

บทที่ 4 ผลการศึกษา

ในการศึกษารั้งนี้มี 2 วัดอุประสงค์ วัดอุประสงค์ที่หนึ่ง วัดอุประสงค์ที่หนึ่งเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้เงินกู้ ในโครงการธนาคารประชาชน ของ ธนาคารออมสิน สาขาลำปาง วัดอุประสงค์ที่สอง เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้กู้เงินในโครงการธนาคารประชาชน และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของธนาคารออมสินสาขาลำปาง ซึ่งจะได้นำเสนอผลการศึกษาโดยแยกตามวัดอุประสงค์ดังนี้

วัดอุประสงค์ที่หนึ่ง วัดอุประสงค์ที่หนึ่งเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้เงินกู้ ในโครงการธนาคารประชาชน ของ ธนาคารออมสิน สาขาลำปาง

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กู้กับการชำระหนี้เงินกู้

4.1.1 ด้านคุณสมบัติ ประวัติส่วนตัว และคุณสมบัติเฉพาะด้าน

1) เพศของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงิน จำนวน 199 ราย เป็นเพศชายจำนวน 60 ราย เป็นเพศหญิงจำนวน 139 ราย กลุ่มเพศหญิงเป็นกลุ่มที่มีการค้างชำระหนี้เงินกู้และไม่ค้างชำระหนี้เงินกู้มากกว่าเพศชาย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เพศของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

เพศ	การค้างชำระหนี้เงินกู้		รวม	
	ค้างชำระหนี้	ไม่ค้างชำระหนี้		
ชาย	จำนวน	11	49	60
	ร้อยละ	31.43	29.88	30.15
หญิง	จำนวน	24	115	139
	ร้อยละ	68.57	70.12	69.85
รวม	จำนวน	35	164	199
	ร้อยละ	100	100	100

2) อายุของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงิน จำนวน 199 ราย กลุ่มอายุอยู่ในช่วงอายุ 20 – 30 ปี มีจำนวน 31 ราย กลุ่มช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 90 ราย กลุ่มช่วงอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 78 ราย กลุ่มช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป มีการค้างชำระหนี้เงินกู้มากที่สุด ส่วนกลุ่มช่วงอายุ 31-40 ปี มีการไม่ค้างชำระหนี้มากที่สุด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 อายุของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการค้างชำระหนี้เงินกู้

อายุ		การค้างชำระหนี้เงินกู้		รวม
		ค้างชำระหนี้	ไม่ค้างชำระหนี้	
20 – 30 ปี	จำนวน	6	25	31
	ร้อยละ	17.14	15.24	15.58
31 – 40 ปี	จำนวน	11	79	90
	ร้อยละ	31.43	48.17	45.22
41 ปี ขึ้นไป	จำนวน	18	60	78
	ร้อยละ	51.43	36.59	39.20
รวม	จำนวน	35	164	199
	ร้อยละ	100	100	100

3) ภูมิฐานะของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงิน จำนวน 199 ราย มีภูมิฐานะจังหวัดลำปาง มีจำนวน 195 ราย ภูมิฐานะอื่นมีจำนวน 4 ราย ภูมิฐานะจังหวัดลำปางเป็นกลุ่มที่มีการค้างชำระหนี้เงินกู้และไม่ค้างชำระหนี้เงินกู้มากที่สุด ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ภูมิฐานะของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

ภูมิฐานะ		การค้างชำระหนี้เงินกู้		รวม
		ค้างชำระหนี้	ไม่ค้างชำระหนี้	
จังหวัดลำปาง	จำนวน	33	162	195
	ร้อยละ	94.29	98.78	97.99
ภูมิฐานะอื่น	จำนวน	2	2	4
	ร้อยละ	5.71	1.22	2.01
รวม	จำนวน	35	164	199
	ร้อยละ	100	100	100

4) สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงิน จำนวน 199 ราย กลุ่มสถานภาพโสด มีจำนวน 16 ราย กลุ่มสถานภาพสมรส มีจำนวน 176 ราย กลุ่มสถานภาพหย่า/ม้าย มีจำนวน 7 ราย กลุ่มที่มีสถานภาพสมรสเป็นกลุ่มที่มีการค้างชำระหนี้เงินกู้และไม่ค้างชำระหนี้เงินกู้มากที่สุด ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

สถานภาพ		การค้างชำระหนี้เงินกู้		รวม
		ค้างชำระหนี้	ไม่ค้างชำระหนี้	
โสด	จำนวน	5	11	16
	ร้อยละ	14.29	6.71	8.04
สมรส	จำนวน	28	148	176
	ร้อยละ	80	90.24	88.44
หย่า/ม้าย	จำนวน	2	5	7
	ร้อยละ	5.71	3.05	3.52
รวม	จำนวน	35	164	199
	ร้อยละ	100	100	100

5) ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มระดับประถมศึกษา มีจำนวน 158 ราย กลุ่มระดับมัธยมศึกษา
ปวช./ปวส. มีจำนวน 36 ราย กลุ่มระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวน 5 ราย กลุ่มประถมศึกษามี
การค้างชำระหนี้เงินกู้และการไม่ค้างชำระหนี้เงินกู้มากที่สุด ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

ระดับการศึกษา		การค้างชำระหนี้เงินกู้		รวม
		ค้างชำระหนี้	ไม่ค้างชำระหนี้	
ประถมศึกษา	จำนวน	28	130	158
	ร้อยละ	80	79.27	79.90
มัธยมศึกษา, ปวช. / ปวส.	จำนวน	5	31	36
	ร้อยละ	14.29	18.90	18.09
ปริญญาตรีขึ้นไป	จำนวน	2	3	5
	ร้อยละ	5.71	1.83	2.51
รวม	จำนวน	35	164	199
	ร้อยละ	100	100	100

6) จำนวนบุคคลที่อาศัยอยู่ในครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีจำนวนบุคคลที่อาศัยอยู่ในครอบครัว ตั้งแต่ 1 – 4 คน มี
จำนวน 110 ราย กลุ่มที่มีจำนวนบุคคลที่อาศัยอยู่ในครอบครัวตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป มีจำนวน 89
ราย กลุ่มที่มีจำนวนบุคคลที่อาศัยอยู่ในครอบครัวตั้งแต่ 1 – 4 คน มีการค้างชำระหนี้เงินกู้และไม่
ค้างชำระหนี้เงินกู้มากที่สุด ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนบุคคลที่อาศัยอยู่ในครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

จำนวนบุคคลที่อาศัยอยู่ในครอบครัว	การค้างชำระหนี้เงินกู้		รวม	
	ค้างชำระหนี้	ไม่ค้างชำระหนี้		
ตั้งแต่ 1 - 4 คน	จำนวน	19	91	110
	ร้อยละ	54.29	55.49	55.28
ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป	จำนวน	16	73	89
	ร้อยละ	45.71	44.51	44.72
รวม	จำนวน	35	164	199
	ร้อยละ	100	100	100

7) ประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ที่มีประสิทธิภาพตั้งแต่ 1 - 10 ปี มีจำนวน 76 ราย กลุ่มผู้ที่มีประสิทธิภาพตั้งแต่ 11 - 20 ปี มีจำนวน 116 ราย กลุ่มผู้ที่มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่ 21 - 30 ปี มีจำนวน 7 ราย กลุ่มที่มีประสิทธิภาพการทำงานตั้งแต่ 11 - 20 ปี คน มีการค้างชำระหนี้เงินกู้และไม่มีค้างชำระหนี้เงินกู้มากที่สุด ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

ประสิทธิภาพการทำงาน	การค้างชำระหนี้เงินกู้		การค้างชำระหนี้เงินกู้	
	ค้างชำระหนี้	ไม่ค้างชำระหนี้		
ตั้งแต่ 1 - 10 ปี	จำนวน	12	64	76
	ร้อยละ	34.29	39.02	38.19
ตั้งแต่ 11 - 20 ปี	จำนวน	21	95	116
	ร้อยละ	60	57.93	58.29
ตั้งแต่ 21 - 30 ปี	จำนวน	2	5	7
	ร้อยละ	5.71	3.05	3.52
รวม	จำนวน	35	164	199
	ร้อยละ	100	100	100

4.1.2 ด้านความสามารถในการชำระหนี้

1) รายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000.- บาท มีจำนวน 46 ราย กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 5,001.- บาท ขึ้นไป มี 153 ราย กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001.- บาทขึ้นไป คน มีการค้างชำระหนี้เงินกู้และไม่มีค้างชำระหนี้เงินกู้มากที่สุด ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 รายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

รายได้ต่อเดือน		การค้างชำระหนี้เงินกู้		การค้างชำระหนี้เงินกู้
		ค้างชำระหนี้	ไม่ค้างชำระหนี้	
ต่ำกว่า5,000.-บาท	จำนวน	6	40	46
	ร้อยละ	17.14	24.40	23.12
5,001.-บาทขึ้นไป	จำนวน	29	124	153
	ร้อยละ	82.86	75.60	76.88
รวม	จำนวน	35	164	199
	ร้อยละ	100	100	100

2) สมาชิกในครอบครัวมีรายได้ของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มที่สมาชิกในครอบครัวมีรายได้ จำนวน 192 ราย กลุ่มที่สมาชิกในครอบครัวไม่มีรายได้ จำนวน 7 ราย กลุ่มสมาชิกในครอบครัวที่มีรายได้ คน มีการค้างชำระหนี้เงินกู้และไม่มีค้างชำระหนี้เงินกู้มากที่สุด ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 สมาชิกในครอบครัวที่มีรายได้ของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

การมีสมาชิกในครอบครัวที่มีรายได้		การค้างชำระหนี้เงินกู้		รวม
		ค้างชำระหนี้	ไม่ค้างชำระหนี้	
สมาชิกฯ มีรายได้	จำนวน	35	157	192
	ร้อยละ	100	95.73	96.48
สมาชิกฯ ไม่มีรายได้	จำนวน	-	7	7
	ร้อยละ	-	4.27	3.52
รวม	จำนวน	35	164	199
	ร้อยละ	100	100	100

3) จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีรายได้ของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีรายได้มีสมาชิก 1-2 คน ในครอบครัวที่มีรายได้ 38 ราย กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีรายได้มีสมาชิก 3 คนขึ้นไป ในครอบครัวที่มีรายได้ 57 ราย กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 – 2 คน มีรายได้ เป็นกลุ่มที่มีการค้างชำระหนี้คืนเงินกู้และการไม่ค้างชำระหนี้คืนเงินกู้มากที่สุด ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีรายได้ของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีรายได้		การค้างชำระหนี้เงินกู้		รวม
		ค้างชำระหนี้	ไม่ค้างชำระหนี้	
0-2 คน	จำนวน	23	119	142
	ร้อยละ	65.71	72.56	71.36
3 ขึ้นไป	จำนวน	12	45	57
	ร้อยละ	34.29	27.44	28.64
รวม	จำนวน	35	164	199
	ร้อยละ	100	100	100

4.1.3 ด้านหลักประกัน

1) ผู้ค้ำประกันของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มสมาชิกธนาคารประชาชนเป็นผู้ค้ำประกันมีจำนวน 135 ราย กลุ่มข้าราชการ หรืออื่น ๆ เป็นผู้ค้ำประกัน มีจำนวน 64 ราย กลุ่มผู้ค้ำประกันการกู้เงินเป็นสมาชิกธนาคารประชาชน มีการค้ำชำระหนี้คืนเงินกู้และการไม่ค้ำชำระหนี้คืนเงินกู้มากที่สุด ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผู้ค้ำประกันการกู้เงินในโครงการธนาคารประชาชนของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

ผู้ค้ำประกันการกู้เงิน		การค้ำชำระหนี้เงินกู้		รวม
		ค้ำชำระหนี้	ไม่ค้ำชำระหนี้	
สมาชิกธนาคาร ประชาชน	จำนวน	27	108	135
	ร้อยละ	77.14	65.85	67.84
ข้าราชการ,อื่น ๆ	จำนวน	8	56	64
	ร้อยละ	22.86	34.15	32.16
รวม	จำนวน	35	164	199
	ร้อยละ	100	100	100

4.1.4 ด้านการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของผู้กู้

1) การใช้บริการเงินกู้นอกระบบของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มที่เคยใช้บริการเงินกู้นอกระบบมีจำนวน 168 ราย กลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการเงินกู้นอกระบบ จำนวน 31 ราย กลุ่มที่เคยใช้บริการเงินกู้นอกระบบ เป็นกลุ่มที่มีการค้ำชำระหนี้คืนเงินกู้และการไม่ค้ำชำระหนี้คืนเงินกู้มากที่สุด ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การใช้บริการเงินกู้นอกระบบของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

การใช้บริการเงินกู้นอกระบบ	การค้างชำระหนี้เงินกู้		รวม	
	ค้างชำระหนี้	ไม่ค้างชำระหนี้		
เคยใช้บริการฯ	จำนวน	31	137	168
	ร้อยละ	88.57	83.54	84.42
ไม่เคยใช้บริการฯ	จำนวน	4	27	31
	ร้อยละ	11.43	16.46	15.58
รวม	จำนวน	35	164	199
	ร้อยละ	100	100	100

2) อัตราดอกเบี้ยที่เคยใช้บริการเงินกู้นอกระบบของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มอัตราดอกเบี้ยที่เคยใช้บริการเงินกู้นอกระบบร้อยละ 0-5 ต่อเดือน จำนวน 68 ราย กลุ่มอัตราดอกเบี้ยที่เคยใช้บริการเงินกู้นอกระบบร้อยละ 6-10 ต่อเดือน จำนวน 115 ราย กลุ่มอัตราดอกเบี้ยที่เคยใช้บริการเงินกู้นอกระบบร้อยละ 11-20 ต่อเดือน จำนวน 16 ราย กลุ่มอัตราดอกเบี้ยที่เคยใช้บริการเงินกู้นอกระบบร้อยละ 6-10 ต่อเดือน ระบบ เป็นกลุ่มที่มีการค้างชำระหนี้คืนเงินกู้และการไม่ค้างชำระหนี้คืนเงินกู้มากที่สุด ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 4.13 อัตราดอกเบี้ยที่เคยใช้บริการเงินกู้นอกระบบของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

อัตราดอกเบี้ยที่เคยใช้บริการเงินกู้ นอกระบบ		การค้างชำระหนี้เงินกู้		รวม
		ค้างชำระหนี้	ไม่ค้างชำระหนี้	
0 – 5 บาท ต่อ เดือน	จำนวน	8	60	68
	ร้อยละ	22.86	36.58	34.17
6 – 10 บาท ต่อ เดือน	จำนวน	23	92	115
	ร้อยละ	65.71	56.10	57.79
11 – 20 บาท ต่อ เดือน	จำนวน	4	12	16
	ร้อยละ	11.43	7.32	8.04
รวม	จำนวน	35	164	199
	ร้อยละ	100	100	100

3) การพึ่งพาเงินกู้นอกระบบเมื่อได้รับเงินกู้จากโครงการธนาคารประชาชนแล้วของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มที่ต้องพึ่งพาเงินกู้นอกระบบเมื่อได้รับเงินกู้จากโครงการฯ แล้ว มีจำนวน 8 ราย กลุ่มที่ไม่ต้องพึ่งพาเงินกู้นอกระบบเมื่อได้รับเงินกู้จากโครงการฯ แล้ว จำนวน 191 ราย กลุ่มที่ไม่ต้องพึ่งพาเงินกู้นอกระบบเมื่อได้รับเงินกู้จากโครงการฯ เป็นกลุ่มที่มีการค้างชำระหนี้คืนเงินกู้และการไม่ค้างชำระหนี้คืนเงินกู้มากที่สุด ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การพึ่งพาเงินกู้นอกระบบเมื่อได้รับเงินกู้จากโครงการฯ ของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

การพึ่งพาเงินกู้นอกระบบเมื่อได้รับเงินกู้จากโครงการฯ		การค้างชำระหนี้เงินกู้		รวม
		ค้างชำระหนี้	ไม่ค้างชำระหนี้	
ต้องพึ่งพา	จำนวน	3	5	8
	ร้อยละ	8.57	3.05	4.02
ไม่ต้องพึ่งพา	จำนวน	32	159	191
	ร้อยละ	91.43	96.95	95.98
รวม	จำนวน	35	164	199
	ร้อยละ	100	100	100

4.1.5 ด้านวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการกู้ยืม

1) วัตถุประสงค์ที่ขอกู้ของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนมีจำนวน 189 ราย กลุ่มที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ มีจำนวน 10 ราย กลุ่มที่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้เป็นทุนหมุนเวียน เป็นกลุ่มที่มีการค้างชำระหนี้คืนเงินกู้และการไม่ค้างชำระหนี้คืนเงินกู้มากที่สุด ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 วัตถุประสงค์ที่ขอกู้ของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

วัตถุประสงค์ที่ขอกู้		การค้างชำระหนี้เงินกู้		รวม
		ค้างชำระหนี้	ไม่ค้างชำระหนี้	
เป็นทุนหมุนเวียน	จำนวน	33	156	189
	ร้อยละ	94.29	95.12	94.97
อื่นๆ	จำนวน	2	8	10
	ร้อยละ	5.71	4.88	5.03
รวม	จำนวน	35	164	199
	ร้อยละ	100	100	100

4.1.6 ด้านตัวบุคคล ความรับผิดชอบ ความตั้งใจในการชำระหนี้

1) จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการติดต่อฝากเงินกับธนาคารออมสินของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีจำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการติดต่อฝากเงินกับธนาคารออมสิน 1 ครั้งต่อเดือนมีจำนวน 45 ราย กลุ่มที่มีจำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการติดต่อฝากเงินกับธนาคารออมสิน มากกว่า 1 ครั้งต่อเดือนมีจำนวน 154 ราย กลุ่มที่มีจำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการติดต่อฝากเงินกับธนาคารออมสิน เป็นกลุ่มที่มีการค้างชำระหนี้คืนเงินกู้และการไม่ค้างชำระหนี้คืนเงินกู้มากที่สุด ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการติดต่อฝากเงินกับธนาคารออมสินของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการติดต่อฝากเงินกับธนาคารออมสิน	การค้างชำระหนี้เงินกู้		รวม	
	ค้างชำระหนี้	ไม่ค้างชำระหนี้		
1 ครั้ง	จำนวน	8	37	45
	ร้อยละ	22.86	22.56	22.61
มากกว่า 1 ครั้ง	จำนวน	27	127	154
	ร้อยละ	77.14	77.44	77.39
รวม	จำนวน	35	164	199
	ร้อยละ	100	100	100

2) การใช้บริการการฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มที่ใช้บริการฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสิน มีจำนวน 18 ราย กลุ่มที่ไม่ใช้บริการฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสิน มีจำนวน 181 ราย กลุ่มที่ไม่ใช้บริการ เป็นกลุ่มที่มีการค้างชำระหนี้คืนเงินกู้และการไม่ค้างชำระหนี้คืนเงินกู้มากที่สุด ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 การใช้บริการการฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

การใช้บริการการฝากเงินนอกสถานที่ ของธนาคารออมสิน		การค้างชำระหนี้เงินกู้		รวม
		ค้างชำระหนี้	ไม่ค้างชำระหนี้	
ใช้บริการฯ	จำนวน	3	15	18
	ร้อยละ	8.57	9.15	9.05
ไม่ใช้บริการฯ	จำนวน	32	149	181
	ร้อยละ	91.43	90.85	90.95
รวม	จำนวน	35	164	199
	ร้อยละ	100	100	100

3) จำนวนครั้งต่อเดือน ในการติดต่อฝากเงินเพื่อชำระหนี้ให้กับธนาคารของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีจำนวนครั้งต่อเดือนในการติดต่อฝากเงินเพื่อชำระหนี้ให้กับธนาคาร 1 ครั้ง มีจำนวน 48 ราย กลุ่มที่มีจำนวนครั้งต่อเดือนในการติดต่อฝากเงินเพื่อชำระหนี้ให้กับธนาคาร 2 - 3 ครั้ง มีจำนวน 106 ราย กลุ่มที่มีจำนวนครั้งต่อเดือนในการติดต่อฝากเงินเพื่อชำระหนี้ให้กับธนาคาร 4 ครั้งขึ้นไป มีจำนวน 45 ราย กลุ่มที่มีจำนวนครั้งต่อเดือนในการติดต่อฝากเงินเพื่อชำระหนี้ให้กับธนาคาร 2-3 ครั้ง เป็นกลุ่มที่มีการค้างชำระหนี้คืนเงินกู้และการไม่ค้างชำระหนี้คืนเงินกู้มากที่สุด ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 จำนวนครั้งต่อเดือนในการติดต่อฝากเงินเพื่อชำระหนี้ให้กับธนาคารของกลุ่มตัวอย่าง ผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

จำนวนครั้งต่อเดือนในการติดต่อฝากเงินเพื่อชำระหนี้ให้กับธนาคาร	การค้างชำระหนี้เงินกู้		รวม	
	ค้างชำระหนี้	ไม่ค้างชำระหนี้		
1 ครั้ง	จำนวน	8	40	48
	ร้อยละ	22.86	24.39	24.12
2 – 3 ครั้ง	จำนวน	26	80	106
	ร้อยละ	74.29	48.78	53.27
4 ครั้ง ขึ้นไป	จำนวน	1	44	45
	ร้อยละ	2.81	26.82	22.61
รวม	จำนวน	35	164	199
	ร้อยละ	100	100	100

4) ระยะห่างระหว่างสถานประกอบการกับธนาคารออมสินของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีระยะห่างระหว่างสถานประกอบการกับธนาคารออมสิน 0 – 1 กิโลเมตร จำนวน 39 ราย กลุ่มที่มีระยะห่างระหว่างสถานประกอบการกับธนาคารออมสิน 2 – 5 กิโลเมตร จำนวน 75 ราย กลุ่มที่มีระยะห่างระหว่างสถานประกอบการกับธนาคารออมสิน 5 – 10 กิโลเมตร จำนวน 82 ราย กลุ่มที่มีระยะห่างระหว่างสถานประกอบการกับธนาคารออมสิน 11 กิโลเมตรขึ้นไป จำนวน 3 ราย กลุ่มที่มีระยะห่างระหว่างสถานประกอบการกับธนาคารออมสิน 5-10 กิโลเมตร เป็นกลุ่มที่มีการค้างชำระหนี้เงินกู้และการไม่ค้างชำระหนี้เงินกู้มากที่สุด ดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ระยะห่างระหว่างสถานประกอบการกับธนาคารออมสิน ของกลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินกับการชำระหนี้เงินกู้

ระยะห่างระหว่างสถานประกอบการ กับธนาคารออมสิน (กิโลเมตร)	การค้างชำระหนี้เงินกู้		รวม	
	ค้างชำระหนี้	ไม่ค้างชำระหนี้		
0-1	จำนวน	4	35	39
	ร้อยละ	11.43	21.34	19.6
2-5	จำนวน	13	62	75
	ร้อยละ	37.14	37.80	37.69
5-10	จำนวน	17	65	82
	ร้อยละ	48.57	39.64	41.21
11 ขึ้นไป	จำนวน	1	2	3
	ร้อยละ	2.86	1.22	1.50
รวม	จำนวน	35	164	199
	ร้อยละ	100	100	100

4.2 ผลลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อภาระหนี้เงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง จากแบบสอบถามสำหรับผู้กู้เงิน

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อภาระหนี้เงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน จากแบบสอบถามสำหรับผู้กู้เงิน พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อภาระหนี้เงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน เป็นอันดับที่ 1 คือ ปัจจัยทางด้านรายได้ของครอบครัวต่อเดือน (515 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ปัจจัยด้านภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ (369 คะแนน) อันดับที่ 3 คือ ปัจจัยด้านจำนวนบุคคลที่อยู่อาศัยในครอบครัว (335 คะแนน) อันดับที่ 4 คือ ปัจจัยด้านการให้บริการของธนาคาร (258 คะแนน) อันดับที่ 5 คือ ปัจจัยด้านค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง (252 คะแนน)

สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านรายได้ของครอบครัวต่อเดือน มีผลกระทบต่อภาระหนี้เงินกู้ที่สุด สำหรับปัจจัยรองลงมา คือ ปัจจัยด้านภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ปัจจัยด้านจำนวนบุคคลที่อยู่อาศัยในครอบครัว ปัจจัยด้านการให้บริการของธนาคาร และปัจจัยด้านค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงเป็นอันดับสุดท้าย ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 แสดงลำดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน จากแบบสอบถามสำหรับผู้กู้เงิน

ลำดับที่	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน (แบบสอบถามสำหรับผู้กู้เงิน)	ค่าคะแนน
1	ปัจจัยด้านรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	515
2	ปัจจัยด้านภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ	369
3	ปัจจัยด้านจำนวนบุคคลที่อาศัยในครอบครัว	335
4	ปัจจัยด้านการให้บริการของธนาคาร	258
5	ปัจจัยด้านค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง	252
6	ปัจจัยด้านประสบการณ์การประกอบอาชีพปัจจุบัน	210
7	ปัจจัยด้านระยะห่างระหว่างสถานประกอบการ กับธนาคารออมสิน	210
8	ปัจจัยด้านหลักเกณฑ์การชำระเงินของธนาคาร เช่น เงินงวด ระยะเวลา การผ่อนชำระหนี้ อัตราดอกเบี้ย ฯ	208
9	ปัจจัยด้านสถานที่ของธนาคาร	204
10	ปัจจัยด้านสุขภาพ	77
11	ปัจจัยด้านสถานที่ในการค้าขายต้องเปลี่ยนแปลง	64
12	ปัจจัยด้านอายุ	48
13	ปัจจัยด้านภัยธรรมชาติ	4

4.3 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ของผู้กู้เงิน ในโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง จากแบบสอบถามสำหรับผู้กู้เงิน ได้นำข้อมูลทั่วไปของลูกค้า 5 ประเภท มาจำแนก ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ดังต่อไปนี้

1. เพศ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ของผู้กู้เงิน จำแนกตามเพศ ผลการศึกษาพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีการจัดอันดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ทั้ง 5 อันดับ เหมือนกัน ดังแสดงผลตามตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ของผู้กู้เงิน จำแนกตามเพศ

เพศ	ค่าคะแนนของปัจจัย				
	ด้านรายได้ของ ครอบครัว ต่อเดือน	ด้านภาวะ เศรษฐกิจ ตกต่ำ	ด้านจำนวน บุคคลที่อาศัย ในครอบครัว	ด้านการให้ บริการของ ธนาคาร	ด้านค่านิยม ของผู้บริโภค เปลี่ยนแปลง
ชาย	150	101	95	71	68
หญิง	365	268	240	187	184
รวม	515	369	335	258	252

2. อายุ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ของผู้กู้เงิน จำแนกตามอายุ ผลการศึกษาพบว่า ทุกกลุ่มอายุให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรายได้ของครอบครัวต่อเดือนเป็นอันดับแรกเหมือนกัน ดังแสดงผลตามตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ของผู้กู้เงิน จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าคะแนนของปัจจัย				
	ด้านรายได้ ของครอบครัว ต่อเดือน	ด้านภาวะ เศรษฐกิจ ตกต่ำ	ด้านจำนวน บุคคลที่อาศัย ในครอบครัว	ด้านการให้ บริการของ ธนาคาร	ด้านค่านิยม ของผู้บริโภค เปลี่ยนแปลง
20-30 ปี	81	51	58	38	39
31-40 ปี	217	168	143	115	122
41 ปีขึ้นไป	217	150	134	105	91
รวม	515	369	335	258	252

3. สถานภาพ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ของผู้กู้เงิน จำแนกตามสถานภาพ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มสถานภาพโสดและสถานภาพสมรสมีความเห็นตรงกันใน 2 อันดับแรก ดังแสดงผลตามตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ของผู้กู้เงิน จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ค่าคะแนนของปัจจัย				
	ด้านรายได้ ของครอบครัว ต่อเดือน	ด้านภาวะ เศรษฐกิจ ตกต่ำ	ด้านจำนวน บุคคลที่อาศัย ในครอบครัว	ด้านการให้ บริการของ ธนาคาร	ด้านค่านิยม ของผู้บริโภค เปลี่ยนแปลง
โสด	49	26	8	25	18
สมรส	444	331	311	223	226
หย่า/ม้าย	22	12	16	10	8
รวม	515	369	335	258	252

4. ระดับการศึกษา ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ของผู้กู้เงิน จำแนกตามระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาและมัธยมฯ, ปวช. / ปวส. มีความเห็นตรงกัน ใน 2 อันดับแรก ดังแสดงผลตามตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ของผู้กู้เงิน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าคะแนนของปัจจัย				
	ด้านรายได้ ของครอบครัว ต่อเดือน	ด้านภาวะ เศรษฐกิจ ตกต่ำ	ด้านจำนวน บุคคลที่อาศัย ในครอบครัว	ด้านการให้ บริการของ ธนาคาร	ด้านค่านิยม ของผู้บริโภค เปลี่ยนแปลง
ประถมศึกษา	436	289	273	206	193
มัธยมฯ, ปวช./ปวส.	64	64	62	42	48
ปริญญาตรีขึ้นไป	15	16	0	10	11
รวม	515	369	335	258	252

5. รายได้ต่อเดือน ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ของผู้กู้เงิน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า ทุกกลุ่มมีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยด้านรายได้ของครอบครัวต่อเดือนมีความสำคัญเป็นอันดับแรก ดังแสดงผลตามตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ของผู้กู้เงินจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ค่าคะแนนของปัจจัย				
	ด้านรายได้ ของครอบครัวต่อเดือน	ด้านภาวะ เศรษฐกิจ ตกต่ำ	ด้านจำนวน บุคคลที่ อาศัยใน ครอบครัว	ด้านการให้ บริการของ ธนาคาร	ด้านค่านิยม ของผู้บริโภค เปลี่ยนแปลง
ต่ำกว่า5,000.-บาท	127	77	78	66	50
5,001.-บาท ขึ้นไป	388	292	257	192	202
รวม	515	369	335	258	252

4.4 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง จำแนกตามการค้างชำระหนี้เงินกู้

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง จำแนกตามการค้างชำระหนี้เงินกู้ ผลการศึกษาพบว่า ทั้งกลุ่มที่มีการค้างชำระหนี้และกลุ่มที่ไม่มีการค้างชำระหนี้มีความเห็นว่าปัจจัยด้านรายได้ของครอบครัวต่อเดือนมีความสำคัญอันเป็นอันดับแรกเหมือนกัน ส่วนกลุ่มที่มีการค้างชำระหนี้เห็นว่าปัจจัยด้านจำนวนบุคคลที่อาศัยในครอบครัวมีความสำคัญเป็นอันดับสอง และกลุ่มที่ไม่มีการค้างชำระหนี้เห็นว่าปัจจัยด้านภาวะเศรษฐกิจตกต่ำมีความสำคัญเป็นอันดับสอง ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามการค้างชำระหนี้เงินกู้

การค้างชำระหนี้เงินกู้	ค่าคะแนนของปัจจัย				
	ด้านรายได้ ของครอบครัวต่อเดือน	ด้านภาวะ เศรษฐกิจ ตกต่ำ	ด้านจำนวน บุคคลที่ อาศัยใน ครอบครัว	ด้านการให้ บริการของ ธนาคาร	ด้านค่านิยม ของผู้บริโภค เปลี่ยนแปลง
ค้างชำระหนี้	98	63	66	39	50
ไม่ค้างชำระหนี้	417	306	269	219	202
รวม	515	369	335	258	252

4.5 ผลลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง จากแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธนาคารประชาชน

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชนจากแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน เป็นอันดับที่ 1 คือ ปัจจัยด้านความสม่ำเสมอในการเดินบัญชีเงินฝากเมื่อกู้เงินแล้ว (65 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ปัจจัยด้านรายได้ของครอบครัวต่อเดือน (63 คะแนน) อันดับที่ 3 คือปัจจัยด้านภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ (57 คะแนน) อันดับที่ 4 คือ ปัจจัยด้านประสบการณ์การประกอบอาชีพปัจจุบัน (22 คะแนน) อันดับที่ 5 คือ ปัจจัยด้านระยะห่างระหว่างสถานประกอบการ กับธนาคารออมสิน (21 คะแนน) ดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ตารางแสดงลำดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน จากแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานฯ

ลำดับที่	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน (แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานฯ)	ค่าคะแนน
1	ปัจจัยด้านความสม่ำเสมอในการเดินบัญชีเงินฝากเมื่อกู้เงินแล้ว	65
2	ปัจจัยด้านรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	58
3	ปัจจัยด้านภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ	55
4	ปัจจัยด้านประสบการณ์การประกอบอาชีพปัจจุบัน	22
5	ปัจจัยด้านระยะห่างระหว่างสถานประกอบการ กับธนาคารออมสิน	21
6	ปัจจัยด้านสุขภาพ	15
7	ปัจจัยด้านค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง	14
8	ปัจจัยด้านหลักเกณฑ์การชำระเงินของธนาคาร เช่น เงินงวด ระยะเวลาการ-ผ่อนชำระหนี้ อัตราดอกเบี้ย ฯ	12
8	ปัจจัยด้านสถานที่ในการค้าขายต้องเปลี่ยนแปลง	12
9	ปัจจัยด้านจำนวนบุคคลที่อาศัยในครอบครัว	10
9	ปัจจัยด้านภูมิฐานะของผู้กู้	10
10	ปัจจัยด้านผู้ค้ำประกันเงินกู้	5
11	ปัจจัยด้านการให้บริการของธนาคาร	0
11	ปัจจัยด้านอายุ	0
11	ปัจจัยด้านสถานที่ของธนาคาร	0
11	ปัจจัยด้านภัยธรรมชาติ	0

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านความสม่ำเสมอในการเดินบัญชีเงินฝากเมื่อกู้เงินแล้ว สำหรับปัจจัยรองลงมา คือ ปัจจัยด้านรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ปัจจัยด้านภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการประกอบอาชีพปัจจุบัน และปัจจัยด้านระยะห่างระหว่างสถานประกอบการ กับธนาคารออมสินเป็นอันดับสุดท้าย

4.6 ผลลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรค ต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ของผู้กู้เงิน ในโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสินสาขาลำปาง ในทัศนคติของผู้กู้เงิน

การลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรค ต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ของผู้กู้เงิน ในโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสินสาขาลำปาง ในทัศนคติของผู้กู้เงินนี้ได้แบ่งสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคเป็น 3 ประเภท คือ สาเหตุจากผู้กู้ สาเหตุจากธนาคาร สาเหตุจากภายนอก ดังต่อไปนี้

4.6.1 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้กู้ ต่อการค้างชำระหนี้คืนเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ในทัศนคติของผู้กู้เงิน

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินในโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง มีความเห็นว่า ปัญหา อันดับที่ 1 คือ ปัญหาภาระครอบครัวเพิ่มมากขึ้น (245 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ปัญหาการย้ายที่อยู่หรือย้ายสถานประกอบการ (238 คะแนน) อันดับที่ 3 คือ ปัญหาความเจ็บป่วย (207 คะแนน) ดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 แสดงลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้กู้ต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ ในทัศนคติของผู้กู้เงิน

ลำดับที่	ปัญหาที่ก่อให้เกิดการค้างชำระหนี้เงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน (ปัญหาที่เกิดจากผู้กู้)	ค่าคะแนน
1	ปัญหาด้านภาระครอบครัวที่เพิ่มขึ้น	245
2	ปัญหาด้านการย้ายที่อยู่ หรือย้ายสถานประกอบการ	238
3	ปัญหาด้านความเจ็บป่วย	207
4	ปัญหาด้านการหวังผลเลิศในการประกอบการสูงเกินไป เป็นผลให้ภาระเงินงวดเกินความสามารถในการชำระหนี้	190
5	ปัญหาด้านเวลาว่างในการมาติดต่อกับธนาคาร	165
6	ปัญหาด้านระยะทางระหว่างสถานประกอบการกับธนาคาร	149

สรุปได้ว่า จากปัญหาที่เกิดจากผู้กู้ กลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินในโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง ส่วนใหญ่ จะพบปัญหาที่เกี่ยวกับ ภาระครอบครัว รองลงมา คือ ปัญหาการย้ายที่อยู่หรือย้ายสถานประกอบการ และท้ายสุดปัญหาความเจ็บป่วย

4.6.2 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากธนาคาร ต่อการค้างชำระหนี้คืนเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ในทัศนคติของผู้กู้เงิน

ผลการศึกษาปัญหาที่ก่อให้เกิดการค้างชำระหนี้คืนเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน กลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินในโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง จาก ปัญหาที่เกิดจากธนาคาร พบว่าปัญหาอันดับที่ 1 คือ วงเงินที่อนุมัติไม่มีความเหมาะสมต่อความต้องการ (378 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ การบริการรับฝากนอกสถานที่ของธนาคารไม่เพียงพอต่อความต้องการ (330 คะแนน) อันดับที่ 3 คือ อัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป (268 คะแนน) ดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 แสดงลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากธนาคาร ต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้ ในทัศนคติของผู้กู้เงิน

ลำดับที่	ปัญหาที่ก่อให้เกิดการค้างชำระหนี้เงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน (ปัญหาที่เกิดจากธนาคาร)	ค่าคะแนน
1	วงเงินที่อนุมัติไม่มีความเหมาะสมต่อความต้องการ	378
2	การบริการรับฝากนอกสถานที่ของธนาคารไม่เพียงพอต่อความต้องการ	330
3	อัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป	268
4	ไม่ได้รับความสะดวกเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารมีงานมาก	139
5	เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ความสนใจเนื่องจากเป็นลูกค้ารายย่อย	44
6	สถานที่ในการให้บริการของธนาคารคับแคบ	15

สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากธนาคาร กลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินในโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง ส่วนใหญ่จะพบปัญหาที่เกี่ยวกับวงเงินที่อนุมัติไม่มีความเหมาะสมต่อความต้องการ รองลงมาคือการบริการรับฝากนอกสถานที่ของธนาคารไม่เพียงพอต่อความต้องการ และท้ายสุดปัญหาอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป

4.6.3 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากภายนอก ต่อการค้างชำระหนี้ค้ำเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ในทัศนคติของผู้กู้เงิน

ผลการศึกษาปัญหาที่ก่อให้เกิดการค้างชำระหนี้ค้ำเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน กลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินในโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง จากปัญหาที่เกิดจากภายนอก พบว่าปัญหาอันดับที่ 1 คือ มีผู้เข้ามาทำธุรกิจแข่งขัน (276 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง (253 คะแนน) อันดับที่ 3 คือ ภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา ตกต่ำ รายได้ของบุคคลลดลง (268 คะแนน) ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 แสดงลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากภายนอก ต่อการชำระหนี้
ค้ำเงินกู้ ในทัศนคติของผู้กู้เงิน

ลำดับที่	ปัญหาที่ก่อให้เกิดการค้างชำระหนี้เงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน (ปัญหาที่เกิดจากภายนอก)	ค่าคะแนน
1	มีผู้เข้ามาทำธุรกิจแข่งขัน	276
2	ค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง	253
3	ภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา ตกต่ำ รายได้ของบุคคลลดลง ฯ	231
4	วัตถุดิบราคาสูงขึ้น	212
5	การเปลี่ยนแปลงสถานที่ค้าขายโดยไม่ได้เตรียมการล่วงหน้า	170
6	ภัยธรรมชาติ	100

สรุปได้ว่า จากปัญหาที่เกิดจากภายนอก กลุ่มตัวอย่างผู้กู้เงินในโครงการธนาคาร
ประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง ส่วนใหญ่ จะพบปัญหาที่เกิดจากธนาคาร ที่เกี่ยวกับมี
ผู้เข้ามาทำธุรกิจแข่งขัน รองลงมา คือค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง และท้ายสุดภาวะเศรษฐกิจ
ที่ซบเซา ตกต่ำ รายได้ของบุคคลลดลง ฯ

4.7 ปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลกระทบต่อชำระหนี้ค้ำเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ของ
ธนาคารออมสิน สาขาลำปาง จำแนกตามการค้างชำระหนี้

การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลกระทบต่อชำระหนี้ค้ำเงินกู้
กับการค้างชำระหนี้

ในทัศนคติของผู้กู้เงินนี้ได้แบ่งสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคเป็น 3 ประเภท คือ สาเหตุ
จากผู้กู้ สาเหตุจากธนาคาร สาเหตุจากภายนอก ดังต่อไปนี้

4.7.1 ในทัศนคติของผู้กู้เงิน ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อชำระหนี้ค้ำเงินกู้
ในโครงการธนาคารประชาชน ที่มีสาเหตุจากผู้กู้ จำแนกตามการค้างชำระหนี้ค้ำเงินกู้ ดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ในทัศนคติจากผู้กู้เงินที่มีสาเหตุจากผู้กู้ กับการค้ำชำระหนี้เงินกู้

การค้ำชำระหนี้เงินกู้	ค่าคะแนนของปัญหา		
	ด้านการย้ายที่อยู่ หรือ ย้ายสถานประกอบการ	ด้านภาระครอบครัวที่เพิ่มขึ้น	ด้านความเจ็บป่วย
ค้ำชำระหนี้	40	45	38
ไม่ค้ำชำระหนี้	205	193	169
รวม	245	238	207

สรุปได้ว่า ผู้ที่ค้ำชำระหนี้เงินกู้ มีความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชนที่มีสาเหตุจากผู้กู้ มากที่สุด คือ

- อันดับที่ 1 ปัจจัยด้านภาระครอบครัวที่เพิ่มขึ้น
- อันดับที่ 2 ปัจจัยด้านการย้ายที่อยู่ หรือย้ายสถานประกอบการ
- อันดับที่ 3 ปัจจัยด้านความเจ็บป่วย

ผู้ที่ไม่ค้ำชำระหนี้เงินกู้ มีความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ที่มีสาเหตุจากผู้กู้ มากที่สุด คือ

- อันดับที่ 1 ปัจจัยด้านการย้ายที่อยู่ หรือย้ายสถานประกอบการ
- อันดับที่ 2 ปัจจัยด้านภาระครอบครัวที่เพิ่มขึ้น
- อันดับที่ 3 ปัจจัยด้านความเจ็บป่วย

4.7.2 ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชนในทัศนคติของผู้กู้เงิน ที่มีสาเหตุจากธนาคาร จำแนกตามการค้ำชำระหนี้เงินกู้ ดังแสดงผลตามตารางที่ 32

ตารางที่ 32 ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ในทัศนคติของผู้กู้เงินที่มีสาเหตุจากธนาคาร จำแนกตามการค้ำชำระหนี้เงินกู้

การค้ำชำระหนี้เงินกู้	ค่าคะแนนของปัญหา		
	ด้านวงเงินที่อนุมัติไม่มีความเหมาะสมต่อความต้องการ	ด้านการบริการรับฝากนอกสถานที่ของธนาคารไม่เพียงพอต่อความต้องการ	ด้านอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป
ค้ำชำระหนี้	58	68	41
ไม่ค้ำชำระหนี้	320	262	227
รวม	378	330	268

สรุปได้ว่าผู้ที่ค้ำชำระหนี้เงินกู้ มีความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ที่มีสาเหตุจากธนาคาร มากที่สุด คือ

อันดับที่ 1 ปัญหาด้านการบริการรับฝากนอกสถานที่ของธนาคารไม่เพียงพอต่อความต้องการ

อันดับที่ 2 ปัจจัยด้านวงเงินที่อนุมัติไม่มีความเหมาะสมต่อความต้องการ

อันดับที่ 3 ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป

ผู้ที่ไม่ค้ำชำระหนี้เงินกู้ มีความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ที่มีสาเหตุจากธนาคาร มากที่สุด คือ

อันดับที่ 1 ปัญหาด้านวงเงินที่อนุมัติไม่มีความเหมาะสมต่อความต้องการ

อันดับที่ 2 ปัจจัยด้านการบริการรับฝากนอกสถานที่ของธนาคารไม่เพียงพอต่อความต้องการ

อันดับที่ 3 ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป

4.7.3 ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ในทัศนคติของผู้กู้เงินที่มีสาเหตุจากภายนอก จำแนกตามการค้ำชำระหนี้เงินกู้ ดังแสดงผลตามตารางที่ 33

เลขหมู่.....
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อ/จน
332.1758
1153 ป

ตารางที่ 33 ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้ใน โครงการธนาคาร
ประชาชน ที่มีสาเหตุจากภายนอก จำแนกตามการค้ำชำระหนี้เงินกู้

การค้ำชำระหนี้ เงินกู้	ค่าคะแนนของปัญหา		
	ด้านมีผู้เข้ามาทำ ธุรกิจแข่งขัน	ด้านค่านิยมของ ผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง	ด้านภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา ตกต่ำ รายได้ของบุคคลลดลง ฯ
ค้ำชำระหนี้	54	50	38
ไม่ค้ำชำระหนี้	222	203	193
รวม	276	253	231

สรุปได้ว่า ผู้ที่ค้ำชำระหนี้เงินกู้ มีความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้ใน โครงการธนาคารประชาชน ที่มีสาเหตุจากภายนอก มากที่สุด คือ

- อันดับที่ 1 ปัญหาด้านมีผู้เข้ามาทำธุรกิจแข่งขัน
- อันดับที่ 2 ปัจจัยด้านค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง
- อันดับที่ 3 ปัจจัยด้านภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา ตกต่ำ รายได้ของบุคคลลดลง ฯ

ผู้ที่ไม่ค้ำชำระหนี้เงินกู้ มีความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้ใน โครงการธนาคารประชาชน ที่มีสาเหตุจากภายนอก มากที่สุด คือ

- อันดับที่ 1 ปัญหาด้านมีผู้เข้ามาทำธุรกิจแข่งขัน
- อันดับที่ 2 ปัจจัยด้านค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง
- อันดับที่ 3 ปัจจัยด้านภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา ตกต่ำ รายได้ของบุคคลลดลง ฯ

4.8 ผลลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคของผู้กู้เงิน ในทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ด้านธนาคารประชาชน

การลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสินสาขาลำปางนี้ ได้แบ่งสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคเป็น 3 ประเภท คือ สาเหตุจากผู้กู้ สาเหตุจากธนาคาร สาเหตุจากภายนอก ดังต่อไปนี้

4.8.1 ปัญหาและอุปสรรคที่มีสาเหตุจากผู้กู้ ต่อการค้ำชำระหนี้ค้ำเงินกู้ใน โครงการธนาคารประชาชน ในทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธนาคารประชาชน

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ก่อให้เกิดการค้างชำระหนี้ค้ำเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ในทัศนคติของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านธนาคารประชาชน สาเหตุที่เกิดจากผู้กู้พบว่า ปัญหา อันดับที่ 1 คือ ปัญหาความซื่อสัตย์ของผู้กู้ (37 คะแนน) อันดับที่ 2 ปัญหาการใช้เงินผิดประเภทของผู้กู้ เช่น นำไปแก่งกำไร, บริโภคไม่ก่อให้เกิด-รายได้ (34 คะแนน) อันดับที่ 3 คือ ปัญหาลักษณะนิสัยการออมของผู้กู้ (26 คะแนน)

สรุปได้ว่า จากปัญหาที่เกิดจากผู้กู้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง ส่วนใหญ่จะพบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความซื่อสัตย์ของผู้กู้ รองลงมา คือ ปัญหาการใช้เงินผิดประเภทของผู้กู้ เช่น นำไปแก่งกำไร, บริโภคไม่ก่อให้เกิด-รายได้ และท้ายสุด ปัญหาลักษณะนิสัยการออมของผู้กู้ ดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 แสดงลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้กู้ ต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้ ในทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานฯ

ลำดับที่	ปัญหาที่ก่อให้เกิดการค้างชำระหนี้ค้ำเงินกู้ใน โครงการธนาคารประชาชน (ปัญหาที่เกิดจากผู้กู้)	ค่าคะแนน
1	ความซื่อสัตย์ของผู้กู้	37
2	การใช้เงินผิดประเภทของผู้กู้ เช่น นำไปแก่งกำไร, บริโภคไม่ก่อให้เกิดรายได้	34
3	ลักษณะนิสัยการออมของผู้กู้	26
4	การย้ายที่อยู่ หรือย้ายสถานประกอบการ	9
5	ผลให้ภาระเงินงวดเกินความสามารถในการชำระหนี้	6
6	การใช้จ่ายเงินฟุ่มเฟือย	5
7	ภาระครอบครัวที่เพิ่มขึ้น	3
8	เวลาว่างในการมาติดต่อธนาคาร	0
8	ระยะทางระหว่างสถานประกอบการกับธนาคาร	0
8	ความเจ็บป่วย	0
8	การหวังผลเลิศในการประกอบการสูงเกินไป หรือทำการค้าเกินตัว เป็น	0

4.8.2 ปัญหาและอุปสรรคที่มีสาเหตุจากธนาคาร ต่อการค้างชำระหนี้ค้ำเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ในทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธนาคารประชาชน

ผลการศึกษาปัญหาที่ก่อให้เกิดการค้างชำระหนี้ค้ำเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ในทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธนาคารประชาชน สาเหตุที่เกิดจากธนาคาร พบว่า ปัญหาอันดับที่ 1 คือ วงเงินที่ให้กู้ไม่มีความเหมาะสมต่อความต้องการ (36 คะแนน) อันดับที่ 2 ระบบการติดตาม และควบคุมหนี้ของธนาคารไม่มีประสิทธิภาพ (19 คะแนน) อันดับที่ 3 คือ การบริการรับฝากนอกสถานที่ของธนาคาร มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ (18 คะแนน)

สรุปได้ว่า จากปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากธนาคาร เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง ส่วนใหญ่จะพบปัญหาที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกของธนาคารที่ไม่มีการกลั่นกรองที่ดี เช่น เจ้าหน้าที่ขาดประสบการณ์ การดำเนินงานที่เน้นปริมาณมากกว่าคุณภาพ รองลงมา คือ ระบบการติดตาม และควบคุมหนี้ของธนาคารไม่มีประสิทธิภาพ และท้ายสุด การบริการรับฝากนอกสถานที่ของธนาคาร มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ ดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 แสดงลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากธนาคาร ต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้ ในทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ปัญหาที่ก่อให้เกิดการค้างชำระหนี้ค้ำเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน (ปัญหาที่เกิดจากธนาคาร)	ค่าคะแนน
1	วงเงินที่ให้กู้ไม่มีความเหมาะสมต่อความต้องการ	36
2	ระบบการติดตาม และควบคุมหนี้ของธนาคาร ไม่มีประสิทธิภาพ	19
3	การบริการรับฝากนอกสถานที่ของธนาคารมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ	18
4	ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน ไม่เหมาะสม และไม่เพียงพอ	12
4	การอำนวยความสะดวกของธนาคารที่ไม่มีการกลั่นกรองที่ดี เช่น เจ้าหน้าที่ขาดประสบการณ์ การดำเนินงานที่เน้นปริมาณมากกว่าคุณภาพ	12
5	ไม่ได้รับความสะดวกเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารมีงานมาก	8
6	อัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป	3
7	เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ความสนใจเนื่องจากเป็นลูกค้ารายย่อย	0
7	สถานที่ในการให้บริการของธนาคารคับแคบ	0

4.8.3 ปัญหาและอุปสรรคที่มีสาเหตุจากภายนอก ต่อการค้างชำระหนี้เงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ในทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธนาคารประชาชน

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรค ที่ก่อให้เกิดการค้างชำระหนี้เงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ในทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธนาคารประชาชน จาก ปัญหาที่เกิดจากภายนอก พบว่า ปัญหาอันดับที่ 1 คือ ภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา และตกต่ำ รายได้ของบุคคลลดลงฯ (41 คะแนน) อันดับที่ 2 การเปลี่ยนแปลงสถานที่ค้าขายโดยไม่ได้เตรียมการล่วงหน้า (29 คะแนน) อันดับที่ 3 คือ มีผู้เข้ามาทำธุรกิจแข่งขัน (25 คะแนน)

สรุปได้ว่า จากปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากภายนอก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง ส่วนใหญ่จะพบปัญหาที่เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา และตกต่ำ รายได้ของบุคคลลดลงฯ รองลงมา คือ การเปลี่ยนแปลงสถานที่ค้าขายโดยไม่ได้เตรียมการล่วงหน้า และท้ายสุด มีผู้เข้ามาทำธุรกิจแข่งขันดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 แสดงลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากภายนอก ต่อการชำระหนี้เงินกู้ ในทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานฯ

ลำดับที่	ปัญหาที่ก่อให้เกิดการค้างชำระหนี้เงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน (ปัญหาที่เกิดจากภายนอก)	ค่าคะแนน
1	ภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา และตกต่ำ รายได้ของบุคคลลดลง ฯ	41
2	การเปลี่ยนแปลงสถานที่ค้าขายโดยไม่ได้เตรียมการล่วงหน้า	29
3	มีผู้เข้ามาทำธุรกิจแข่งขัน	25
4	ค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง	16
5	วัตถุดิบราคาสูงขึ้น	6
6	ภัยธรรมชาติ	3