจแก้ไขหนี้ กับ การปรับลดวงเงินงวด พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านพฤติกรรมภายหลังการตัดสินใจแก้ไขหนี้ ท่านจะแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายการแก้ไขหนี้กับ ลูกค้ายกเว้นการที่ต้องการแก้ไขหนี้ การปรับลดวงเงินงวด พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการรับรู้ปัญหา เหตุผลใดสำคัญที่สุดที่ทำให้ท่านตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้างชำระ ความสามารถในการชำระหนี้ พบว่า มีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้างชำระของลูกค้าหนี้

Abstract

This research aimed to study demographic factors and policy-related factors affecting the decision-making process of debt resolution among debtors of the Bank of Thailand's Debt Restructuring and Debt Management Center, Phra Khanong District, Bangkok. The study utilized a sample group of 400 debtors who sought debt resolution services at the mentioned center. The sample size was determined using Taro Yamane's formula, and data were collected through a questionnaire. Statistical analyses included frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and Chi-Square Test.

Findings revealed that the majority of the sample were female, aged 30-39 years, married, with a bachelor's degree, employed in private companies, and had a monthly income exceeding 40,001 Baht. Their average monthly expenses ranged from 30,001 to 40,000 Baht. Statistical significance at the 0.05 level was found regarding decision-making factors such as problem perception and interest rates. Factors influencing their decision-making process significantly included problem perception at the 0.01 level, repayment period at the 0.01 level, information seeking behavior at the 0.05 level, and the adjustment of installment amount at the 0.01 level. Post-decision behaviors indicated that debtors recommended and provided information on debt resolution policies to bank customers seeking debt resolution. The ability to repay debts was statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: debt resolution decision-making, debtors

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันปัญหาเศรษฐกิจของประเทศไทย พบเกิดจากว่าเกิดจากปัญหาหนี้สิน เนื่องจากปัญหาเศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งผลกระทบจากจากภาวะการแพร่เชื้อของ Covid-19 ส่งผลให้ธุรกิจต่างๆได้รับผลกระทบ เช่น ปิดกิจการบางช่วง หรือต้องปิดกิจการถาวร การเลิกจ้างงานหรือการสูญเสียรายได้จากการถูกเลิกจ้าง (หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ , 2565) ทำให้รายได้ครัวเรือนของประชาชนลดลงจากการถูกเลิกจ้างหรือลดเงินเดือน

ทำให้แต่ละครัวเรือนมีรายได้ไม่เพียงพอต่อรายจ่าย เกิดการขาดสภาพคล่องทางการเงิน ส่งผลให้มาตรฐานชีวิต และความเป็นอยู่ของครัวเรือนไทยทั่วประเทศลดต่ำลง นำไปสู่การกู้ยืมเงินจนกลายเป็นปัญหาหนี้สิน (กองบรรณาธิการไทยรัฐออนไลน์ , 2564) ปัญหาหนี้สินของคนไทยเป็นปัญหาที่มีมาตลอด และเป็นอุปสรรคสำคัญ ต่อการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม และถึงแม้รัฐบาลจะพยายามแก้ไขปัญหานี้มาโดยตลอด แต่ปรากฏว่าปัญหาหนี้สินยังไม่ผ่อนคลาย และระดับหนี้สินครัวเรือนและปัญหาความยากจนในประเทศปรับตัวสูงขึ้นทุกปี (หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ , 2566)

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของธนาคาร คือ หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ หรือที่ค้างชำระเกิน 3 เดือนขึ้นไป เรียกว่า หนี้ NPLs (Non-Performing Loans) โดยหนี้ NPLs นั้นเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่แสดงถึงคุณภาพ การปล่อยสินเชื่อของธนาคารและสะท้อนถึงเศรษฐกิจของประเทศได้เป็นอย่างดี เหมือนในอดีตที่ประเทศไทยได้ ประสบปัญหาเศรษฐกิจเป็นวิกฤติทางการเงินครั้งใหญ่เมื่อปี 2540 หรือที่เรียกกันว่า “วิกฤติฟองสบู่แตก” และจากการวิเคราะห์เพื่อประเมินความเสี่ยงหนี้ภาคครัวเรือนของธนาคารแห่งประเทศไทย ปี 2566 (หนังสือพิมพ์รายวันทัน หุ่น , 2566) เห็นได้ว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) คือปัจจัยด้านทางด้านเศรษฐกิจ , โรคระบาด และฐานะทางการเงินของครัวเรือน ตลอดจนมาตรฐานการให้สินเชื่อของผู้ให้กู้ ความสามารถในการรับ ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของรายได้และอัตราดอกเบี้ย ซึ่งในปัจจุบันธนาคารออมสิน พบกับปัญหาการค้างชำระของลูกค้าเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นค้างชำระ 1 เดือน (SM1) ค้างชำระ 2 เดือน (SM2) และค้างชำระ 3 เดือน (SM3) และ ค้างชำระเกิน 3 เดือน (NPLs) ซึ่งปัญหานี้ค้างชำระเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมาอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ , 2566)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัย มีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าหนี้ในการแก้ไขหนี้ค้างชำระ เพื่อเป็นการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ลดภาระหนี้ ช่วยเหลือลูกหนี้ให้มีความสามารถเพียงพอในการชำระหนี้ และแนะแนวทางลดหนี้ของลูกค้าหนี้สินเชื่อในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของลูกค้าหนี้ธนาคารออมสินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้างชำระกับธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง จังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านนโยบายการแก้ไขปัญหานี้ของลูกค้าหนี้ธนาคารออมสินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้างชำระกับธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง จังหวัดกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาการตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้างชำระของลูกค้าหนี้ธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้างชำระของลูกค้าหนี้

ธนาคารออมสิน กับธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดเนื้อหาที่ศึกษา ได้แก่ **ตัวแปรต้น ตัวที่ 1** ได้แก่ ปัจจัยลักษณะของประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน **ตัวแปรต้น ตัวที่ 2** คือ ปัจจัยทางด้านนโยบายการแก้ไขปัญหาหนี้ ประกอบด้วย อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาการผ่อนชำระ ปรับลดวงเงินงวด และความสามารถในการชำระหนี้ **ตัวแปรตาม** ได้แก่ กระบวนการตัดสินใจ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ (1) การรับรู้ปัญหา (2) การแสวงหาข้อมูล (3) การประเมินทางเลือก (4) การตัดสินใจซื้อ และ (5) พฤติกรรมภายหลังการตัดสินใจ

ขอบเขตของประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกหนี้ที่มาติดต่อรับบริการแก้ไขปัญหาหนี้ ที่ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง ซึ่งข้อมูลจากรายงานตาราง 41 ช่อง พบว่าปัจจุบันธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีจำนวนลูกหนี้ 12,788 ราย (ธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ , ข้อมูล ณ 31 มีนาคม 2567)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการระหว่างเดือนมีนาคม ถึง มิถุนายน 2567 รวมระยะเวลา 4 เดือน

ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

Kotler & Armstrong (2018) (อ้างในจักรพรรดิ ศิริประเสริฐ, 2561 , หน้า 6) ทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วยตัวแปรที่แสดงถึง ลักษณะเฉพาะของประชากร เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน คือ 1. เพศ เป็นตัวแปรสำคัญของการวิเคราะห์ส่วนแบ่งการตลาด เนื่องจาก ปัจจุบันเพศเป็นตัวแปรที่สร้างการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค 2. อายุ ความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม เช่น เช่น คนรุ่นใหม่อาจมีวิธีการจัดการหนี้ที่แตกต่างจากคนในวัยเกษียณ โดยคนรุ่นใหม่อาจใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารจัดการหนี้ ส่วนคนที่มีอายุมากอาจพึ่งพาวิธีการที่มีความเป็นระบบมากขึ้น 3. สถานภาพสมรส มีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจ เช่น คู่สมรสอาจมีการร่วมกันจัดการหนี้ที่เกิดขึ้นจากการใช้จ่ายร่วมกัน การแก้ไขหนี้ อาจเกี่ยวข้องกับทำแผนการเงินร่วมกันและการพิจารณาแหล่งรายได้ร่วม 4. ระดับการศึกษา มีผลต่อการตัดสินใจในการแก้ไขหนี้ค้ำชำระ ที่แตกต่างกัน 5. อาชีพ มีผลต่อรายได้และรูปแบบการใช้ชีวิต 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความสามารถในการใช้จ่ายและการซื้อสินค้าหรือบริการ 7. รายจ่ายต่อเดือน การรู้จักพฤติกรรมค่าใช้จ่ายสามารถช่วยในการวางแผนการตลาดและการตั้งราคาให้เหมาะสม

จากแนวคิดทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า เกี่ยวเนื่องกับลูกหนี้ในการแก้ไขหนี้ค้ำชำระ ผู้วิจัยเลือกใช้กรอบทฤษฎีและแนวคิดของ Kotler & Armstrong (2018) มาเป็นกรอบแนวความคิดวิจัยครั้งนี้ ลักษณะเฉพาะของประชากร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน มีผลต่อการตัดสินใจในแก้ไขหนี้ค้ำชำระของลูกหนี้

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ

Kotler and Armstrong (2001) ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจประกอบด้วยกระบวนการตัดสินใจ 5 ขั้นตอน ในการตัดสินใจซื้อ คือ การรับรู้ถึงปัญหา การแสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรม

ภายหลังการตัดสินใจ คือ 1. การรับรู้ปัญหา (Problem Recognition) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ถึงความต้องการ ภายในของตนเอง ซึ่งอาจเกิดขึ้นเองหรือเกิดจากสิ่งกระตุ้น 2. การแสวงหาข้อมูล (Information Search) ถ้าผู้บริโภคต้องการซื้อสินค้า อันเนื่องมาจาก การกระตุ้นต่าง ๆ แล้ว ผู้บริโภคจะแสวงหาข้อมูลในตัวผลิตภัณฑ์นั้นเพื่อประกอบการตัดสินใจ 3. การประเมินผลทางเลือก (Evaluation) ผู้บริโภคจะนำข้อมูลที่ได้ รวบรวมไว้มาจัดเป็นหมวดหมู่และวิเคราะห์ หลักเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา 4. การตัดสินใจซื้อ (Decision Making) จากมีการประเมินผลทางเลือกจะช่วยให้บริโภคกำหนดความพอใจระหว่างผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคชอบมากที่สุด 5. พฤติกรรมภายหลังการตัดสินใจ (Post- buying Behavior) เป็นความรู้สึกพอใจหรือไม่ พอใจหลังจากมีการซื้อผลิตภัณฑ์ไปใช้แล้ว

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การตัดสินใจของผู้บริโภคเริ่มจากการรู้สึกถึงปัญหาและความต้องการ ผู้วิจัยเลือกใช้กรอบทฤษฎีและแนวคิดของ Kotler and Armstrong (2001) มาเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งมีองค์ประกอบทั้ง 5 คือ กระบวนการตัดสินใจ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ปัญหา และการแสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการตัดสินใจแก้ไขนี้ค้างชำระของลูกค้าหนีกับธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้

นโยบายการแก้ไขปัญหานี้

นโยบายการแก้ไขปัญหานี้ ธนาคารออมสิน โดยที่เป็นการสมควรกำหนดนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อใช้เป็นกรอบหลักเกณฑ์ และแนวทางมาตรฐานในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำหรับลูกหนี้ของ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับลูกหนี้ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจอย่างยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำหรับลูกหนี้ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ธนาคารได้จัดทำนโยบายเพื่อปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ โดยไม่เพียงแต่ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ แต่ยังพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้อย่างรอบคอบ เพื่อให้ลูกหนี้สามารถดำเนินธุรกิจหรือใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม โดยมุ่งให้ลูกหนี้มีภาระการชำระหนี้ที่สอดคล้องกับศักยภาพและความสามารถที่แท้จริงของตน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกียรติมาภรณ์ แก้วทองคำ (2564) ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าหนีสินเชื่อธนาคารออมสินเขตพระโขนง ผลการศึกษาพบว่า 1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยผลักดันที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าหนีสินเชื่อ และ 2. ลักษณะการกู้เงิน ด้านระยะเวลาการชำระคืน และเงื่อนไขการผ่อนชำระมีผลต่อปัจจัยผลักดันที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าหนีสินเชื่อ นอกจากนี้จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยผลักดันต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าหนีสินเชื่อ ธนาคารออมสินเขตพระโขนง พบว่า การให้บริการของธนาคาร และพฤติกรรมของผู้กู้มีอิทธิพลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าหนีสินเชื่อ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ไชยวัฒน์ วัฒนะธีระภาพวงศ์ (2566) ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจก่อนซื้อของของกลุ่มคน Generation Y ช่วงหลังเกิด สถานการณ์ โควิด 19 กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกัน การตัดสินใจก่อนซื้อแตกต่างกัน 2) พฤติกรรมการก่อนซื้อแตกต่างกัน การตัดสินใจก่อนซื้อแตกต่างกัน 3) พฤติกรรมด้านการบริโภคส่งผลต่อการตัดสินใจ ก่อนซื้อแตกต่างกัน 4) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจก่อนซื้อ จำนวน 3 ด้าน จาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด และ 5) ปัจจัยวิกฤตจาก Covid 19 ส่งผลต่อการตัดสินใจก่อนซื้อในระดับนัยสำคัญ 0.05

ปภัค อุดมธรรมกุล (2563) ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยทางสังคม และส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์ออกกำลังกาย ของผู้บริโภครในกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 31 ปี ร้อยละ 52.1 โดยกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 82.4 มีสถานภาพโสด และการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 64.8 ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 52.1 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เท่ากับ 39,783 บาท และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พักอาศัยในกลุ่มเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครตะวันออก ร้อยละ 23.0 อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.01

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรต้น

ลักษณะทางประชากรศาสตร์

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน

(Kotler & Armstrong, 2018)

นโยบายการแก้ไขปัญหาหนี้

- อัตราดอกเบี้ย
- ระยะเวลาการผ่อนชำระ
- ปรับลดวงเงินงวด
- ความสามารถในการชำระหนี้

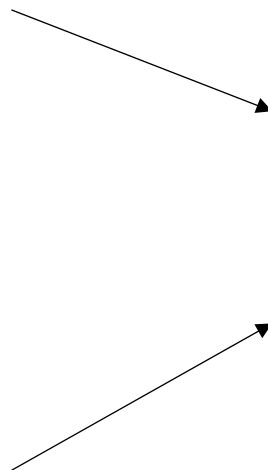
(ธนาคารออมสิน , 2566)

ตัวแปรตาม

กระบวนการตัดสินใจซื้อ

- การรับรู้ปัญหา (Problem recognition)
- การแสวงหาข้อมูล (Search for Information)
- การประเมินทางเลือก (Evaluation)
- การตัดสินใจซื้อ (Decision Making)
- พฤติกรรมภายหลังการตัดสินใจ (Post-buying behavior)

(Kotler and Armstrong (2001)



สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะของประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของลูกหนี้ธนาคารออมสิน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อการตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้างชำระของลูกหนี้กับธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

2. ปัจจัยทางด้านนโยบายการแก้ไขปัญหาค้างชำระหนี้ของธนาคารออมสิน ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาการผ่อนชำระ ปรับลดวงเงินงวด และความสามารถในการชำระหนี้ ส่งผลต่อการตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้างชำระของลูกหนี้กับธนาคารออมสิน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกหนี้ที่มาติดต่อรับบริการแก้ไขปัญหาค้างชำระหนี้ ที่ธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 22 สาขา มีจำนวนลูกหนี้รวม 12,788 ราย (ธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้, ข้อมูล ณ 31 มีนาคม 2567) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกหนี้ที่มาติดต่อรับบริการแก้ไขปัญหาค้างชำระหนี้ ที่ธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1973) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 5%

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) กับลูกหนี้ที่มาใช้บริการที่ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บข้อมูลแบบทิวคัม เป็นกรรวบรวมข้อมูลการศึกษาการแก้ไขปัญหาค้างชำระหนี้ ของลูกหนี้ธนาคารออมสิน ที่ธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นข้อมูลเอกสาร วิชาการ บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงรายงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในธนาคารออมสิน เช่น รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือนเกี่ยวกับลูกหนี้ค้างชำระของธนาคาร รายงานประจำปี ของธนาคาร เป็นต้น

2. การเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผ่านการตรวจสอบและเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ จัดทำแจก 2 แบบ โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Survey) โดยการสร้างแบบสอบถามใน Microsoft form และลูกหนี้สามารถสแกนคิวอาร์โค้ดในการทำได้ มีการเก็บข้อมูลตัวอย่างจากลูกหนี้ ในกรณีที่มีงานติดตามหนี้ ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ทางโทรศัพท์ได้ จะลงพื้นที่ออกติดตามที่บ้านลูกหนี้ นำแบบสอบถามไปแจก และจากลูกหนี้ที่เข้ามาใช้บริการการแก้ไขหนี้ ที่ธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง และสาขาในสังกัด รวมทั้งการส่งผ่านช่องทางออนไลน์อื่นๆ เช่น Application Line ที่เป็นลูกหนี้ที่ติดต่อใช้บริการสินเชื่อ ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างของลูกหนี้ที่ต้องการศึกษา จำนวน 400 ชุด ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด เมื่อได้สอบถามแล้ว จึงนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องของข้อมูลแล้วนำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเก็บรวบรวมแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา จำนวน 400 ชุด เพื่อคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ผู้วิจัยนำไปวิเคราะห์ข้อมูล และการทดสอบสมมติฐาน เพื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติต่างๆ จากนั้น จึงนำผลคำนวณทางสถิติที่ได้ทำการวิเคราะห์ จะทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถแยกการวิเคราะห์ แบบสอบถามได้ ดังนี้

แบบสอบถาม ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติเป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับนโยบายการแก้ไขปัญหานี้ของธนาคารออมสิน ความคิดเห็นของลูกหนี้ในการขอแก้ไขหนี้ค้ำชำระ ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาการผ่อนชำระ ปรับลดวงเงินงวด และความสามารถในการชำระหนี้ ด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ซึ่งเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นหรือ ระดับความสำคัญนโยบายการแก้ไขหนี้ของธนาคารออมสิน ที่มีผลต่อการตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้ำชำระ ของลูกหนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งมาจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาความกว้างอันตรภาคชั้น

แบบสอบถาม ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้ำชำระของลูกหนี้ กับธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน การรับรู้ปัญหา การแสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ พฤติกรรมภายหลังการตัดสินใจ โดยใช้สถิติเป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

สมมติฐานข้อที่ 1. ปัจจัยลักษณะของประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของลูกหนี้ธนาคารออมสิน ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยลักษณะของประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการแก้ไขหนี้ของลูกหนี้ฯ ที่แตกต่างกัน ใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ .05 ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

สมมติฐานข้อที่ 2. ปัจจัยทางด้านนโยบายการแก้ไขปัญหานี้ของธนาคารออมสิน ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาการผ่อนชำระ ปรับลดวงเงินงวด และความสามารถในการชำระหนี้ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการแก้ไขหนี้ของลูกหนี้ฯ ที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test)

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาที่มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย ลูกหนี้ที่เข้ามาแก้ไขหนี้ค้ำชำระ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.25 อายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.50 มีสถานภาพ สมรส คิดเป็นร้อยละ 43.25

การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.25 รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32

2. ปัจจัยทางด้านนโยบายการแก้ไขปัญหานี้ของธนาคารออมสิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านนโยบายการแก้ไขปัญหานี้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ดังนี้

- อัตราดอกเบี้ย จะให้ความสำคัญกับเรื่อง ธนาคารมีการลดดอกเบี้ย กรณีปิดบัญชี ตามสัญญาผู้เดิมไม่เกิน 50% มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.798

- ระยะเวลาการผ่อนชำระ จะให้ความสำคัญกับเรื่อง ธนาคารมีการขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้เงินกู้ จากสัญญาผู้เดิม สูงสุดไม่เกิน 3 ปี มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 1.054

- การปรับลดวงเงินงวด จะให้ความสำคัญกับเรื่อง ธนาคารมีการปรับลดวงเงินงวด 50 % ของเงินงวด ตามสัญญาผู้เดิม สูงสุดไม่เกิน 2 ปี มากที่สุด ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.854

- ความสามารถในการชำระหนี้ จะให้ความสำคัญกับเรื่อง ธนาคารมีการคิดคำนวณ เงินเดือนคงเหลือ หลังหักค่าใช้จ่ายต้องไม่ต่ำกว่า 30% ของรายได้ เพื่อให้สามารถแก้ไขหนี้ได้ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.983

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้างชำระของลูกค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญ กับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้างชำระของลูกค้า ดังนี้

- ด้านการรับรู้ปัญหา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัญหาหรือความจำเป็นที่ไม่สามารถปฏิบัติ ตามเงื่อนไขเดิมที่ท่านตกลงไว้กับธนาคารได้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42

- ด้านการแสวงหาข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ค้นหาข้อมูลจากการสอบถามเจ้าหน้าที่ ธนาคารฯ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.75

- ด้านการประเมินทางเลือก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้ความสามารถในการชำระหนี้ของท่าน ในปัจจุบัน เป็นเกณฑ์ในการประเมินทางเลือกตัดสินใจแก้ไขหนี้ฯ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.50

- ด้านการตัดสินใจแก้ไขหนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ตัดสินใจแก้ไขหนี้เพราะ การปรับลดวงเงินงวดของธนาคาร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.00

- ด้านพฤติกรรมภายหลังการตัดสินใจแก้ไขหนี้ ฯ พบว่าพฤติกรรมหลังการตัดสินใจแก้ไขหนี้ ท่านจะ แนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายการแก้ไขหนี้ฯ กับลูกค้าธนาคารที่ต้องการแก้ไขหนี้ ส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถาม จะมีการแนะนำ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.25 กรณีไม่แนะนำ คิดเป็นร้อยละ 2.75

การอภิปรายผล

ปัจจัยลักษณะของประชากรศาสตร์

การศึกษาปัจจัยลักษณะของประชากรศาสตร์ ปัจจัยทางด้านนโยบายการแก้ไขปัญหานี้ของธนาคารออมสิน และการตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้างชำระของลูกค้าธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระ โขนง จังหวัด กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์ กับกระบวนการตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้างชำระของลูกค้าหนี้ธนาคารออมสินศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ เขตพระโขนง จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี Kotler & Armstrong , 2018 (อ้างใน จักรพรรดิ ศิริประเสริฐ, 2561 , หน้า 6) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วยตัวแปรที่แสดงถึง ลักษณะเฉพาะของประชากร เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยวัฒน์ วัฒนะธีระภาพงศ์ (2566) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจก่อนนี้เกิดตัวของกลุ่มคน Generation Y ช่วงหลังเกิด สถานการณ์โควิด 19 พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจก่อนนี้เกิดตัว พบว่า 1) ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์แตกต่างกัน การตัดสินใจก่อนนี้เกิดตัวแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปกัศ อุดมธรรมกุล (2563) เป็นแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคเป็นอย่างมาก อันจะเห็นได้จากการกำหนดกลุ่มเป้าหมายจาก เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งส่งผลให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมผู้บริโภคที่แตกต่างกันออกไป

ปัจจัยทางด้านนโยบายการแก้ไขปัญหาหนี้ของธนาคารออมสิน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านนโยบายการแก้ไขปัญหาหนี้ของธนาคารออมสิน ที่มีผลต่อการตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้างชำระในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน มีผลต่อการตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้างชำระของลูกค้าหนี้ดังนี้

อัตราดอกเบี้ย ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน (ธนาคารออมสิน , 2566) มีผลต่อการตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้างชำระ ในระดับมาก ธนาคารมีการลดดอกเบี้ย กรณีปิดบัญชี ตามสัญญาผู้เดิมไม่เกิน 50% มากที่สุด , ธนาคารมีการลดดอกเบี้ยปรับ 3% จากยอดค้างชำระ , ธนาคารมีการเปลี่ยนลำดับการตัดชำระหนี้ โดยตัดชำระเงินต้นก่อนดอกเบี้ย , ธนาคารมีการปรับลดดอกเบี้ยพัก 30% กรณีปิด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรลักษณ์ ระวีงษ์ (2566) เรื่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้สินของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า ลดดอกเบี้ยด้านการขายทรัพย์สินบางส่วนเพื่อใช้หนี้ด้านการหาผู้อื่นมารับหนี้

ระยะเวลาการผ่อนชำระ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน (ธนาคารออมสิน , 2566) มีผลต่อการตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้างชำระ ธนาคารมีการขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้เงินกู้จากสัญญาผู้เดิม สูงสุดไม่เกิน 3 ปี ในระดับมาก , ธนาคารมีการขยายระยะเวลาดอกเบี้ยพัก สูงสุดไม่เกิน 2 ปี ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน (ธนาคารออมสิน , 2566) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติมากรณ์ แก้วทองคำ (2564) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าหนี้สินเชื่อ ธนาคารออมสินเขตพระโขนง ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะการกู้เงิน ด้านระยะเวลาการชำระคืน มีผลต่อปัจจัยผลักดันที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าหนี้สินเชื่อ

การปรับลดวงเงินงวด ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน (ธนาคารออมสิน , 2566) มีผลต่อการตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้างชำระ ธนาคารมีการ

ปรับลดวงเงินงวด 50 % ของเงินงวด ตามสัญญาผู้เดิม สูงสุดไม่เกิน 2 ปี ในระดับมากที่สุด , ธนาคารมีการปรับลดวงเงินงวด 75% ของเงินงวด ตามสัญญาผู้เดิม สูงสุดไม่เกิน 1 ปี , ธนาคารมีการปรับลดวงเงินงวด ตัดเงินต้น 50 % ดอกเบี้ย 100% ของเงินต้นคงเหลือ สูงสุดไม่เกิน 1 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรลักษณ์ ระวัณภัย (2566) เรื่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้สินของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า คริวเรือนด้านการเพิ่มรายได้ของ คริวเรือนด้านการประนอมหนี้ด้านการได้ลดเงินต้น มีผลต่อบังคับจ่ายผลก้นที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกหนี้สินเชื่อ

ความสามารถในการชำระหนี้ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน (ธนาคารออมสิน , 2566) มีผลต่อการตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้างชำระ ธนาคารมีการคิดคำนวณ เงินเดือนคงเหลือ หลังหักค่าใช้จ่ายต้องไม่ต่ำกว่า 30% ของรายได้ เพื่อให้สามารถแก้ไขหนี้ได้ ในระดับมาก , ธนาคารให้ลูกค้าที่มีรายได้ลดน้อยลง สามารถนำรายได้ของบุคคลในครอบครัว มาใช้ประกอบการพิจารณาแก้ไขหนี้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน (ธนาคารออมสิน , 2566) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติมากรณ์ แก้วทองคำ (2564) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกหนี้สินเชื่อ ธนาคารออมสินเขตพระโขนง ผลการศึกษาพบว่า เงื่อนไขการผ่อนชำระมีผลต่อบังคับจ่ายผลก้นที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกหนี้สินเชื่อ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแก้ไขหนี้ค้างชำระของลูกหนี้

จากผลการศึกษาพบว่า

ด้านการรับรู้ปัญหา ผลการวิจัยพบว่า สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของ Kotler and Armstrong (2001) พบว่า ท่านมีปัญหาหรือความจำเป็นที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขเดิมที่ท่านตกลงไว้กับธนาคารได้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชาภัทร โชติรัตนนา (2562) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า คือ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน

ด้านการแสวงหาข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของ Kotler and Armstrong (2001) พบว่า ท่านค้นหาข้อมูลจากการสอบถามเจ้าหน้าที่ธนาคารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.75 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชาภัทร โชติรัตนนา (2562) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า คือ ส่วนของข้อมูลความคิดเห็น

ด้านการประเมินทางเลือก ผลการวิจัยพบว่า สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของ Kotler and Armstrong (2001) ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ความสามารถในการชำระหนี้ของท่านในปัจจุบันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.50 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชาภัทร โชติรัตนนา (2562) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผลการศึกษา ส่วนใหญ่ พบว่า คือ ด้านปัจจัยการเลือกใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ด้านการตัดสินใจแก้ไขหนี้ ผลการวิจัยพบว่า สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของ Kotler and Armstrong (2001) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ตัดสินใจแก้ไขหนี้เพราะการปรับลดวงเงินงวดของธนาคารอันดับแรกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.00 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชาภัทร โขศิริธนา (2562) ได้ศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า คือ ด้านระยะเวลา การผ่อนชำระ

ด้านพฤติกรรมภายหลังการตัดสินใจแก้ไขหนี้ ผลการวิจัยพบว่า สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของ Kotler and Armstrong (2001) ผลการศึกษา พบว่าพฤติกรรมหลังการตัดสินใจแก้ไขหนี้ ท่านจะแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายการแก้ไขหนี้กับลูกค้าธนาคารที่ต้องการแก้ไขหนี้ ส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถาม จะมีการแนะนำ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.25 กรณีไม่แนะนำ คิดเป็นร้อยละ 2.75 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาศรัตน์ ปุณวัชระพิศาล (2564) ได้ศึกษาวิจัย แนวทางการลดหนี้ค้างชำระสินเชื่อผู้มีอาชีพอิสระ COVID - 19 (PSA) ของธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คือ เงื่อนไขข้อตกลง ความรู้ความเข้าใจในการเลือกมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ สามารถสื่อสารถึงเงื่อนไขและประโยชน์ในการชำระหนี้ให้ลูกหนี้เข้าใจ มีหลักการวิเคราะห์แก้ไขหนี้ให้ลูกหนี้อย่างเที่ยงตรง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยข้างต้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุด

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากประชากรที่เข้ามาแก้ไขหนี้ค้างชำระที่ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้เขตพระโขนง เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป หากต้องการข้อมูลที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น จึงควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่นๆ ที่แตกต่างจากเดิม อาจจะเป็นธนาคารออมสินในเขตอื่น หรือในระดับภาคอื่นๆ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่แตกต่างกัน

2. ควรศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้สินในมุมมองของสถาบันการเงินแต่ละ องค์กร มีการศึกษาปัจจัยในด้านอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อหนี้ค้างชำระของลูกค้าเพิ่มเติม และมีปัจจัยอื่นใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อหนี้ค้างชำระของลูกค้า เพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมและทันเวลา และลูกหนี้ได้รับการแก้ไขหนี้แบบยั่งยืน ส่งเสริมให้ลูกหนี้สามารถกลับมามีสถานะการเงินมั่นคงได้ในอนาคต มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเป็นการแก้ไขหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

กองบรรณาธิการไทยรัฐออนไลน์ (2564). การขาดสภาพคล่องทางการเงินและปัญหาหนี้สินของคนไทย.

กรุงเทพฯ: ไทยรัฐออนไลน์ , จาก <https://www.thairath.co.th/business/economics>

เกียรติมากรณ์ แก้วทองคำ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของลูกค้าหนี้สินเชื่อ ธนาคารออมสิน

เขตพระโขนง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ไชยวัฒน์ วัฒนะธีระภาพวงศ์. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจก่อนหนี้เกินตัวของกลุ่มคน Generation Y

ช่วงหลังเกิดสถานการณ์โควิด-19 กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต , สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ธนาคารออมสิน.(2566). นโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (ระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 748)

สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2567 จาก <https://www.gsb.or.th>

หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ(2565).ปัญหาเศรษฐกิจและหนี้ของประเทศไทย.กรุงเทพมหานคร

: สำนักพิมพ์ กรุงเทพธุรกิจ , จาก <https://www.bangkokbiznews.com/economy>

หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ (2566). ปัญหาหนี้สินและความยากจนในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: ไทยรัฐ,

จาก <https://www.thairath.co.th/news/economic>

หนังสือพิมพ์รายวันทันหุ้น (2566). การประเมินความเสี่ยงหนี้ภาคครัวเรือนของธนาคารแห่งประเทศไทย.

กรุงเทพมหานคร: รายวันทันหุ้น. จาก <https://www.thunhoon.com>

ปกัฏ อุดมธรรมกุล. (2563). ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยทางสังคม และส่วน

ประสมทางการตลาด 7Ps ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19,วารสารปัญญาภิวัฒน์ ปีที่ 12 ฉบับที่ 3

จาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pimjournal/article/view/247406/168706>

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). ปัญหาการค้างชำระหนี้ของธนาคารออมสิน.

จาก <http://www.nesdb.go.th>

Kotler & Armstrong. (2018).A Study of Marketing Mix for Retail Store Consumers in Nakhon

Ratchasima Province. Journal of Management Science Nakhon Ratchasima Rajabhat University: JMS

NRRU,1(1),54-55.

Kotler, P., and Armstrong, G. (2001). Marketing, an introduction. 9th ed. New Jersey:

Pearson Prentice Hall.