

ปัจจัยด้านข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกละเมิดสิทธิของผู้  
ธนาคาร กขค. จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

นายศักดิ์ชาย สุวัชรา

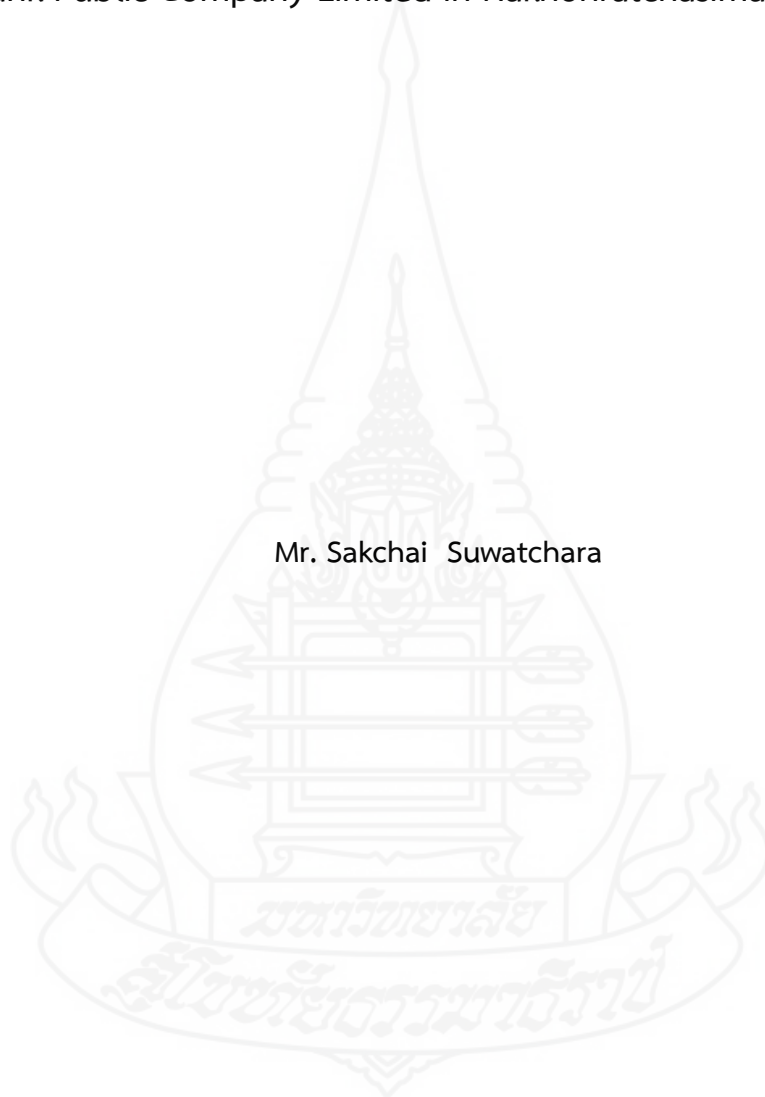


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2557

Credit Bureau Factors of Rejected Personal Loan Applicants of ABC  
Bank Public Company Limited in Nakhonratchasima Province

Mr. Sakchai Suwatchara



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2014

**หัวข้อวิทยานิพนธ์** ปัจจัยด้านข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อของธนาคาร กขค. จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

**ชื่อและนามสกุล** นายศักดิ์ชาย สุวัชร

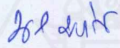
**แขนงวิชา** บริหารธุรกิจ


**สาขาวิชา** วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

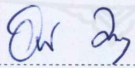
**อาจารย์ที่ปรึกษา** 1. รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ  
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิญา วนเศรษฐ


วิทยานิพนธ์นี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2558

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

 11/6/2006 ..... ประธานกรรมการ  
(อาจารย์ ดร. นงนัท แก้วพลอย)

 ..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

 ..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิญา วนเศรษฐ)

 ..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา  
(ศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล)

**ชื่อวิทยานิพนธ์** ปัจจัยด้านข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อของธนาคาร กขค.

จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

**ผู้วิจัย** นายศักดิ์ชาย สุวัชราร **รหัสนักศึกษา** 2513000378 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิญา วนเศรษฐ

**ปีการศึกษา** 2557

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ (2) ศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเรื่องข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลกับการถูกปฏิเสธสินเชื่อ (4) เสนอแนะเกี่ยวกับข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคล และ (5) ศึกษาแนวทางการสร้างคุณสมบัติด้านข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อ

รูปแบบการวิจัยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ ผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อจากธนาคาร กขค. จำกัด (มหาชน) สาขาต่างๆ ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ระหว่างปี พ.ศ. 2555 - 2556 จำนวน 334 คน กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาครั้งนี้จำนวน 182 คน จากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างของทอโรยามานัน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารประจำสาขาต่างๆ จำนวน 14 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาทต่อเดือน มีประวัติการใช้สินเชื่อมาก่อน มีจำนวนบัญชีสินเชื่อ 4 บัญชี ผิดนัดชำระหนี้ไม่ต่อเนื่องไม่เกิน 30 วัน และมีภาระการผ่อนชำระมากกว่าร้อยละ 70 ของรายได้ต่อเดือน (2) ผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องข้อมูลเครดิตค่อนข้างน้อย (3) ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลคือ อายุ และปัจจัยข้อมูลเครดิตคือ การไม่เคยมีประวัติเครดิตการผิดนัดชำระหนี้ และภาระการผ่อนชำระ มีผลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.219, 0.082, 0.626 และ 0.317ตามลำดับ ส่วนความรู้ความเข้าใจเรื่องข้อมูลเครดิตมีผลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตในทิศทางตรงกันข้าม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ - 0.297 (4) ผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อมีข้อเสนอแนะว่า ธนาคารควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เบื้องต้นในการพิจารณาสินเชื่อเกี่ยวกับข้อมูลเครดิตให้ทราบ ควรรับฟังและเปิดโอกาสให้ผู้ขอสินเชื่อได้ชี้แจงเหตุผล ไม่บังคับให้เปิดเผยข้อมูลเครดิต และควรกำหนดระยะเวลาของหนังสือยินยอมให้เปิดเผยข้อมูล และ (5) แนวทางการสร้างคุณสมบัติด้านข้อมูลเครดิตพบว่า ควรมีการตรวจสอบข้อมูลเครดิตก่อนการยื่นขอสินเชื่อ หากผู้ขอสินเชื่ออายุมากควรหาผู้ร่วมภาระการผ่อนชำระไม่ควรเกินร้อยละ 30 ของรายได้ หากมีสินเชื่ออยู่หลายบัญชีให้ขอรวมบัญชีและลดอัตราผ่อนชำระลง ถ้าไม่เคยมีประวัติสินเชื่อต้องสร้างประวัติสินเชื่อประเภทใดประเภทหนึ่งก่อน โดยต้องมีประวัติการผ่อนชำระที่ดีด้วย

**คำสำคัญ** ข้อมูลเครดิต การปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิต จังหวัดนครราชสีมา

**Thesis title:** Credit Bureau Factors of Rejected Personal Loan Applicants of ABC Bank Public Company Limited  
in Nakhonratchasima Province

**Researcher:** Mr. Sakchai Suwatchara; **ID:** 2513000378; **Degree:** Master of Business Administration;

**Thesis advisors:** (1) Achara Cheewatragoongit, Associate Professor; (2) Apinya Wanaset, Assistant Professor;

**Academic year:** 2014

### Abstract

The purposes of this study were: (1) to study the credit bureau factors of rejected personal loan applicants; (2) to study the level of knowledge and understanding of rejected personal loan applicants; (3) to analyze the relationship between personal factors, credit bureau factors and rejection; (4) to make suggestions on applicant's credit profile; and (5) to study the appropriate ways to enhance applicant's credit profile.

The population of this survey research consisted of 334 rejected personal loan applicants from various branches of ABC Bank within the Nakhonratchasima province between 2012 –2013. The samples were 182 individuals, selected by Taro Yamane's calculation. The research tools were a constructed questionnaire and interviews of 14 credit officers in various branches. Statistics employed for data analysis were percentage, mean, standard deviation and logistic regression analysis.

The study revealed that: (1) most rejected personal loan applicants were males with age between 31 – 40 years; married and with Bachelor's degree, working as company employees, with monthly income of 15,001 – 25,000 baht. Their credit history tended to be pre-existing with 4 credit accounts, payment default did not exceed 30 days and monthly installment of more than 70% of their monthly income; (2) most rejected personal loan applicants had credit bureau knowledge at a rather low level; (3) as for personal factors and credit bureau factors, it was found that age; absence of credit history, payment default and monthly installment affected the rejection positively with coefficient of correlation = 0.219, 0.082, 0.626 and 0.317 respectively, with a statistical significance at 0.05 level and credit bureau knowledge affected the rejection reversely with coefficient of correlation = -0.297; (4) the rejected applicants suggested that the bank inform and communicate with them the basic assessment criteria related to their prospective application beforehand; providing channels for them to respond to questions and explain shortfalls, applicants were not required to reveal their information, and define a limited effective period where their information can be revealed; and (5) the appropriate ways to enhance applicant's credit profile should be checking credit bureau before application, finding joint applicants in the case of older applicants, monthly installments should not exceed 30% of income, consolidating accounts and lowering the amount of installments if multiple credit accounts existed, and initiating a certain kind of credit history for applicants whose credit history did not exist, with a good payment history.

**Keywords:** Credit Bureau, Rejection of credit bureau, Nakhonratchasima Province

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ อัจฉรา วีระตระกูลกิจ สังกัดสาขาวิชาวิทยาการจัดการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิญญา วนเศรษฐ์ สังกัดสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษา รวมทั้งอาจารย์ ดร.นงนภัส แก้วพลอย ประธาน กรรมการในคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และตรวจแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด จนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง ในความกรุณาของท่านเหล่านี้ จึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนตลอดมาอย่างดียิ่ง นอกจากนี้ใคร่ขอขอบคุณ ดร.ดนุ สุวัชรา และนายदनัย สุวัชรา บุตรของผู้วิจัยที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดเวลาที่ทำการวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้อง และผู้สนใจทั่วไป หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยกราบขอภัยและขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

ศักดิ์ชาย สุวัชรา

กรกฎาคม 2558

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อด้านข้อมูลเครดิต.....	8
ทฤษฎีการวิเคราะห์สินเชื่อ.....	22
การพิจารณาสินเชื่อและประมวผลด้านข้อมูลเครดิต.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	32
ประชากร.....	32
กลุ่มตัวอย่าง.....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	44
ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยข้อมูลเครดิต.....	44
ระดับความรู้ความเข้าใจเรื่องข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคล ที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ.....	50
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยข้อมูลเครดิต กับการถูกปฏิเสธสินเชื่อ.....	53
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ.....	57
แนวทางการสร้างคุณสมบัติด้านข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคล.....	58
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
สรุปการวิจัย.....	70
อภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม.....	81
ภาคผนวก.....	85
ก รูปแบบรายงานข้อมูลเครดิตและความหมายของรหัส.....	86
ข แบบสอบถาม.....	95
ค แบบสัมภาษณ์.....	100
ประวัติผู้วิจัย.....	104



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 จำนวนบัญชีที่ขอตรวจสอบข้อมูลเครดิตระหว่างปี 2553 ถึง 2557.....	16
ตารางที่ 2.2 ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลของประเทศในทวีปยุโรป.....	17
ตารางที่ 2.3 ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลของประเทศในทวีปแอฟริกา.....	17
ตารางที่ 2.4 ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลของประเทศในกลุ่ม AEC.....	18
ตารางที่ 2.5 การแบ่งประเภทลูกค้าตามคะแนนเครดิต.....	27
ตารางที่ 2.6 โอกาสได้รับอนุมัติสินเชื่อเมื่อติด Black List.....	29
ตารางที่ 3.1 จำนวนผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลกับธนาคาร กขค. สาขาต่างๆ ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ระหว่างปี พ.ศ.2555 ถึง 2556.....	33
ตารางที่ 3.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่างของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธจากธนาคาร กขค. ในเขตจังหวัดนครราชสีมา.....	35
ตารางที่ 4.1 จำนวนรายและร้อยละของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธ.....	45
ตารางที่ 4.2 จำนวนรายและร้อยละของปัจจัยข้อมูลเครดิต.....	47
ตารางที่ 4.3 จำนวนรายและร้อยละของคะแนนความรู้ความเข้าใจในหัวข้อข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) คืออะไร.....	50
ตารางที่ 4.4 จำนวนรายและร้อยละของคะแนนความรู้ความเข้าใจในหัวข้อความสำคัญของข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) ต่อการขอสินเชื่อ.....	51
ตารางที่ 4.5 จำนวนรายและร้อยละของคะแนนความรู้ความเข้าใจในหัวข้อระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลเครดิต.....	51
ตารางที่ 4.6 จำนวนรายและร้อยละของคะแนนความรู้ความเข้าใจในหัวข้อความจำเป็นในการตรวจข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) ก่อนการพิจารณาสินเชื่อ.....	52
ตารางที่ 4.7 จำนวนรายที่และร้อยละของคะแนนความรู้ความเข้าใจในหัวข้อข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) เอื้อประโยชน์แก่ใครบ้าง.....	52
ตารางที่ 4.8 จำนวนรายและร้อยละของระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) ของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธ.....	53

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9 ปัจจัยที่กำหนดความน่าจะเป็นในการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิต.....	54
ตารางที่ 4.10 ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาที่ถูกสัมภาษณ์.....	58



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ภาพที่ 2.1 ขั้นตอนการสืบค้นข้อมูลเครดิต.....	15
ภาพที่ 2.2 ช่องทางการติดต่อขอสินเชื่อกับธนาคาร กขค.....	20
ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนการติดต่อขอสินเชื่อกับธนาคาร กขค.....	21
ภาพที่ 2.4 หลักสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อของสถาบันการเงิน.....	25
ภาพที่ 4.1 หนังสือยินยอมในการเปิดเผยข้อมูล.....	62



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ก่อนหน้าวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศไทย ปี 2540 การขอสินเชื่อจากสถาบันการเงินของประชาชนทั่วไปไม่มีระเบียบแบบแผนมากนัก สถาบันการเงินต่างก็พิจารณาอำนวยความสะดวกตามข้อมูลและหลักเกณฑ์ของตนที่มีอยู่ซึ่งแต่ละสถาบันการเงินจะมีกฎเกณฑ์ที่แตกต่างกันไป สถาบันการเงินไม่อาจทราบได้ว่าผู้ขอสินเชื่อมีคุณสมบัติทางการเงินอย่างไร มีประวัติการค้างชำระหนี้หรือเป็นหนี้มีปัญหาของสถาบันการเงินใดมาก่อนหรือไม่ เมื่อเศรษฐกิจถดถอยลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้สถาบันการเงินต่างๆ ได้ ก่อให้เกิดหนี้มีปัญหา (Non Performance Loan: NPL) ขึ้นมากมาย กระทั่งถึงฐานะผลการดำเนินงานของสถาบันเหล่านั้น สถาบันการเงินหลายแห่งประสบปัญหาด้านเงินทุนและสภาพคล่อง ทำให้รัฐบาลจำเป็นต้องใช้มาตรการต่างๆ เข้าช่วยเหลือ แม้แต่รัฐบาลเองก็ยังคงต้องขอความช่วยเหลือจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) โดยการกู้เงินมาเสริมสภาพคล่องของรัฐบาล

เงื่อนไขหนึ่งที่รัฐบาลจำเป็นต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ นั่นคือ การปฏิรูประบบสถาบันการเงินโดยเฉพาะเรื่องของการพิจารณาให้สินเชื่อ ซึ่งทางการจะต้องจัดตั้งองค์กรเก็บข้อมูลต่างๆ ของผู้ใช้สินเชื่อ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการพิจารณาสินเชื่อของสถาบันการเงินต่างๆ ป้องกันการให้สินเชื่อแก่ผู้ที่มีคุณสมบัติไม่เพียงพอ ลดความเสี่ยงด้านหนี้มีปัญหา พึงสถานะของสถาบันการเงิน สร้างระเบียบวินัยทางการเงินแก่ประชาชนทั่วไป โดยการออกกฎหมายเป็นพระราชบัญญัติบังคับใช้กับประชาชนทั่วไป ข้อมูลต่างๆ ที่เก็บรวบรวมเกี่ยวกับการใช้สินเชื่อเหล่านี้เรียกว่า “ข้อมูลเครดิต”

ข้อมูลเครดิตจึงหมายถึง ข้อมูลส่วนตัวเพื่อแสดงตัวตน เช่น ชื่อ นามสกุล เลขที่บัตรประชาชน วันเดือนปีเกิด สถานภาพ ถิ่นที่อยู่ อาชีพ เป็นต้น และข้อมูลที่เกี่ยวข้องประวัติการใช้สินเชื่อ ประวัติการชำระหนี้ สถานภาพบัญชีสินเชื่อ หรือที่เรียกกันสั้นๆ ว่า “เครดิตบูโร” ซึ่งที่จริงแล้วคำว่า เครดิตบูโร (Credit Bureau) นั้นหมายถึง สถาบันผู้เก็บรวบรวมข้อมูลเครดิตทั้งหลาย

ก่อนมีการจัดตั้งองค์กรรวบรวมข้อมูลเครดิตนั้น การพิจารณาให้สินเชื่อของสถาบันการเงินต่างอาศัยข้อมูลของตนเองเท่าที่มีอยู่ในการพิจารณา ทำให้ไม่ทราบถึงภาระหนี้สินทั้งหมดที่ผู้ขอสินเชื่อมีอยู่กับสถาบันการเงินต่างๆ ในระบบว่ามีมากน้อยเพียงใด การพิจารณาสินเชื่อจึงเน้นไปที่การมีหลักประกันที่ค้ำค่าความเสี่ยงเป็นหลัก และเมื่อภาวะเศรษฐกิจมีปัญหาฟองสบู่แตก หลักประกันที่คิดว่าค้ำค่าความเสี่ยงก็มีราคาลดน้อยถอยลงอย่างมากมาย ขาดสภาพคล่อง ไม่เป็นที่ต้องการของตลาด หนี้มีปัญหาจึงเพิ่มขึ้นจนกระทบถึงสถานภาพการดำเนินงานกิจการของสถาบันการเงินเหล่านั้น สถาบันการเงินหลายแห่งต้องปิดตัวลง หรือทางการต้องเข้าควบคุมเพื่อป้องกันความเสียหายแก่ผู้ฝากเงิน

เมื่อมีการจัดตั้งองค์กรรวบรวมข้อมูลดังกล่าวขึ้นมา และได้เปิดให้สถาบันการเงินเข้าเป็นสมาชิกเพื่อใช้เป็นที่แลกเปลี่ยนข้อมูลผู้ใช้สินเชื่อระหว่างกัน การพิจารณาสินเชื่อของสถาบันการเงินจึงมีข้อมูลรายตัวของผู้ขอสินเชื่อเพิ่มเติม และเป็นข้อมูลทางการเงินด้านสินเชื่อโดยตรง สถาบันการเงินก็จะทราบถึงสถานภาพทางการเงิน ภาระหนี้สิน จำนวนบัญชีสินเชื่อ ประวัติการชำระหนี้ของผู้ที่จะขอสินเชื่อได้ทันที ทำให้ลดความเสี่ยงโอกาสการเป็นหนี้มีปัญหา ช่วยปกป้องสถานะของสถาบันการเงินที่ให้สินเชื่อ

การจัดตั้งองค์กรรวบรวมข้อมูลเครดิตเริ่มจากเหตุวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจในปี 2540 ซึ่งสาเหตุการเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจครั้งนั้น ปัจจัยหนึ่งเกิดจากการที่รัฐบาลอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนทำธุรกรรมวิเทศธนกิจ (BIBF) แต่แทนที่สถาบันการเงินเหล่านั้นจะระดมเงินทุนจากเงินฝากภายในประเทศ กลับนิยมกู้เงินจากต่างประเทศมาปล่อยกู้ในประเทศ เพราะอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในต่างประเทศมีอัตราต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากในประเทศ และไม่กังวลเรื่องความเสี่ยงจากการผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน พฤติกรรมของสถาบันการเงินดังกล่าวทำให้สัดส่วนของหนี้ต่อทุนอยู่ในระดับสูง เกิดความเสี่ยงในการบริหารสภาพคล่อง และเกิดความเสี่ยงในเรื่องอัตราแลกเปลี่ยน ประกอบกับสถาบันการเงินปล่อยสินเชื่อกระจุกตัวอยู่ในตลาดที่มีสภาพของการเก็งกำไรในระดับสูง โดยเฉพาะสินเชื่อประเภทบุคคล สินเชื่อที่ปล่อยในตลาดอสังหาริมทรัพย์และตลาดหุ้นส่วนใหญ่ปล่อยให้กับผู้ที่เก็งกำไร ในตลาดอสังหาริมทรัพย์นั้น หลักเกณฑ์ในการปล่อยกู้ไม่เคร่งครัด โครงการอสังหาริมทรัพย์ต่างๆ เกิดขึ้นอย่างง่ายและมากมาย จนเกิดสภาพของ Over Supply ขณะเดียวกัน สถาบันการเงินก็มีข้อมูลในการพิจารณาอำนวยการสินเชื่อไม่มากพอ ทำให้ผู้ที่ไม่มีศักยภาพก็สามารถกู้เงินได้ อีกทั้งมีผู้กู้จำนวนมากที่กู้เพื่อการเก็งกำไร ทำให้ราคาตลาดของอสังหาริมทรัพย์สูงเกินความเป็นจริง และเมื่อผู้กู้มีภาระหนี้

เกินความสามารถที่จะผ่อนชำระได้ ถึงจุดหนึ่งก็ไม่สามารถชำระหนี้ต่อไปได้ กลายเป็นหนี้ที่มีปัญหาค้างชำระ และเกิดเป็นปรากฏการณ์หนี้มีปัญหาเป็นลูกโซ่ ในที่สุดก็มีผลกระทบต่อสภาพคล่องของสถาบันการเงิน และนำไปสู่การสะสมหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสถาบันการเงินในที่สุด

ต่อมาในปี พ.ศ.2541 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารแห่งประเทศไทยต่างก็จัดตั้งศูนย์รวบรวมข้อมูลเครดิตของผู้ใช้สินเชื่อขึ้นคือ บริษัท ข้อมูลเครดิตไทย จำกัด และบริษัท ข้อมูลเครดิตกลาง จำกัด ตามลำดับ ต่างก็ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางรวบรวมข้อมูลเครดิตของผู้ใช้สินเชื่อ และให้บริการสถาบันการเงินต่างๆ ที่เป็นสมาชิกในการตรวจสอบรายงานข้อมูลเครดิต ประวัติการชำระหนี้ ของผู้ขอสินเชื่อ ตั้งแต่นั้นมาการพิจารณาสินเชื่อของสถาบันการเงินต่างๆ จึงลดความเสี่ยงลงเพราะมีข้อมูลส่วนตัวของผู้ขอสินเชื่อโดยเฉพาะประวัติการชำระหนี้ แต่สำหรับผู้ขอสินเชื่อหากมีประวัติการค้างชำระหนี้ หรือไม่เคยมีประวัติการใช้สินเชื่อเลย อาจเข้าถึงสินเชื่อได้ยากขึ้น ข้อมูลเครดิตจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการพิจารณาสินเชื่อของสถาบันการเงิน เป็นปราการด่านแรกที่สถาบันการเงินใช้กรองคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อโดยยังไม่ได้พิจารณารายละเอียดของปัจจัยอื่นๆ ซึ่งหากผู้ขอสินเชื่อไม่ผ่านเกณฑ์ข้อมูลเครดิตของแต่ละสถาบันที่กำหนดไว้แล้วนั้น ก็จะถูกปฏิเสธสินเชื่อในทันที

ปัจจัยหลักของข้อมูลเครดิตนั้นประกอบไปด้วย ประวัติการใช้สินเชื่อ จำนวนบัญชีสินเชื่อ การผิดนัดชำระหนี้ และภาระการผ่อนชำระ ซึ่งผู้วิจัยทำงานเกี่ยวข้องกับกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยข้อมูลเครดิตที่มีผลกระทบต่อ การปฏิเสธสินเชื่อ โดยการวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาว่า ปัจจัยใดบ้างที่มีผลอย่างยิ่งต่อการปฏิเสธสินเชื่อของธนาคาร ผลของการศึกษาสามารถนำมาใช้เป็นข้อเสนอแนะแก่ผู้จะขอสินเชื่อว่า ควรมีความรู้พื้นฐานในเรื่องข้อมูลเครดิตเพียงใดที่จะสามารถปฏิบัติตนให้มีข้อมูลเครดิตในปัจจัยหลักให้อยู่ระดับที่น่าพอใจ เพื่อที่เวลาขอสินเชื่อจะไม่ถูกธนาคารปฏิเสธสินเชื่อ เนื่องจากข้อมูลเครดิต และเพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงสินเชื่อได้มากขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อของธนาคาร กขค. จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

2.2 เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเรื่องข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อของธนาคาร กขค. จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลกับการถูกปฏิเสธสินเชื่อ ของธนาคาร กขค. จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

2.4 เพื่อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลของธนาคาร กขค. จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

2.5 เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างคุณสมบัติด้านข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อของธนาคาร กขค. จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

### 3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 4. สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานเพื่อการทดสอบไว้ดังนี้

##### 4.1 ด้านข้อมูลส่วนบุคคล

$H_0$ : อายุที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อ

$H_1$ : อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อ

##### 4.2 ด้านข้อมูลเครดิต

$H_0$ : การไม่เคยมีประวัติสินเชื่อ ไม่มีผลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อ

$H_1$ : การไม่เคยมีประวัติสินเชื่อ มีผลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อ

$H_0$ : การผิดนัดชำระหนี้ ไม่มีผลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อ

$H_1$ : การผิดนัดชำระหนี้ มีผลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อ

$H_0$ : ภาระการผ่อนชำระ ไม่มีผลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อ

$H_1$ : ภาระการผ่อนชำระ มีผลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อ

$H_0$ : ความรู้ความเข้าใจข้อมูลเครดิต ไม่มีผลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อ

$H_1$ : ความรู้ความเข้าใจข้อมูลเครดิต มีผลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อ

#### 5. ขอบเขตของการศึกษา

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

##### 5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ทำการวิจัยคือ กลุ่มผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลกับธนาคาร กขค. จำกัด (มหาชน) ครอบคลุมสาขาต่างๆ ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อจากธนาคารจำนวน 334 คน และเจ้าหน้าที่สินเชื่อประจำสาขาต่างๆ ทุกสาขาของธนาคาร กขค. จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 14 คน

##### 5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาปัจจัยด้านข้อมูลเครดิต อันได้แก่ ประวัติการใช้สินเชื่อ จำนวนบัญชีสินเชื่อ การผิดนัดชำระหนี้ ภาระการผ่อนชำระ เฉพาะของผู้ขอสินเชื่อกับธนาคาร กขค. จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ธนาคารที่มีต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากธนาคาร



### 5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ศึกษากลุ่มผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธและเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคาร กขค. จำกัด (มหาชน) สาขาต่างๆ ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ระหว่างปี พ.ศ.2555 ถึง 2556

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

**6.1 ข้อมูลเครดิต** หมายถึง ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผู้ขอสินเชื่อ อันได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อสกุล เลขที่บัตรประชาชน วันเดือนปีเกิด สถานภาพ ที่อยู่ และอาชีพ และข้อมูลประวัติการใช้สินเชื่อ จำนวนบัญชีสินเชื่อ การชำระหนี้ ภาระการผ่อนชำระแต่ละบัญชี

**6.2 ผู้ขอสินเชื่อ** หมายถึง ลูกค้าผู้มาติดต่อขอสินเชื่อกับธนาคาร กขค. จำกัด (มหาชน) สาขาต่างๆ ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ระหว่าง ปี พ.ศ.2555 ถึง 2556

**6.3 สินเชื่อประเภทบุคคล** หมายถึง สินเชื่อที่ให้กับบุคคล โดยการพิจารณาจากคุณสมบัติเฉพาะตัวของบุคคลที่ขอสินเชื่อ เช่น อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ รายจ่าย ภาระหนี้ เป็นต้น และอาจมีหลักประกันหรือไม่ก็ได้

**6.4 การถูกปฏิเสธสินเชื่อ** หมายถึง การที่ธนาคาร กขค. จำกัด (มหาชน) สาขาต่างๆ ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ปฏิเสธการให้สินเชื่อหลังจากการพิจารณาไปคำขอ โดยแบ่งเป็นการปฏิเสธสินเชื่อเนื่องจากข้อมูลเครดิต และการปฏิเสธสินเชื่อที่ไม่ใช่เนื่องจากข้อมูลเครดิต

**6.5 ความรู้ความเข้าใจข้อมูลเครดิต** หมายถึง ความรู้พื้นฐานในความหมาย ความสำคัญ ระยะเวลาการจัดเก็บ การตรวจข้อมูล และประโยชน์ของข้อมูลเครดิต

**6.6 เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา** หมายถึง พนักงานธนาคาร กขค. ตำแหน่งต่างๆ ที่ประจำแต่ละสาขาในเขตจังหวัดนครราชสีมา ที่มีหน้าที่รับเรื่องสินเชื่อจากลูกค้าผู้มาติดต่อขอสินเชื่อ รวมทั้งการตรวจเอกสารเบื้องต้น การรวบรวมเอกสารและข้อมูลต่างๆ เพื่อนำส่งให้ผู้มีอำนาจพิจารณาสินเชื่อ เป็นตัวกลางนัดสำรวจหลักประกัน เป็นผู้ดำเนินการด้านเอกสารนิติกรรม เมื่อผู้ขอสินเชื่อได้รับการอนุมัติสินเชื่อ

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ธนาคาร กขค. จะได้นำผลการศึกษาไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำให้สินเชื่อ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและเป็นธรรมต่อลูกค้าผู้ขอสินเชื่อ ทั้งนี้เพราะกฎระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานบางอย่างจำกัดโอกาสการเข้าถึงสินเชื่ออย่างไม่เป็นธรรม

7.2 ผู้ขอสินเชื่อและเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคาร กขค. จะได้นำความรู้พื้นฐานเรื่องปัจจัยข้อมูลเครดิตไปใช้เป็นแนวทางในการแนะนำการปฏิบัติตนให้อยู่ในหลักเกณฑ์ที่ธนาคาร กขค. ยอมรับได้ และจะไม่ถูกธนาคารปฏิเสธสินเชื่อเนื่องจากข้อมูลเครดิต

7.3 ผู้สนใจทั่วไปจะได้นำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยต่อยอดในประเด็นอื่นๆ ต่อไป



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยข้อมูลเครดิตกับการถูกปฏิเสธสินเชื่อของผู้ขอสินเชื่อกับธนาคาร กขค. จำกัด (มหาชน) สาขาต่างๆ ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อด้านข้อมูลเครดิต
2. ทฤษฎีการวิเคราะห์สินเชื่อ
3. การพิจารณาสินเชื่อและประมวผลด้านข้อมูลเครดิต
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อด้านข้อมูลเครดิต

การพิจารณาให้สินเชื่อหมายถึง การที่ผู้ให้สินเชื่อไม่ว่าจะเป็นบริษัท องค์กร หรือสถาบันการเงิน ยินยอมให้ผู้ขอสินเชื่อได้ใช้รายได้ในอนาคตของตนเอง เพื่อนำไปซื้อสินค้าหรือบริการ หรือนำไปใช้จ่ายอื่นๆ ในวันนี้ ซึ่งสิ่งที่ผู้ให้สินเชื่อต้องการคือผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ย (Hammond, 2551: 20) และผู้ให้สินเชื่อจะคอยตรวจสอบว่าผู้ขอสินเชื่อชำระหนี้ครบถ้วนตรงตามเวลาหรือไม่ อีกทั้งคอยตรวจสอบว่ามีผู้ให้สินเชื่อรายอื่นให้สินเชื่อเพิ่มเติมจำนวนมากน้อยเพียงใด ซึ่งอาจทำให้ผู้ขอสินเชื่อมีภาระเกินกว่าความสามารถในการชำระหนี้ได้ การตรวจสอบดังกล่าวผู้ให้สินเชื่อกระทำได้โดยการเข้าเป็นสมาชิกกับบริษัทที่เก็บรวบรวมข้อมูลเครดิตต่างๆ เช่น ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีบริษัทข้อมูลเครดิตกว่า 1,200 แห่ง แต่มีเพียง 3 บริษัท คือ บริษัท เอ็กซ์พีเรียน (Experian) บริษัท อีควิฟ็อกซ์ (Equifax) และบริษัท ทรานส์ยูเนียน (Trans Union) ซึ่งเป็นบริษัทระดับชาติที่เก็บรวบรวมข้อมูลเครดิตนับร้อยล้านราย ข้อมูลเหล่านี้มาจากสมาชิกที่เป็นผู้ให้เครดิต เช่น ห้างสรรพสินค้า บริษัทรับจ้าง ธนาคาร เป็นต้น ส่วนในประเทศไทยปัจจุบันมีบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด ที่จัดตั้งตามกฎหมายเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเครดิตให้บริการแก่สมาชิกต่างๆ เช่น สถาบันการเงินและธนาคาร

### 1.1 ความหมายของข้อมูลเครดิต

ในพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ.2545 ได้บัญญัติคำจำกัดความไว้ ดังนี้

คำว่า “ข้อมูล” หมายความว่า สิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริงของข้อมูลเครดิตไม่ว่าการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเอง หรือโดยผ่านวิธีการใดๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำในรูปแบบของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผนผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่ยังบันทึกไว้ปรากฏได้ (ชนินทร์ พิทยาวิวิธ, 2550: 30)

คำว่า “เครดิต” (Credit) มาจากภาษาลาติน คือ “Credo” แปลว่า ข้าพเจ้าเชื่อ (I believe) โดย Credo เกิดจากการผสมคำของ card และ do ซึ่งแปลว่า เชื่อถือได้ ไว้วางใจ (trust) ยอมรับ (to place) ซึ่งมีนักวิชาการต่างๆ ได้ให้คำจำกัดความของเครดิตไว้ดังนี้ ตามลำดับ

Hold Worth กล่าวว่า “เครดิต เป็นความเชื่อมั่นของผู้เป็นเจ้าของหนี้ อันมีต่อลูกหนี้ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความเต็มใจและความสามารถในการจ่ายชำระหนี้ได้” ซึ่งเป็นการมองในทัศนะของผู้ให้เครดิต (เจ้าหนี้)

Joseph French Johnson ให้คำจำกัดความของเครดิตไว้ใน Money and Currency ว่า “เครดิตเป็นพลังที่จะให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ โดยให้สัญญาว่าจะจ่าย ณ วันใดวันหนึ่งในอนาคต” ซึ่งเป็นการมองในทรรศนะของผู้ใช้เครดิต (ลูกหนี้) (สุนทรี สันทราพรพล, 2528: 28)

ดังนั้น “ข้อมูลเครดิต” จึงหมายถึง ข้อเท็จจริงที่บ่งชี้ถึงตัวลูกค้าและคุณสมบัติของลูกค้าที่ขอสินเชื่อ รวมทั้งประวัติการชำระราคาสินค้าหรือบริการ

ส่วนคำว่า “เครดิตบูโร” (Credit Bureau) นั้น Bureau แปลว่า สำนักงาน ดังนั้นเครดิตบูโร จึงแปลว่า สำนักงานหรือบริษัทที่เก็บรวบรวมข้อมูลเครดิต โดยได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต มีหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเครดิตหรือสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่เป็นสมาชิก เพื่อทำการประมวลผลให้สถาบันการเงินที่เป็นสมาชิกเรียกใช้เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาวิเคราะห์การให้สินเชื่อ (ทิมาชาวัน เวลด์, 2547: 54)

### 1.2 ประวัติความเป็นมาของการจัดตั้งสถาบันข้อมูลเครดิต

วิกฤตการณ์ทางการเงินของประเทศไทยครั้งล่าสุดเมื่อปี พ.ศ.2540 สถาบันการเงินหลายแห่งมีปัญหาและต้อง ปิดตัวลง สาเหตุที่เกิดวิกฤตการณ์ของสถาบันการเงินครั้งนั้นแบ่งออกได้เป็น 3 ประการ คือ

1.2.1 สาเหตุจากทางการ เช่น การประกาศบังคับให้สถาบันการเงินกันสำรองสำหรับสินทรัพย์จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน (NPL) ในอัตรา 100% ภายในเดือนมิถุนายน 2541 เท่ากับเพิ่มภาระให้กับสถาบันการเงินต่างๆ หากเงินมากขึ้นสำรองขณะที่หนี้มีปัญหา ก็เพิ่มสูงขึ้น การใช้เงินกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาาระบบสถาบันการเงินไปจัดตั้งกองทุนพยุงหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ แทนที่จะปล่อยให้ไปตามกลไกตลาด เพราะผู้ได้ประโยชน์คือ กลุ่มผู้ซื้อขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์เท่านั้น และการนำเงินสำรองต่างประเทศไปปกป้องค่าเงินบาท ซึ่งเป็นเรื่องที่น่ารังเกียจที่สุด

1.2.2 สาเหตุจากผู้บริหารของสถาบันการเงิน เช่น การให้สินเชื่อกับบริษัทในเครือที่นำเงินไปใช้จ่ายนอกวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ การตกแต่งบัญชี การสร้างลูกหนี้ปลอม

1.2.3 สาเหตุจากปัจจัยภายนอก เช่น การยอมเปิดเสรีทางการเงินทั้งที่ยังไม่พร้อม ทำให้สถาบันการเงินสามารถทำธุรกิจวิเทศธนกิจ (BIBF) กู้ยืมเงินจากต่างประเทศได้ และกองทุนต่างประเทศสามารถนำเงินเข้ามาลงทุนได้เสรี จึงเป็นเหตุให้กองทุน Quantum Fund ของจอร์จ โซรอส เข้ามาโจมตีค่าเงินบาทได้อย่างง่ายดาย (ชัชชาญ วิบูลศิริ, 2541: 110-190)

หลังจากนั้นสถาบันการเงินต่างก็เข้มงวดกับการอำนวยการสินเชื่อ ประกอบกับธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีนโยบายออกประกาศ ข้อบังคับต่างๆ เพื่อควบคุมดูแล แก้ปัญหาสถาบันการเงินทั้งหลาย หนึ่งในนโยบายการป้องกันความเสี่ยงในการอำนวยการสินเชื่อของสถาบันการเงินต่างๆ ก็คือการริเริ่มจัดตั้งสถาบันรวบรวมข้อมูลเครดิตขึ้นมา เพื่อเป็นตัวกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลสินเชื่อ และเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาสินเชื่อ แต่เรื่องนี้มิใช่เรื่องใหม่ ประเทศไทยมีความคิดในการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเครดิตมาแล้วตั้งแต่ปี พ.ศ.2504 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลกลางสำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าของธนาคารต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยงในการพิจารณาอำนวยการสินเชื่อ และป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคารพาณิชย์ โดยครั้งนั้นสมาคมธนาคารไทยได้หารือกับธนาคารแห่งประเทศไทย และขอให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นตัวกลางในการรวบรวมข้อมูล ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้เริ่มงานทะเบียนเครดิตกลางขึ้นในปี พ.ศ. 2507 จากนั้นก็ได้มีการพัฒนาเรื่อยมาจนกระทั่งปี 2538 รัฐบาลโดยกระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ได้จัดทำแผนพัฒนาระบบการเงินขึ้น โดยกล่าวถึงการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเครดิตไว้ในส่วนขององค์การทางการเงินที่สนับสนุนการพัฒนาระบบการเงิน และได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการด้านศูนย์ข้อมูลเครดิตขึ้น เพื่อศึกษาหาแนวทางที่เหมาะสมและดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเครดิต ซึ่งคณะกรรมการดังกล่าวก็ได้ดำเนินการจนกระทั่งจะให้มีการลงนามในข้อตกลงร่วม

ทุนกับบริษัทที่ประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิตในประเทศสหรัฐอเมริกา ในปี พ.ศ. 2539 แต่ในระหว่างปี พ.ศ. 2539 ได้เกิดวิกฤตเศรษฐกิจขึ้นในประเทศไทย สถาบันการเงินถูกปิดกิจการไปจำนวนมาก และวิกฤตเศรษฐกิจดังกล่าวนี้ก็ได้ทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ทำให้การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเครดิตหยุดชะงักไป จนกระทั่งปี พ.ศ. 2541 กระทรวงการคลังได้ยื่นย่นนโยบายให้มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเครดิตเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์สินเชื่อและลดภาระหนี้เสียของสถาบันการเงินต่างๆ อันเป็นปัญหาใหญ่และเร่งด่วนของสถาบันการเงินในประเทศอยู่ในขณะนั้น ในเดือนกรกฎาคม 2541 ดร.พิสิษฐ ล้ออักษร รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงการคลังในขณะนั้น ในฐานะผู้รับผิดชอบดูแลธนาคารอาคารสงเคราะห์ จึงได้สั่งการให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นหน่วยงานหลักในการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเครดิตขึ้น ขณะเดียวกัน ธนาคารแห่งประเทศไทยก็ได้ประกาศนโยบายให้สมาคมธนาคารไทยเร่งรัดดำเนินการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเครดิต โดยสมาคมธนาคารไทยได้จัดตั้งทีมงานในรูปแบบคณะกรรมการเพื่อสานภารกิจต่อไป การดำเนินการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเครดิตจึงได้แบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ 1) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ซึ่งได้จัดตั้ง บริษัท ข้อมูลเครดิตไทย จำกัด ขึ้น และ 2) ธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย ได้จัดตั้งบริษัท ระบบข้อมูลกลาง จำกัด ขึ้น ซึ่งทั้งสองบริษัทต่างก็จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกันคือ เพื่อเป็นศูนย์กลางรวบรวมข้อมูลลูกค้าเพื่อช่วยลดความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพของการอำนวยสินเชื่อ เพื่อป้องกันปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้หรือหนี้เสียในระบบเศรษฐกิจ

บริษัท ระบบข้อมูลกลาง จำกัด ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยฝ่ายของธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย จดทะเบียนจัดตั้งเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2542 ด้วยทุนจดทะเบียน 26 ล้านบาท โดยธนาคารพาณิชย์ไทย 13 แห่งที่เป็นสมาชิกสมาคมธนาคารไทยเป็นผู้ถือหุ้น ทำหน้าที่เป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่เป็นสมาชิก ได้ให้บริการข้อมูลเครดิตทั้งด้านข้อมูลเครดิตบุคคลธรรมดา และข้อมูลเครดิตเชิงพาณิชย์เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลให้สถาบันการเงินต่างๆ ได้ใช้เพื่อประกอบการวิเคราะห์สินเชื่อ ต่อมาในปี พ.ศ. 2543 ได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท ข้อมูลเครดิตกลาง จำกัด และได้ลงทุนพัฒนาระบบรายงานข้อมูลเครดิต 2 ระบบ ได้แก่ 1) ระบบรายงานข้อมูลเครดิตบุคคลธรรมดา (Consumer Credit Reporting System) พัฒนาโดยบริษัท Trans Union International หนึ่งในผู้นำด้านการให้บริการข้อมูลเครดิตของโลก และ 2) ระบบรายงานข้อมูลเครดิตเชิงพาณิชย์ (Commercial Credit Reporting System) พัฒนาโดยบริษัท Dun & Bradstreet บริษัทผู้ให้บริการข้อมูลเครดิตเชิงพาณิชย์ที่เก่าแก่และมีชื่อเสียงที่สุดแห่งหนึ่งของโลกเช่นกัน บริษัทผู้พัฒนาระบบทั้งสองบริษัทนับว่าเป็นพันธมิตรที่สำคัญในการพัฒนาระบบ และเพิ่มศักยภาพด้านบริการข้อมูลเครดิตของบริษัท ระบบข้อมูลกลาง จำกัด ทั้งนี้ เพื่อให้ความร่วมมือ

เป็นไปอย่างแนบแน่น เป็นความร่วมมือระยะยาวและมีความต่อเนื่อง ในปี พ.ศ. 2543 บริษัท ระบบข้อมูลกลาง จำกัด ได้ลงนามในสัญญาร่วมทุนกับทั้งบริษัท Trans Union International และ บริษัท Dun & Bradstreet (ผ่านบริษัทร่วมทุนในประเทศไทยชื่อ บริษัท บิซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน)) และได้เพิ่มทุน เป็น 156 ล้านบาท และเปลี่ยนชื่อบริษัทเป็น บริษัท ข้อมูลเครดิตกลาง จำกัด เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2543 โดยยังคงมีธนาคารพาณิชย์ไทยทั้ง 13 แห่งถือหุ้นจำนวนเท่าๆ กัน ในอัตราส่วน 50% ส่วนที่เหลืออีก 50% บริษัท Trans Union Inc. และบริษัท Business Online จำกัด ถือหุ้นรายละเอียด 25% ซึ่งต่อมาได้เพิ่มทุนอีกเป็น 186 ล้านบาทในอัตราส่วนผู้ถือหุ้นที่เท่าเดิม

ต่อมาในปี พ.ศ. 2548 บริษัท ข้อมูลเครดิตกลาง จำกัด ได้รวมกิจการกับบริษัท ข้อมูลเครดิตอีกแห่งหนึ่ง คือ บริษัท ข้อมูลเครดิตไทย จำกัด โดยบริษัท ข้อมูลเครดิตกลาง จำกัด ได้เข้าซื้อหุ้นทั้งหมดของบริษัท ข้อมูลเครดิตไทย จำกัด และเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 250 ล้านบาท และได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2548 ซึ่งมีสถานะเป็นบริษัทเอกชน มีผู้ถือหุ้นของบริษัท ข้อมูลเครดิตไทย จำกัด และธนาคารรวมทั้งสถาบันการเงินของรัฐเข้ามาถือหุ้นในบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด โดยสัดส่วนผู้ถือหุ้นหลังการรวมกิจการ ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ไทยอันได้แก่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารธนาชาต ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ (ไทย) ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารยูโอบี ถือหุ้นในอัตราส่วนเท่าๆ กันรวมเป็น 24.50% และบริษัท Business Online จำกัด (มหาชน) บริษัท Trans Union Inc. ถือหุ้นรายละเอียด 12.25% รวมเป็น 24.50% รวมเป็นผู้ถือหุ้นกลุ่มบริษัทข้อมูลเครดิตกลางเดิมถือหุ้นเท่ากับ 49% และผู้ถือหุ้นกลุ่มบริษัทข้อมูลเครดิตไทยถือหุ้น 30% ได้แก่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ 15% และบริษัท พีซีซี แคปปิตอล จำกัด 15% ส่วนที่เหลืออีก 21% ถือหุ้นโดยสถาบันการเงินของรัฐ ได้แก่ ธนาคารออมสิน บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ถือหุ้นในอัตราส่วน 9% 6% และ 6% ตามลำดับ

หลังจากการรวมกิจการเป็นต้นมา บริษัทได้พัฒนาระบบการประมวลผลและการรายงานผลข้อมูลเครดิตให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนั้นบริษัทยังได้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลให้มีความถูกต้องและทันสมัย โดยเพิ่มศักยภาพทางการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งบริษัทยังได้รณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลเครดิต ตลอดจนบทบาทของบริการข้อมูลเครดิตให้มากขึ้น เช่นกัน (ประวัติบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด, 2014)

บริษัทได้ยึดถือหลักการในการปกป้องดูแลรักษาความลับของข้อมูลและการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูลอย่างยิ่ง โดยได้กำหนดนโยบายป้องกันความลับส่วนบุคคลทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ดังนี้

คุ้มครองปกป้องข้อมูลในระบบให้ดียิ่ง ลดช่องว่างระหว่างผู้ให้สินเชื่อและลูกค้าสินเชื่อ ช่วยให้ผู้ใช้สินเชื่อมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าสินเชื่อเพียงพอที่จะพิจารณาการให้สินเชื่อ ในทางกลับกัน ก็ช่วยให้ลูกค้าสินเชื่อทุกรายได้รับโอกาสในการเข้าถึงแหล่งสินเชื่อและบริการอื่นๆ ของสถาบันผู้ให้สินเชื่ออย่างเท่าเทียมกัน

บริษัทถือว่าข้อมูลเครดิตของลูกค้าสินเชื่อเป็นสิ่งสำคัญ ข้อมูลใดๆ ที่ได้รับจากสมาชิกจะถือเป็นความลับ

บริษัทจะเปิดเผยข้อมูลเครดิตของลูกค้าสินเชื่อ เฉพาะที่ได้ให้ความยินยอมต่อสมาชิกตามกฎหมาย เพื่อวัตถุประสงค์ตามที่กฎหมายกำหนดเกี่ยวกับการพิจารณาให้สินเชื่อเท่านั้น และบริษัทจะไม่เปิดเผยข้อมูลเครดิตของลูกค้าสินเชื่อต่อบุคคลที่สามใดๆ เว้นแต่จะเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย (นโยบายป้องกันความลับส่วนบุคคล, 2014 จาก [https://www.ncb.co.th/policy\\_th.htm](https://www.ncb.co.th/policy_th.htm))

การประกอบกิจการของบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัดนี้ได้รับอนุญาตและดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติ การประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ.2545 ซึ่งเหตุที่ต้องตราพระราชบัญญัตินี้ขึ้นมานั้น จากหมายเหตุท้ายพระราชบัญญัติได้ระบุไว้ว่า “โดยที่ในการให้กู้ยืมหรือให้สินเชื่อของสถาบันการเงินจำเป็นต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับสถานะทางการเงินและประวัติการชำระหนี้ของลูกค้าหนี้เพียงพอว่าลูกค้าหนี้รายนั้นมีประวัติเป็นอย่างไร และมีภาระหนี้อยู่กับสถาบันการเงินอื่นมากน้อยเพียงใด เท่าที่ผ่านมาการให้กู้ยืมหรือให้สินเชื่อของสถาบันการเงินยังมีข้อมูลไม่ครบถ้วนและระบบสถาบันการเงินโดยรวม นอกจากนี้การประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิตในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายที่เกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการทำธุรกรรมข้อมูลเครดิต รวมทั้งยังไม่มีกฎหมายคุ้มครองประชาชนผู้เป็นเจ้าของข้อมูลไว้เป็นการเฉพาะ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้”

### 1.3 กระบวนการทำงานของบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด

บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด จะเป็นตัวกลางที่เก็บข้อมูลเครดิตต่างๆ จากสมาชิกที่เป็นสถาบันการเงินและองค์กรอื่น ขณะเดียวกันก็ให้บริการสืบค้นข้อมูลแก่สมาชิกเหล่านั้น รวมทั้งผู้ใช้สินเชื่อเจ้าของข้อมูลด้วย ทั้งนี้เป็นไปตามข้อกำหนดในกฎหมายพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ.2545 ดังนี้



### 1.3.1 หน้าหลักของบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด

บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด มีหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดเก็บ ข้อมูลเครดิตของลูกค้าสถาบันการเงินต่างๆ ที่เป็นสมาชิก ตามที่สมาชิกจัดส่งข้อมูลมาให้เป็นประจำทุกเดือน ไม่ว่าจะข้อมูลของลูกค้าที่ผิดนัดชำระหนี้หรือไม่ก็ตาม ขณะเดียวกันก็ให้บริการเปิดเผยข้อมูลเครดิตแก่สมาชิกหรือบุคคลที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์สินเชื่อหรือการพิจารณาอนุมัติบัตรเครดิต หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้เท่านั้น

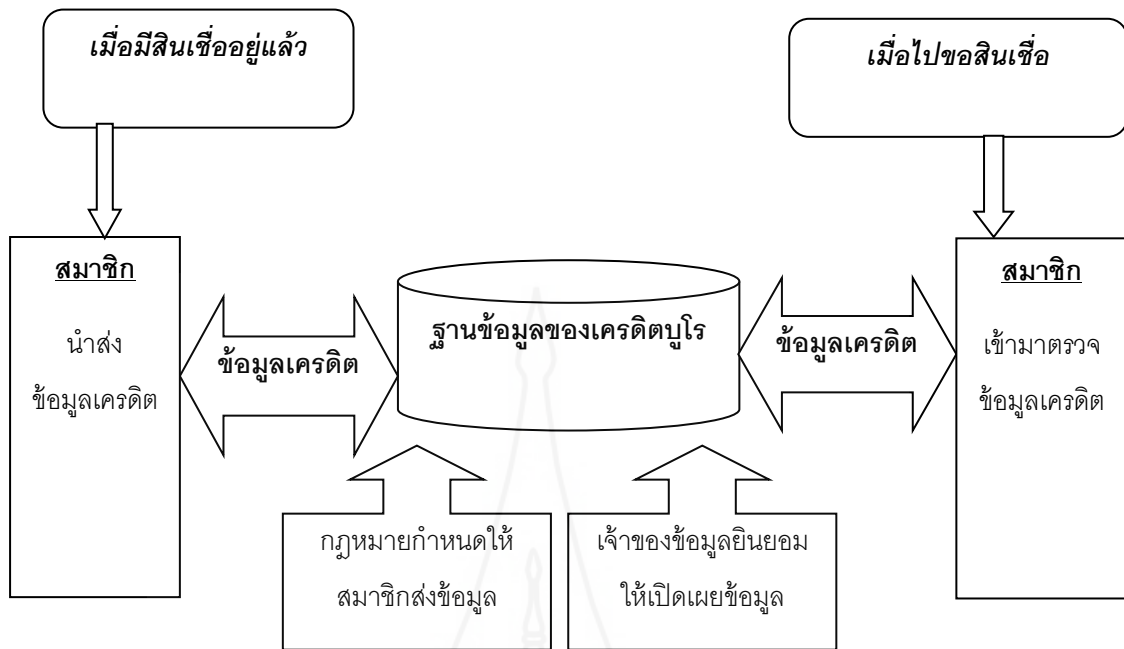
### 1.3.2 หน้าหลักของสมาชิก

ปัจจุบัน (กรกฎาคม 2557) บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด มีสมาชิก ซึ่งเป็นสถาบันการเงิน บริษัทบัตรเครดิต บริษัทเช่าซื้อ และบริษัทประกันชีวิตต่างๆ ทั้งสิ้น 80 ราย สมาชิกเหล่านี้มีหน้าที่หลักตามกฎหมายดังนี้

- 1) ขอข้อมูลลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่อโดยได้รับความยินยอม
- 2) ใช้และเปิดเผยข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายเท่านั้น
- 3) จัดส่งหนังสือให้ความยินยอมให้ตรวจข้อมูลเครดิตของลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่อ
- 4) จัดส่งข้อมูลเครดิตทุกบัญชีทุกประเภทให้บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด
- 5) รักษาข้อมูลความลับของลูกค้า
- 6) หากพบข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่เป็นปัจจุบัน ต้องดำเนินการตรวจสอบแก้ไข

### 1.3.3 ขั้นตอนการสืบค้นข้อมูลเครดิต

เมื่อมีผู้ขอสินเชื่อไปขอสินเชื่อกับสถาบันการเงินต่างๆ ซึ่งเป็นสมาชิกของบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด สมาชิกเหล่านี้ก็จะให้ผู้ขอสินเชื่อลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมให้บริษัท ข้อมูลเครดิต จำกัด เปิดเผยข้อมูลแก่สถาบันสมาชิกเหล่านั้น จากนั้นก็ขอเข้าตรวจสอบข้อมูลเครดิตจากฐานข้อมูลเครดิตของบริษัท เพื่อนำผลการตรวจไปใช้พิจารณาวิเคราะห์การให้สินเชื่อ เช่นกันลูกค้าสินเชื่อทุกประเภทบัญชีที่สถาบันการเงินสมาชิกมีอยู่ สมาชิกต้องนำส่งข้อมูลประวัติการชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อทั้งหมดให้กับบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด เป็นประจำทุกๆ เดือน ดังภาพที่ 2.1 ขั้นตอนการสืบค้นข้อมูลเครดิต



ที่มา: สุรพล โอภาสเสถียร, 2557, เอกสารอบรม, ไม่ปรากฏเลขหน้า

ภาพที่ 2.1 ขั้นตอนการสืบค้นข้อมูลเครดิต

การขอเข้าตรวจสอบข้อมูลเครดิตนับตั้งแต่ปี พ.ศ.2553 เป็นต้นมา มีจำนวนรายการที่ขอตรวจสอบเพิ่มขึ้นค่อนข้างมากทั้งนี้สืบเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่มีการขยายตัว มีการลงทุนเพิ่ม การบริโภคภายในประเทศที่เพิ่มขึ้น และนโยบายของสถาบันการเงินที่กำหนดให้ผู้กู้สินเชื่อต้องยินยอมให้ตรวจสอบข้อมูลเครดิตทุกๆ ปี ทั้งนี้เพื่อทบทวนสถานะของลูกค้ารายเก่าและเพื่อบริหารความเสี่ยง ในปี 2553 มีจำนวนรายการที่ขอสืบค้นตรวจสอบ 16.10 ล้านบัญชี ต่อมาปี 2554 ซึ่งเป็นปีที่น้ำท่วมใหญ่ก็ยังมี การสืบค้นถึง 19.18 ล้านบัญชี และเพิ่มขึ้นในปี 2556 เป็น 29.96 ล้านบัญชี หรือประมาณ 2 เท่าของปี 2553

ตารางที่ 2.1 จำนวนบัญชีที่ขอตรวจสอบข้อมูลเครดิตระหว่างปี 2553 ถึง 2557

	จำนวนสมาชิก ฐานข้อมูล และรายการเรียกดูข้อมูลในเครดิตบูโร				
	2553	2554	2555	2556	2557 (มค.-พค.)
จำนวนสมาชิก – สถาบันการเงิน	72	77	78	78	79
จำนวนบัญชีในฐานข้อมูล (ล้านบัญชี)	62.11	64.89	70.32	75.20	76.87
- บัญชีบุคคลธรรมดา	58.36	61.07	66.22	70.70	72.27
- บัญชีนิติบุคคล	3.75	3.82	4.10	4.50	4.60
จำนวนรายการที่สืบค้นข้อมูล ต่อปี (ล้านบัญชี)	16.10	19.18	20.88	29.96	18.60
- เพื่อการวิเคราะห์สินเชื่อ	10.30	11.58	14.30	14.00	5.34
ลูกค้าใหม่					
- เพื่อบริหารความเสี่ยง	5.80	7.60	6.58	15.96	13.26
ลูกค้าเก่า					

น้ำท่วมใหญ่

ผลกระทบจากนี้ครัวเรือน ไตรมาส 3/2556  
ถึง ไตรมาส 1/2557

ที่มา: สุรพล โอภาสเสถียร, 2557, เอกสารอบรม, ไม่ปรากฏเลขหน้า

ส่วนระยะเวลาการเก็บข้อมูลนั้น บริษัทจะจัดเก็บข้อมูลสินเชื่อของแต่ละบัญชี ในระยะเวลาที่แตกต่างกันกล่าวคือ กรณีเป็นบัญชีบุคคลธรรมดาประเภทบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล จะจัดเก็บข้อมูลเพียง 3 ปี หรือ 36 เดือน หากมีข้อมูลเกินกว่า 3 ปีส่งเข้ามา ข้อมูลใหม่ที่นำส่งก็จะไปทับข้อมูลแรกสุด เช่น เมื่อมีข้อมูลเดือนที่ 37 ส่งเข้ามา ข้อมูลเดือนที่ 1 จะถูกลบทิ้ง เมื่อข้อมูลเดือนที่ 38 ส่งเข้ามา ก็จะลบข้อมูลเดือนที่ 2 (หนี้ครัวเรือนพุ่ง แวงก็เข้มป่ล่อยกั, 2556: 76)

จะเป็นเช่นนี้ตลอดไปจวบจนกระทั่งปิดบัญชี และหากปิดบัญชีเกินกว่า 3 ปีไปแล้ว ข้อมูลบัญชีนี้ก็จะไม่ปรากฏในรายงานข้อมูลเครดิต ส่วนกรณีเป็นสินเชื่อประเภทอื่นและบัญชีนิติบุคคล ก็จะจัดเก็บเป็นระยะเวลา 5 ปี

อนึ่ง สำหรับระยะเวลาการจับเก็บข้อมูลเครดิตนั้น ในประเทศต่างๆ ที่มีเครดิตบูโร ระยะเวลาการจับเก็บจะแตกต่างกันไปตามแต่กฎหมายแต่ละประเทศกำหนด ข้อมูลที่จับเก็บก็มี ทั้งข้อมูลประวัติการชำระหนี้ที่ดี (Positive) และข้อมูลการผิดนัดชำระหนี้ (Negative) แตกต่างกันไป

#### ตารางที่ 2.2 ระยะเวลาการจับเก็บข้อมูลของประเทศในทวีปยุโรป

ทวีปยุโรป	
สหราชอาณาจักร (United Kingdom)	จัดเก็บข้อมูล Positive และ Negative 6 ปี
เยอรมัน (Germany)	จัดเก็บข้อมูล Positive และ Negative 3 ปี
อิตาลี (Italy)	จัดเก็บข้อมูล Positive และ Negative 5 ปี
ฟินแลนด์ (Finland)	เก็บเฉพาะข้อมูล Negative 4 ปี
บัลแกเรีย (Bulgaria)	จัดเก็บข้อมูล Positive และ Negative <u>น้อยกว่า 2 ปี</u>
สาธารณรัฐเช็ก (Czech Republic)	จัดเก็บข้อมูล Positive และ Negative 4 ปี
เอสโตเนีย (Estonia)	จัดเก็บข้อมูล Positive และ Negative 7 ปี
ไอร์แลนด์ (Ireland)	จัดเก็บข้อมูล Positive และ Negative 5 ปี
เบลเยียม (Belgium)	เก็บเฉพาะข้อมูล Negative <u>น้อยกว่า 2 ปี</u>

#### ตารางที่ 2.3 ระยะเวลาการจับเก็บข้อมูลของประเทศในทวีปแอฟริกา

ทวีปแอฟริกา	
อียิปต์ (Egypt, Arab Rep.)	จัดเก็บข้อมูล Positive 2 ปี ข้อมูล Negative 5 ปี
คองโก (Congo, Rep.)	เก็บเฉพาะข้อมูล Negative <u>น้อยกว่า 2 ปี</u>
บอตสวานา (Botswana)	เก็บเฉพาะข้อมูล Negative <u>มากกว่า 2 ปี</u>
เอธิโอเปีย (Ethiopia)	จัดเก็บข้อมูล Positive และ Negative 5 ปี
กานา (Ghana)	จัดเก็บข้อมูล Positive และ Negative 7 ปี
โมร็อกโก (Morocco)	จัดเก็บข้อมูล Positive และ Negative <u>มากกว่า 2 ปี</u>
นามิเบีย (Namibia)	เก็บเฉพาะข้อมูล Negative <u>มากกว่า 2 ปี</u>
ไนจีเรีย (Nigeria)	จัดเก็บข้อมูล Positive และ Negative 7 ปี
เซเนกัล (Senegal)	เก็บเฉพาะข้อมูล Negative <u>น้อยกว่า 2 ปี</u>

ตารางที่ 2.4 ระยะเวลาการจ้ดเก็บข้อมูลของประเทศในกลุ่ม AEC

ประเทศในกลุ่ม AEC	
ไทย (Thailand)	จัดเก็บข้อมูล Positive และ Negative โดยสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลเก็บ 3 ปี สินเชื่อประเภทอื่นเก็บ 5 ปี
บรูไน ดารุสซาลาม (Brunei Darussalam)	จัดตั้งเครดิตบูโรแล้ว อยู่ระหว่างเตรียมเปิดดำเนินการ
กัมพูชา (Cambodia)	จัดเก็บข้อมูล Positive 10 ปี ข้อมูล Negative 3 ปี
อินโดนีเซีย (Indonesia)	จัดเก็บข้อมูล Positive และ Negative น้อยกว่า 2 ปี
ลาว (Laos)	ไม่พบข้อมูลระยะเวลาจัดเก็บ เนื่องจากเริ่มให้บริการเมื่อปี 2554
มาเลเซีย (Malaysia)	จัดเก็บข้อมูล Positive และ Negative 3 ปี
ฟิลิปปินส์ (Philippines)	จัดเก็บข้อมูล Negative 3 ปี / ข้อมูล Positive ไม่กำหนด
สิงคโปร์ (Singapore)	จัดเก็บข้อมูล Positive และ Negative 3 ปี
เวียดนาม (Vietnam)	จัดเก็บข้อมูล Positive และ Negative มากกว่า 2 ปี
พม่า (Myanmar)	อยู่ระหว่างจัดตั้ง SME เครดิตบูโร โดยการสนับสนุนจากสิงคโปร์

ที่มา: สุรพล โภภาสเสถียร, 2557, เอกสารอบรม, ไม่ปรากฏเลขหน้า

#### 1.4 รายงานข้อมูลเครดิต

เมื่อพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ.2545 เริ่มบังคับใช้ในปี 2548 สถาบันการเงินต่างบังคับผู้ขอสินเชื่อต้องให้ความยินยอมเปิดเผยข้อมูลเครดิตกับสถาบันการเงินก่อนการพิจารณาวิเคราะห์สินเชื่อในเชิงลึกต่อไป การพิจารณารายงานข้อมูลเครดิตจึงเป็นปราการด่านแรกของการตัดสินใจว่าจะดำเนินการวิเคราะห์สินเชื่อในเชิงลึกต่อไปหรือไม่ หรือปฏิเสธคำขอสินเชื่อโดยไม่ต้องวิเคราะห์รายละเอียดอื่น ซึ่งในรายงานข้อมูลเครดิตที่สถาบันการเงินตรวจสอบก่อนการพิจารณาวิเคราะห์สินเชื่อนั้น ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ

1.4.1 ข้อมูลส่วนตัวของเจ้าของข้อมูล ได้แก่ ชื่อ เลขที่บัตรประชาชน วันเดือนปีเกิด สัญชาติ เพศ สถานภาพการสมรส ที่อยู่ และจำนวนบัญชีเงินเชื่อที่ใช้

1.4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติเงินเชื่อ อันได้แก่ ผู้ให้เงินเชื่อ ประเภทเงินเชื่อ เลขที่บัญชี วันเปิดบัญชี ข้อมูล ณ วันที่ วงเงิน ยอดหนี้ จำนวนผ่อนชำระต่องวด ความถี่ผ่อนชำระ จำนวนงวด ชำระครั้งสุดท้าย ยอดหนี้เกินกำหนดชำระ วันที่ผัดนัดชำระ วันปิดบัญชี สถานะบัญชี ประวัติการผ่อนชำระ และประวัติการเรียกดูข้อมูล

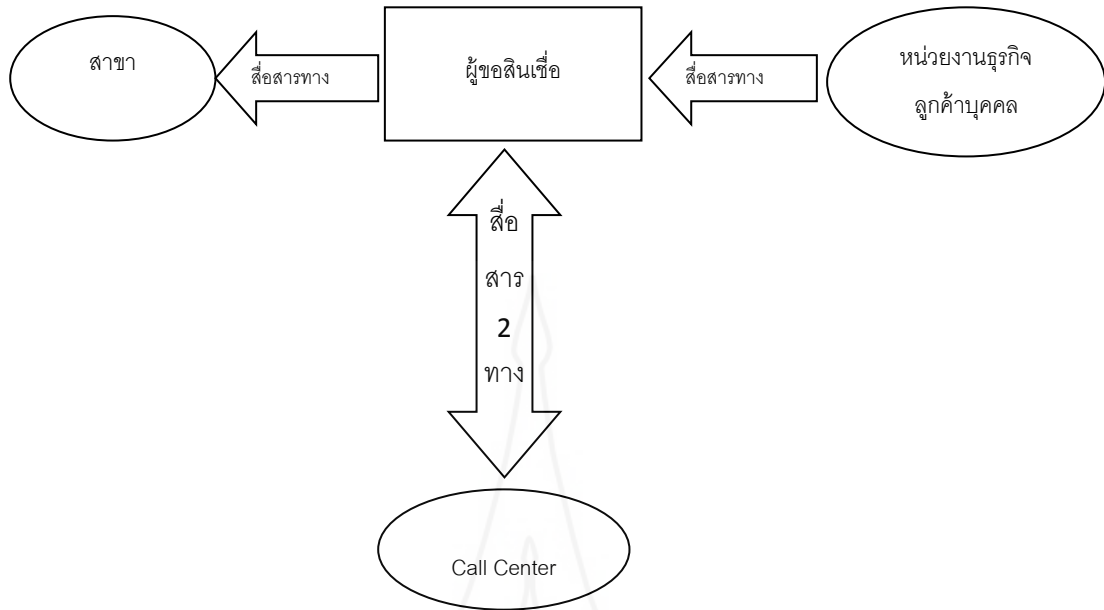
รายงานข้อมูลเครดิตแบ่งออกได้เป็น 5 รูปแบบด้วยกันคือ

1. แบบไม่เคยค้างชำระ สถานะบัญชีปกติ
2. แบบเคยค้างชำระ แต่ต่อมาชำระที่ค้างอยู่ สถานะบัญชียังปกติ
3. แบบเคยค้างชำระ แต่ต่อมาชำระปิดบัญชี สถานะปิดบัญชี
4. แบบเคยค้างชำระ แต่ต่อมาเข้าโครงการพักชำระหนี้ สถานะบัญชีพักชำระหนี้ตามนโยบายรัฐ
5. แบบค้างชำระ และปัจจุบันยังไม่มีชำระเกิน 3 งวด สถานะบัญชีค้างชำระเกิน 90 วัน

ในแต่ละแบบจะปรากฏรายละเอียดของบัญชีเงินเชื่อแต่ละบัญชีทุกบัญชี อันได้แก่ ประเภทของเงินเชื่อ สถาบันผู้ให้เงินเชื่อ เลขที่บัญชี วันที่เปิดบัญชีและวันที่ปิดบัญชี (ถ้ามี) วันที่ชำระหนี้ครั้งสุดท้าย วันที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (ถ้ามี) สถานะบัญชี ลักษณะของบัญชี วงเงินที่ได้รับอนุมัติ ยอดวงเงินที่ใช้ไป วันเริ่มผัดนัดชำระหนี้ และประวัติการชำระหนี้ย้อนหลัง 27 เดือน (ตัวอย่างตามภาคผนวก ก)

#### 1.5 ขั้นตอนการติดต่อขอสินเชื่อกับธนาคาร กขค.

ผู้ที่ต้องการขอสินเชื่อประเภทบุคคลกับธนาคาร กขค. สามารถติดต่อขอสินเชื่อได้หลายช่องทาง ทั้งติดต่อด้วยตนเองและเจ้าหน้าที่ธนาคารติดต่อลูกค้า มีหน่วยงานต่างๆ ที่ให้บริการลูกค้าตามประเภทของสินเชื่อ ดังภาพที่ 2.2



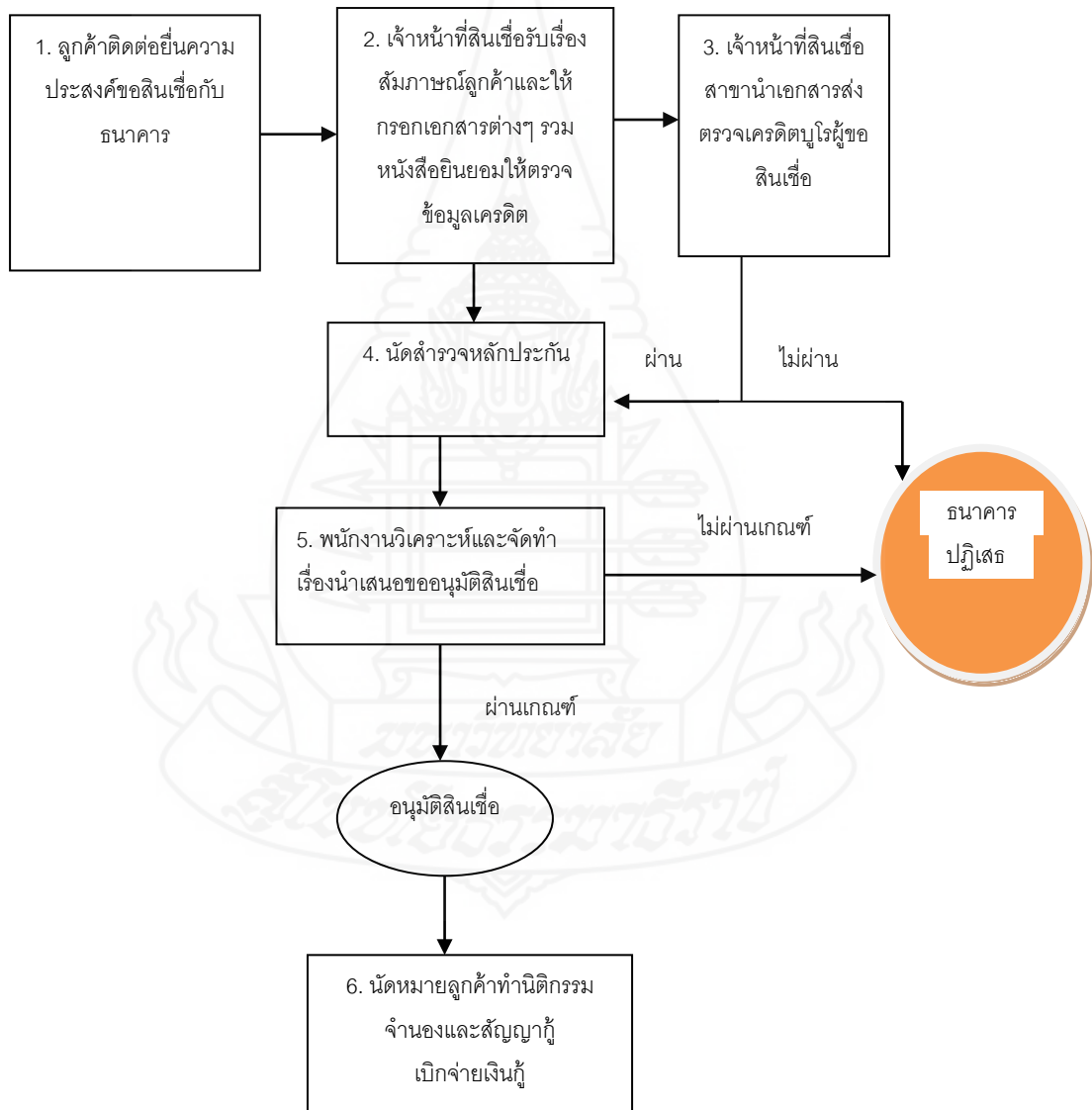
ภาพที่ 2.2 ช่องทางการติดต่อขอสินเชื่อกับธนาคาร กขค.

การติดต่อขอสินเชื่อกับสาขาของธนาคาร กขค. ผู้ขอสินเชื่อที่เข้ามาติดต่อขอสินเชื่อเองโดยตรงจึงเป็นการติดต่อสื่อสารทางเดียว ส่วนหน่วยงานธุรกิจลูกค้านุคคล จะเป็นหน่วยงานหาลูกค้าสินเชื่อเคหะเป็นหลัก โดยส่วนใหญ่หน่วยงานนี้จะไปประจำอยู่ตามโครงการบ้านจัดสรรต่างๆ เมื่อมีผู้สนใจเข้ามาดูโครงการและทำสัญญาจองบ้าน หน่วยงานนี้ก็จะรับเรื่องจากลูกค้าผู้ซื้อบ้านและดำเนินการรวบรวมเอกสารต่างๆ เพื่อนำเสนอขอสินเชื่อกับธนาคารต่อไป หน่วยงานนี้จึงเป็นผู้ติดต่อเข้าหาผู้ขอสินเชื่อเอง ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารทางเดียวเช่นกัน ส่วนหน่วยงาน Call Center จะคัดเลือกลูกค้าเป้าหมายที่มีคุณสมบัติตามที่ธนาคารกำหนด แล้วติดต่อไปยังลูกค้าเพื่อเสนอสินเชื่อ หรือลูกค้าผู้ต้องการสินเชื่อก็อาจจะติดต่อแจ้งความประสงค์กับหน่วยงาน Call Center นี้ก็ได้ เพื่อประสานงานให้เจ้าหน้าที่ธนาคารที่เกี่ยวข้องติดต่อลูกค้ากลับไป จึงเป็นการติดต่อสื่อสารสองทาง

สำหรับผู้ขอสินเชื่อที่มาติดต่อขอสินเชื่อจากสาขาต่างๆ ของธนาคาร เมื่อแจ้งความประสงค์แล้ว เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาจะสอบถามสัมภาษณ์ผู้ขอสินเชื่อเพื่อให้ได้ข้อมูลเบื้องต้น ให้ผู้ขอสินเชื่อกวักไปคำขอสินเชื่อและเอกสารต่างๆ รวมทั้งหนังสือยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลเครดิต จากนั้นเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาจะนำหนังสือยินยอมนี้ส่งตรวจข้อมูลเครดิตกับบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด ผลการตรวจหากผ่านเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา

ก็จะนัดสำรวจหลักประกันต่อไป แต่หากผลการตรวจข้อมูลเครดิตไม่ผ่านเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดไว้ ธนาคารก็จะปฏิเสธการให้สินเชื่อโดยยังไม่ได้พิจารณาปัจจัยอื่นๆ ประกอบ ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า ข้อมูลเครดิตเป็นปราการด่านแรกที่มีความสำคัญยิ่งในการพิจารณาสินเชื่อของธนาคาร

หลังจากการสำรวจหลักประกันแล้ว เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะรวบรวมข้อมูลและเอกสารทั้งหลายนำส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อซึ่งอยู่ที่สำนักงานใหญ่พิจารณานำเสนอขออนุมัติสินเชื่อตามขั้นตอนและหลักเกณฑ์ธนาคาร หากไม่ผ่านเกณฑ์ธนาคารก็จะปฏิเสธสินเชื่อ หากผ่านเกณฑ์ธนาคารจะอนุมัติสินเชื่อและนัดหมายทำนิติกรรมสัญญากู้เงินกับผู้ขอสินเชื่อต่อไป



ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนการติดต่อขอสินเชื่อกับธนาคาร กขค.



## 2. ทฤษฎีการวิเคราะห์สินเชื่อ

การวิเคราะห์สินเชื่อถือได้ว่าเป็นขั้นตอนแรกในการลดความเสี่ยงด้านเครดิตจากการปล่อยสินเชื่อ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบและประเมินฐานะการเงินของผู้ขอสินเชื่อทั้งในอดีตและในปัจจุบัน รวมทั้งเพื่อประเมินถึงความเสี่ยงหรือโอกาสที่จะได้รับการชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยว่ามีมากน้อยเพียงใด ตลอดจนเพื่อลดความเสี่ยงที่จะไม่ได้รับชำระหนี้ให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ (Plata and Nartea, 1998)

ในการวิเคราะห์สินเชื่อของสถาบันการเงินต่างๆ นั้น ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในการวิเคราะห์เชิงคุณภาพสถาบันการเงินใช้หลักเกณฑ์ทฤษฎีพื้นฐาน 5 C's และ 3 P's ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งหลักทฤษฎีดังกล่าวได้แก่

### 2.1 ทฤษฎีการวิเคราะห์สินเชื่อ 5 C's

C แต่ละตัวที่ใช้เป็นปัจจัยในการพิจารณาสินเชื่อนั้นประกอบไปด้วย

**2.1.1 Character** คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ หมายถึง อุปนิสัยใจคอ และพฤติกรรมของผู้ขอสินเชื่อว่าจะมีความเต็มใจชำระหนี้มากน้อยเพียงใด โดยอาจพิจารณาเป็น 2 ประการ คือ

- 1) คุณสมบัติและประวัติส่วนตัว เช่น อุปนิสัยทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัว อายุ การค้า ความซื่อสัตย์ เป็นต้น
- 2) คุณสมบัติเฉพาะด้าน เช่น ความสามารถ ความชำนาญ ความคิด ความอ่าน ประสบการณ์ เป็นต้น

**2.1.2 Capacity** ความสามารถในการชำระหนี้ หมายถึง ความสามารถในการหารายได้เพื่อนำมาชำระหนี้ กรณีของสินเชื่อส่วนบุคคล จะพิจารณาจากคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อเป็นหลัก ส่วนนิติบุคคลจะใช้การพิจารณาจากงบการเงิน แผนการบริหารงาน แผนการชำระหนี้คืน โครงการและวัตถุประสงค์ในการใช้เงินของผู้ขอสินเชื่อ เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

**2.1.3 Capital** เงินทุน หมายถึง ส่วนของทรัพย์สินที่มีเนื้อหนี้สิน เพื่อเป็นหลักประกันการชำระหนี้กรณีที่คุณสมบัติและความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน โดยพิจารณาจากอัตราส่วนกำไร/ทุน และอัตราส่วนหนี้สิน/ทุน

**2.1.4 Collateral** หลักประกัน หมายถึง หลักทรัพย์ต่างๆ ที่นำมาใช้เป็นประกันการชำระหนี้ ได้แก่ ที่ดิน อาคาร โรงเรือน สิทธิการเช่า พันธบัตร หรือบุคคลที่เชื่อถือได้ เป็นต้น

**2.1.5 Condition** สภาพทางเศรษฐกิจ หมายถึง สถานการณ์โดยทั่วไปภายใต้การเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ทั้งเทคโนโลยี สังคม กฎหมาย การเมือง ภาษี การตลาด และเทคนิคการผลิต ที่อาจมีผลกระทบต่อทั้งตัวผู้ขอสินเชื่อและผู้ให้สินเชื่อ

การพิจารณาสินเชื่อจะให้น้ำหนัก C แต่ละตัวไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้ให้สินเชื่อและสภาวะเศรษฐกิจในขณะนั้น

## 2.2 ทฤษฎีการวิเคราะห์สินเชื่อ 3 P's

ทฤษฎีการวิเคราะห์สินเชื่อตามหลักการวิเคราะห์ 3 P's ซาย กิตติคุณาภรณ์ (ม.ป.ป., 782-789) ได้กล่าวถึง P แต่ละตัวที่เป็นปัจจัยในการพิจารณาสินเชื่อประกอบไปด้วย

**2.2.1 Purpose** วัตถุประสงค์ในการกู้ หมายถึง ความตั้งใจในการนำเงินกู้ไปใช้ ซึ่งผู้ให้สินเชื่อจำเป็นต้องทราบถึงวัตถุประสงค์ของการขอกู้ เพื่อพิจารณาถึงความเสี่ยง โอกาสที่จะได้รับชำระหนี้คืน เมื่อผู้ขอสินเชื่อได้รับสินเชื่อและนำไปใช้ในวัตถุประสงค์ดังกล่าว

**2.2.2 Payment** ความสามารถในการชำระหนี้ หมายถึง โอกาสที่ผู้ขอสินเชื่อจะสามารถชำระหนี้คืนให้กับผู้ให้สินเชื่อได้ อันเป็นเรื่องที่ผู้พิจารณาให้สินเชื่อคำนึงถึงเป็นอย่างยิ่ง กรณีการกู้เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน (Self-Liquidating Loan) ผู้ขอสินเชื่อจะสามารถชำระหนี้ได้ในระยะเวลาสั้นๆ ส่วนการให้กู้เพื่อการลงทุนระยะยาว การชำระหนี้ต้องใช้เวลายาวนานกว่า จึงต้องจัดทำแผนการชำระหนี้คืนหรือที่เรียกว่า Repayment Schedule ซึ่งจะกำหนดระยะเวลาและจำนวนที่จะชำระไว้แน่นอนตามระยะเวลา

**2.2.3 Protection** หลักประกัน หมายถึง สิ่งที่ผู้ขอสินเชื่อนำมาวางไว้ให้กับผู้ให้สินเชื่อเพื่อเป็นการรับรองว่า หากผู้ขอสินเชื่อไม่สามารถจะชำระหนี้ได้ ผู้ให้สินเชื่อก็จะเรียกร่องเอาจากสิ่งที่คุณขอสินเชื่อนำมาวางไว้ดังกล่าว สิ่งทีวางเป็นประกันนี้อาจเป็นทรัพย์สินที่จับต้องได้หรือจับต้องไม่ได้ เช่น สิทธิต่างๆ เป็นต้น หรือเป็นบุคคลค้ำประกันก็ได้ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจและป้องกันความเสี่ยงให้กับผู้ให้สินเชื่อในการพิจารณาสินเชื่อ

## 3. การพิจารณาสินเชื่อและประมวลผลด้านข้อมูลเครดิต

สถาบันการเงินแต่ละแห่งต่างก็มีวิธีการและขั้นตอนในการพิจารณาสินเชื่อแตกต่างกันไป แต่โดยหลักทั่วไปแล้ว สถาบันการเงินต่างใช้เกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อโดยอาศัยข้อมูลในการพิจารณา ดังนี้

3.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุล เพศ สถานภาพ อาชีพ รายได้ หลักทรัพย์ที่มี แหล่งที่อยู่อาศัย ภาระหนี้ และประเภทหนี้ ตลอดจนวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ ซึ่งผู้ขอสินเชื่อต้องกรอกความเป็นจริงในใบสมัครขอสินเชื่อ

3.2 ประวัติการขอสินเชื่อ และประวัติการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อ หรือที่เรียกว่า ข้อมูลเครดิต โดยสถาบันการเงินจะตรวจสอบข้อมูลจากบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด

3.3 นโยบายการให้สินเชื่อของแต่ละสถาบันการเงิน ซึ่งจะมีเป้าหมาย วิธีการและ ขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อที่แตกต่างกันไปในแต่ละสถาบันการเงิน

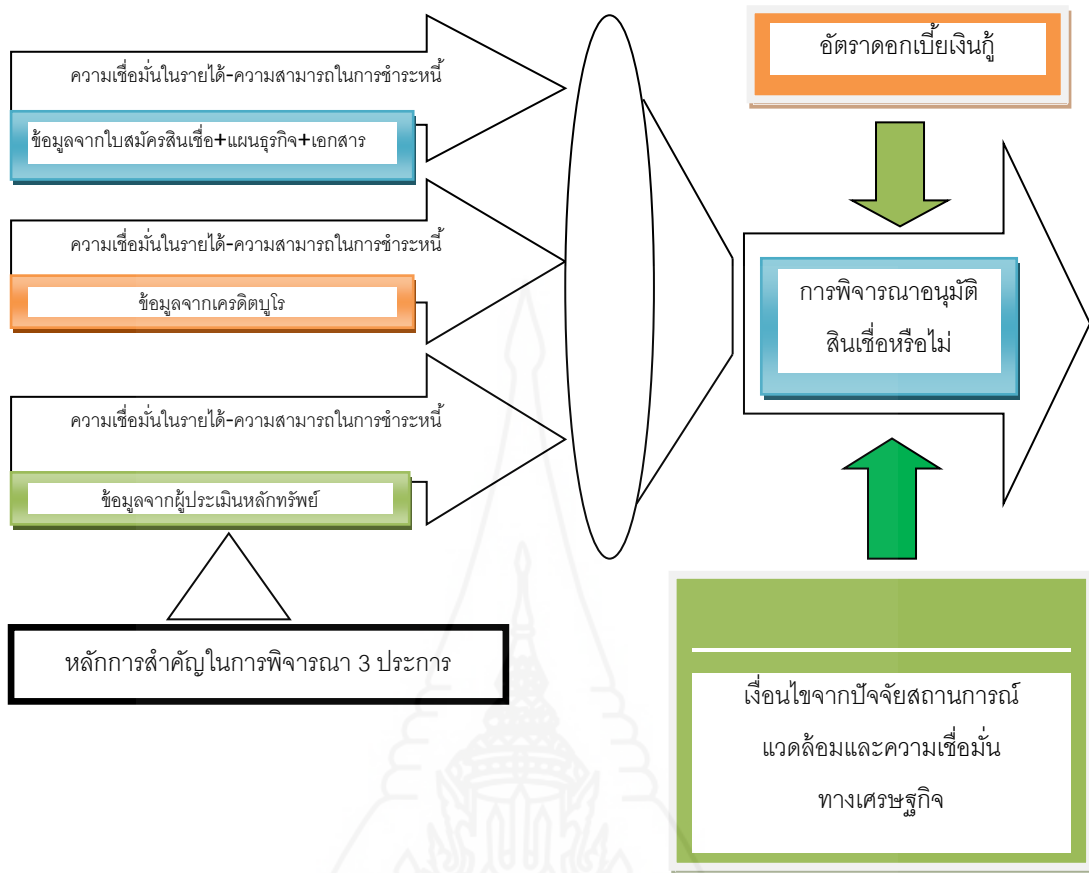
3.4 ปัจจัยภายนอกต่างๆ เช่น สภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการประกอบอาชีพของผู้ขอสินเชื่อ หรือเงื่อนเวลาในการชำระหนี้ ผู้ขอสินเชื่อที่มีอาชีพที่ไม่มั่นคง อาจได้รับวงเงินกู้ น้อยกว่าที่ต้องการ หรือต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราที่สูงขึ้น (สุรพล โอบาสเสถียร, 2557: ไม่ปรากฏ เลขหน้า)

กรณีของสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งไม่มีเงินให้พิจารณา หลักการพิจารณาพื้นฐาน จึงต้องใช้หลักการวิเคราะห์ 5 C's และ 3 P's มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ อันจะช่วยให้การตัดสินใจมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น (ไพโรจน์ เย็นเสถียร, 2551)

ส่วนบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด กล่าวว่า หลักสำคัญในการพิจารณาอนุมัติ หรือปฏิเสธสินเชื่อของสถาบันการเงิน นั้น มี 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นในรายได้และความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อ โดยพิจารณาข้อมูลจากใบคำขอสินเชื่อ แผนธุรกิจ และเอกสารประกอบต่างๆ ที่ยื่น
2. ความเชื่อมั่นในประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมา โดยพิจารณาจากรายงานข้อมูลเครดิต
3. ความเชื่อมั่นในราคาและคุณภาพของหลักประกัน โดยพิจารณาจากรายงานการประเมินราคาหลักประกันของผู้ประเมิน

หลักทั้งสามประการเมื่อรวมพิจารณาพร้อมกับสถานการณ์แวดล้อมและความเชื่อมั่นทางเศรษฐกิจแล้ว สถาบันการเงินก็จะสามารถพิจารณาอนุมัติหรือปฏิเสธคำขอสินเชื่อ รวมทั้งกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่จะเรียกเก็บได้ด้วย (สุรพล โอบาสเสถียร. [Power point] 2556: ไม่ปรากฏ เลขหน้า) ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 หลักสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อของสถาบันการเงิน

นอกจากหลักการวิเคราะห์สินเชื่อพื้นฐานแล้ว สถาบันการเงินยังได้นำวิธีการต่างๆ มาใช้ ในการประมวลผลข้อมูลดังกล่าว เครื่องมือหนึ่งที่ใช้ประมวลผลกับข้อมูลเครดิตคือ ระบบการให้คะแนนเครดิต (Credit Scoring) Hammond (2551: 38 - 41) ได้กล่าวถึง คะแนนเครดิต ปัจจัยตัวแปรต่างๆ ที่มีผลต่อคะแนนเครดิตและการปรับปรุงคะแนนเครดิตว่า

คะแนนเครดิตเป็นระบบที่ผู้ให้เครดิตใช้ในการพิจารณาว่า ควรจะให้เครดิตแก่ผู้ขอสินเชื่อหรือไม่เพียงใด ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับตัวผู้ขอสินเชื่อ เช่น ประวัติการชำระหนี้ จำนวนและประเภทบัญชีที่มี การผิन्दชำระหนี้ ยอดหนี้คงค้าง และระยะเวลาเปิดบัญชี เป็นต้น ข้อมูลเครดิตทั้งหมดนี้จะถูกรวบรวมมาจากใบคำขอสินเชื่อและรายงานเครดิตของผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งผู้ให้เครดิตจะเปรียบเทียบข้อมูลเครดิตเหล่านี้กับข้อมูลเครดิตของผู้บริโภคคนอื่นๆ ที่มีคุณสมบัติคล้ายๆ กัน โดยการใช้โปรแกรมสถิติเข้าช่วย ระบบจะให้คะแนนปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนทำให้เชื่อได้ว่าจะได้รับ

การชำระหนี้จากผู้ขอสินเชื่อ และคะแนนเครดิตโดยรวมก็จะช่วยบอกได้ว่า ผู้ขอสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือทางเครดิตมากน้อยเพียงใด เมื่อครบกำหนดแล้วจะชำระหนี้หรือไม่

ข้อมูลดังกล่าวประกอบไปด้วยข้อมูลของลูกหนี้ที่ดี (Good Loan: GL) และลูกหนี้ที่มีปัญหา (Bad Loan: BL) โดยอาศัยหลักการทางสถิติในเรื่องของทฤษฎีความน่าจะเป็น คุณลักษณะที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันระหว่างลูกหนี้ที่ดีและลูกหนี้ที่มีปัญหา นำมาสร้างแบบจำลองขึ้นมาเพื่อพยากรณ์ว่าผู้ขอสินเชื่อแต่ละรายมีระดับความเสี่ยงของการให้สินเชื่อมากน้อยเพียงใด (Crook, 1996)

เนื่องจากรายงานเครดิตถือเป็นส่วนที่สำคัญของระบบคะแนนเครดิต ดังนั้นก่อนที่ผู้ขอสินเชื่อจะยื่นใบคำขอสินเชื่อจะต้องมั่นใจว่ารายงานเครดิตของตนนั้นถูกต้องสมบูรณ์ตามความเป็นจริง

ผู้ให้เครดิตอาศัยข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อทั้งหลายมาสร้างแบบจำลองคะแนนเครดิตขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดซับซ้อน แตกต่างกันไปตามประเภทของเครดิต การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่างๆ ของผู้ขอสินเชื่อย่อมทำให้ผลคะแนนเครดิตเปลี่ยนแปลงไปด้วย ดังนั้นการจะปรับปรุงคะแนนเครดิตในแต่ละปัจจัยให้ได้คะแนนเครดิตดีขึ้นนั้น ผู้ให้เครดิตซึ่งเป็นผู้สร้างแบบจำลองเท่านั้นที่จะทราบว่าควรปรับปรุงปัจจัยใดบ้าง

อย่างไรก็ตาม แบบจำลองคะแนนเครดิตโดยทั่วไปจะให้น้ำหนักพิจารณาข้อมูลต่างๆ จากรายงานเครดิตดังนี้

1. การผิมนัดชำระหนี้ ประวัติการชำระหนี้เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก หากผู้ขอสินเชื่อมีประวัติการชำระหนี้ล่าช้า ต้องมีการออกหนังสือทวงถาม หรือเคยเป็นบุคคลล้มละลายมาก่อน ย่อมมีผลกระทบต่อแบบจำลองคะแนนเครดิต
2. จำนวนบัญชีสินเชื่อที่มีอยู่ หากมีจำนวนบัญชีหลายบัญชี แต่ละบัญชีมียอดหนี้เต็มหรือเกือบเต็มวงเงินเมื่อเทียบกับความสามารถในการชำระหนี้แล้ว คะแนนเครดิตจากแบบจำลองอาจได้คะแนนไม่ดี โอกาสที่จะได้รับสินเชื่อเพิ่มอาจเป็นไปได้น้อย
3. ระยะเวลาการใช้บัญชีสินเชื่อ โดยทั่วไปแล้วประวัติเครดิตที่ไม่ยาวนานพอ อาจมีผลต่อคะแนนเครดิตในแบบจำลอง ผู้ขอสินเชื่อที่มีประวัติการใช้บัญชีสินเชื่อมานาน ไม่ผิมนัดชำระหนี้ โอกาสที่จะได้รับสินเชื่อจะมีมากกว่า แต่อย่างไรก็ตาม ข้อดีของผู้ขอสินเชื่อที่มีประวัติไม่ยาวนานนัก อาจถูกหักล้างด้วยปัจจัยอื่นๆ ได้ เช่น ระยะเวลาเฉลี่ยในการชำระหนี้บัญชีเหล่านั้นสั้นหรือการมียอดหนี้รวมที่ยังต่ำกว่าวงเงินเครดิตอยู่มาก เป็นต้น

4. ความถี่ในการยื่นขอสินเชื่อ หากผู้ขอสินเชื่อยื่นขอสินเชื่อหลายแห่งหลายประเภทในเวลาใกล้เคียงกัน ย่อมมีผลต่อแบบจำลองคะแนนเครดิต นั้นหมายความว่า ผู้ขอสินเชื่อต้องการสินเชื่ออย่างยิ่งและไม่ได้รับการอนุมัติจะด้วยสาเหตุใดก็ตาม คะแนนเครดิตที่ได้จึงออกมาไม่ดี

คะแนนเครดิตมีวิธีคำนวณหลายวิธี วิธีที่รู้จักกันแพร่หลายวิธีหนึ่งเป็นของ Fair Isaac Co. หรือที่เรียกว่า วิธี FICO Score ที่ใช้กันแพร่หลายในสหรัฐอเมริกา ค่าคะแนน FICO มีค่าอยู่ระหว่าง 300 ถึง 850 คะแนน ซึ่งค่าเฉลี่ยของคนอเมริกันเมื่อปี ค.ศ.2010 อยู่ที่ 623 คะแนน การนำคะแนนเครดิตมาใช้จะแตกต่างกันไปตามลักษณะของธุรกิจและกิจกรรม โดยทั่วไปแล้วค่าคะแนนที่สูงย่อมจะให้ผลดีกว่าค่าคะแนนที่ต่ำกว่า เช่น การให้กู้เพื่อการเคหะ อาจคิดดอกเบี้ยขั้นต่ำที่คะแนนเครดิตตั้งแต่ 740 ขึ้นไป แต่การให้กู้เพื่อการลงทุนอาจคิดดอกเบี้ยขั้นต่ำที่คะแนนแตกต่างกันไป หรือบริษัทรับประกันการจ้างงานสินทรัพย์ อาจไม่รับประกันคะแนนที่ต่ำกว่า 660 เป็นต้น (เครดิต สกอร์, 2014 จาก [http://www.savingscmu.or.th/news\\_file/news01-2556.pdf](http://www.savingscmu.or.th/news_file/news01-2556.pdf).)

โดยทั่วไปแล้วอาจแบ่งประเภทลูกค้าตามคะแนนเครดิตได้ ดังนี้

ตารางที่ 2.5 การแบ่งประเภทลูกค้าตามคะแนนเครดิต

คะแนนเครดิต	ประเภทลูกค้า
ต่ำกว่า 630	เครดิตไม่ดี
630 - 689	เครดิตปานกลาง
690 - 719	เครดิตดี
720 - 850	เครดิตยอดเยี่ยม

สำหรับผู้ที่ใช้คะแนนเครดิตอาจแบ่งออกได้เป็น 1) สถาบันการเงิน และ 2) บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด สาเหตุที่สถาบันการเงินต่างก็นำเอาระบบคะแนนเครดิต (Credit Scoring System) มาใช้ก็เพราะว่า สินเชื่อผู้บริโภคส่วนบุคคลเป็นสินเชื่อที่มีขนาดไม่ใหญ่มาก และมีจำนวนธุรกรรมค่อนข้างมาก ดังนั้นหากใช้พนักงานวิเคราะห์เหมือนสินเชื่อเชิงพาณิชย์ขนาดใหญ่ๆ ก็จะใช้เวลาและมีต้นทุนในการดำเนินงานสูง ระบบคะแนนเครดิตเป็นการพัฒนาแบบจำลอง (Model) บนพื้นฐานข้อมูลสินเชื่อของลูกค้า และประสบการณ์ด้านสินเชื่อในอดีต ตลอดจนนโยบายด้านเครดิตของสถาบันการเงินนั้นๆ ดังนั้นคะแนนเครดิตของแต่ละสถาบันการเงินก็จะมี

ความเข้มข้นไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีต และนโยบายของแต่ละสถาบันการเงิน ว่าสามารถรับความเสี่ยงได้มากน้อยเพียงใด (ความสำคัญของเครดิต สกอร์, 2014 จาก <http://www.lokwanee.com/web2013/?p=73074>.)

เมื่อลูกค้ามาขอสินเชื่อผู้บริโภค สถาบันการเงินจะให้กรอกใบสมัคร (Application Form) ซึ่งในใบสมัครจะมีข้อมูลต่างๆ ของลูกค้า ทั้งข้อมูลทั่วไป เช่น สถานที่ทำงาน การศึกษา สถานะทางสังคม อาชีพ เป็นต้น ข้อมูลด้านการเงิน เช่น รายได้ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ต่อเดือน ภาระหนี้ต่างๆ เป็นต้น และนำข้อมูลต่างๆ เหล่านี้รวมทั้งข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เพิ่มเติม มาคำนวณในระบบ คะแนนเครดิต ผลลัพธ์ที่ได้ออกมาคือคะแนนที่จะแสดงว่า ลูกค้าน่าจะมีความสามารถในการชำระหนี้หรือไม่เพียงใด ถ้าได้คะแนนสูงก็หมายความว่ามีความสามารถในการชำระหนี้สูง แต่ถ้าได้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งแต่ละสถาบันการเงินอาจจะกำหนดไม่เท่ากัน ลูกค้าผู้ขอสินเชื่อ ก็อาจถูกปฏิเสธสินเชื่อทันที

ผลของคะแนนเครดิตที่สถาบันการเงินคำนวณออกมาได้นั้นจะเป็นตัวชี้ว่า ผู้ขอสินเชื่อ จะมีความสามารถในการชำระหนี้ในอนาคตได้มากน้อยเพียงใด บางสถาบันการเงินก็อาจพิจารณาถึงพฤติกรรมด้านการเงินในอดีตของลูกค้าประกอบด้วย เช่น ในอดีตมีประวัติการจ่ายชำระหนี้ตรงเวลาหรือไม่ หรือชำระเกินกำหนดเป็นประจำ เป็นต้น เมื่อนำมาคำนวณเป็นคะแนน ซึ่งเราเรียกว่า Behavior Score คะแนนที่ได้ก็จะสามารถอธิบายถึงพฤติกรรมที่มีต่อสถาบันการเงินนั้นๆ (ทำไมสถาบันการเงินต้องใช้ Credit Bureau Score, 2014 จาก <http://www.thaihomeonline.com/article/guide/618/>.)

ส่วนบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัดนั้น ใช้คะแนนเครดิตเป็นเครื่องมือวัดพฤติกรรม “ความตั้งใจในการชำระหนี้” ของผู้มาขอสินเชื่อกับสถาบันการเงิน เสริมเข้าไปกับคะแนนเครดิตปกติที่สถาบันการเงินคำนวณเพื่อประเมินความสามารถชำระหนี้อยู่แล้ว คะแนนเครดิตที่บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัดพัฒนานั้น มีค่าคะแนนตั้งแต่ 300 ถึง 900 คะแนน วัดออกมาเป็นเกรด ตั้งแต่ เกรด HH ถึง AA โดยเน้นเรื่องของความตั้งใจในการชำระหนี้ อาศัยข้อมูลที่วิเคราะห์จากหลักสถิติ ค่าคะแนนและเกรดที่ได้จะช่วยให้สถาบันการเงินนำไปพิจารณาว่าจะอนุมัติสินเชื่อให้หรือไม่อย่างไร และจะกำหนดอัตราดอกเบี้ยมากน้อยเพียงใด โดยได้เริ่มทดลองใช้มาตั้งแต่เดือน เมษายน 2554 เป็นต้นมา (ข่าว NCB., 2014 จาก [https://www.ncb.co.th/NEW\\_20110227.htm](https://www.ncb.co.th/NEW_20110227.htm).)

ดังนั้น ประวัติข้อมูลเครดิตจึงมีความสำคัญยิ่งในขณะใดขณะหนึ่ง อย่างไรก็ตามหากมีประวัติเครดิตที่เสียหายมีการค้างชำระหนี้ในอดีตแล้ว ก็ไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ในทันที แต่เมื่อเวลาผ่านไปและมีประวัติใหม่ที่ดีบันทึกแทนที่ประวัติเดิมก็จะหายไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระยะเวลา

การจัดเก็บข้อมูลประวัติของแต่ละประเภทสินเชื่อและแต่ละประเภทบุคคล ส่วนโอกาสที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อมากน้อยเพียงใดหากมีประวัติค้างชำระหนี้ นั้น วิริศรา ภาณุวัฒน์ (2557: 140-141) ได้กล่าวถึงโอกาสความเป็นไปได้ที่จะกู้เงินธนาคารซึ่งรถยนต์ แต่ติดแบล็คลิสต์ ว่า ประวัติเครดิตที่เสียในอดีตก็ไม่สามารถไปเปลี่ยนแปลงแก้ไขประวัติเดิมได้ การจะขอสินเชื่อเพื่อซื้อรถยนต์จากธนาคาร ธนาคารจะให้ผู้ขอสินเชื่อลงนามยินยอมให้ตรวจสอบข้อมูลเครดิตก่อนทุกครั้ง หากมีประวัติติดแบล็คลิสต์ โอกาสที่จะได้รับอนุมัติสินเชื่อมากหรือน้อยมีดังนี้

ตารางที่ 2.6 โอกาสได้รับอนุมัติสินเชื่อเมื่อติด Black List

Black List(แบล็คลิสต์)	โอกาสได้รับอนุมัติสินเชื่อ
1. ติด Black List รถยนต์ (ถูกฟ้อง ถูกยึดรถ)	0%
2. ติด Black List รถจักรยานยนต์ (ถูกฟ้อง ถูกยึดรถ)	0%
3. ติด Black List บ้านที่อยู่อาศัย (ถูกฟ้อง ถูกยึด)	30 – 50%
4. ติด Black List บัตรเครดิต (หนี้ < 100,000 บาท)	50%
5. ติดประวัติชำระล่าช้า หนี้บ้านที่อยู่อาศัย บัตรเครดิต (บัญชียังปกติ)	60 – 80%
6. ติด Black List ค้างชำระบัตรเครดิต (ปัจจุบันชำระหมดปิดบัญชีแล้ว)	80 – 90%

รายงานข้อมูลเครดิตจึงมีความสำคัญในฐานะเป็นปราการด่านแรกของการวิเคราะห์สินเชื่อ หากมีประวัติเครดิตที่ไม่ปกติแล้ว อาจถูกปฏิเสธสินเชื่อได้ตั้งแต่ในเบื้องต้น

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากรายงานข้อมูลเครดิตเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นมาใหม่ เริ่มใช้กันอย่างจริงจังตั้งแต่ปี 2553 เป็นต้นมา จึงทำให้ยังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ของรายงานข้อมูลเครดิตกับการถูกปฏิเสธสินเชื่อโดยตรง แต่ผู้วิจัยก็ได้ศึกษาและค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องใกล้เคียงในเรื่องของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการพิจารณาสินเชื่อและการปฏิเสธสินเชื่อ ดังนี้



จิรพร ศรีวัฒนานุกุลกิจ (2534: 87 – 88) ได้ศึกษาเรื่องบทบาทของสถาบันการเงิน ต่อการลงทุนและการจ้างงานภาคธุรกิจการค้าและอุตสาหกรรมขนาดย่อมในเขตจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การที่สถาบันการเงินจะปล่อยสินเชื่อต้องพิจารณาขีดความสามารถที่จะชำระหนี้ของผู้กู้ โดยใช้หลักเกณฑ์ต่างๆ มาพิจารณา ได้แก่ วงเงินสินเชื่อ หลักทรัพย์ค้ำประกัน วัตถุประสงค์ ความเชื่อถือได้ ความมั่นคงของกิจการ และความสามารถในการชำระหนี้ โดยมีสถาบันการเงิน ส่วนใหญ่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญแก่ความสามารถชำระหนี้เป็นอันดับแรก รองลงมา เป็นวัตถุประสงค์ในการขอกู้

วิรดา อุปารมี (2540) ได้ศึกษาถึงหลักเกณฑ์การวิเคราะห์สินเชื่อโครงการธุรกิจ บ้านและที่ดิน กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้จัดการสาขาของธนาคารพาณิชย์ 56 ราย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่ม ตัวอย่างผู้จัดการสาขาเลือกการวิเคราะห์สินเชื่อเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) โดยหลัก 5 C's policy ในการพิจารณา และให้ความสำคัญกับความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ (Charactor), หลักประกัน (Collateral), เงินทุน (Capital) และเงื่อนไขอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (Conditions) ตามลำดับ

อรทัย แสงเทียนชัย (2545: 149) ได้ศึกษาการปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ไทยใน ด้านการเพิ่มทุน การปล่อยสินเชื่อ การระดมเงินฝาก การกู้ยืมและประสิทธิภาพการดำเนินงาน หลังวิกฤตการณ์การเงินปี 2540 ผลการศึกษาพบว่า หลังเกิดวิกฤตการณ์ธนาคารพาณิชย์มีการ เปลี่ยนแปลงในเรื่องเกณฑ์การพิจารณาปล่อยสินเชื่อจากเดิมเป็นการพิจารณาสินเชื่ออย่าง รอบคอบโดยเน้นเรื่องความสามารถในการชำระหนี้และวัตถุประสงค์ในการกู้เป็นหลัก

ธีระพงศ์ ชินะจิตพันธ์ุ และกองกฤษณ์ ไตชัยวัฒน์ (2554) ได้ศึกษาหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ไทย ด้วยการวิเคราะห์ระดับความ คิดเห็นของเจ้าหน้าที่พิจารณาสินเชื่อ โดยการออกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่สินเชื่อ 234 ราย 14 ธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์สินเชื่อเชิงคุณภาพให้ความสำคัญกับความสามารถในการชำระหนี้มากที่สุด รองลงมาคือ คุณสมบัติส่วนตัว เงินทุน หลักประกัน และเงื่อนไขสินเชื่อ ตามลำดับ

อนุภา วงษ์ศิริสุพรชัย และสุรนาท ชมะณะรงค์ (2554) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อ การผิมนัดชำระหนี้ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยศึกษาจากกลุ่ม ตัวอย่างผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 81 ราย ในอำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ปัจจัยที่มีผลสูงสุดต่อการผิมนัดชำระหนี้ คือ รายได้ ไม่เป็นไปตามประมาณ

การอันเป็นปัจจัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่า ยอดขายสินค้าที่ลดลง มีความสัมพันธ์กับภาวะเศรษฐกิจถดถอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รองลงมาคือ การใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ ไม่มีระบบการควบคุมทางการเงิน ทำให้เกิดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การพิจารณาสินเชื่อของสถาบันการเงิน จึงควรพิจารณาภาวะเศรษฐกิจและวินัยทางการเงินประกอบ นอกเหนือจากการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้

บุญหลาย จตุรัส (2556) ได้ศึกษาหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อที่มีต่อการวิเคราะห์สินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs และปัญหาของกระบวนการพิจารณาสินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการวิเคราะห์สินเชื่อเชิงคุณภาพส่วนใหญ่ทางด้านหลักประกัน (Collateral) รองลงมาคือ คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ (Character) เงินทุนหรือสินทรัพย์ (Capital) ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) ปัจจัยที่เป็นเงื่อนไขอื่นที่มีผลกระทบต่อรายได้ (Conditions) และประเทศต่างๆ ที่ผู้ขอกู้ได้ทำธุรกิจทางการค้าด้วย (Country)

Lewis (1992) ได้ศึกษาถึงตัวแปรหรือปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการผัดผ่อนชำระหนี้ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาแบบจำลองคะแนนเครดิต พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลอาทิเช่น เพศ เชื้อชาติ ศาสนา ประวัติอาชญากรรม ไม่เหมาะที่จะนำมาใช้ในการสร้างแบบจำลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ปัจจัยที่สำคัญและมักจะนำมาใช้สร้างแบบจำลองคะแนนเครดิต ได้แก่ ปัจจัยที่สะท้อนถึงฐานะทางการเงินของผู้ขอสินเชื่อในด้านต่างๆ เช่น สภาพคล่อง (Liquidity) ความสามารถในการทำกำไร (Profitability) ความสามารถในการเป็นหนี้ (Solvency) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และความสามารถในการชำระหนี้คืน (Repayment Capacity) เป็นต้น ซึ่งแบบจำลองที่ได้สามารถคาดการณ์การผัดผ่อนชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Tullio Jappelli and Marco Pagano (2000) ได้ศึกษาความสำคัญและบทบาทของการแลกเปลี่ยนข้อมูลเครดิตของหลายประเทศ สถาบันการเงินซึ่งเป็นผู้ให้กู้ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของความน่าเชื่อถือ (Credit worthiness) ของตัวผู้ขอสินเชื่อที่เคยมีต่อผู้ให้กู้อื่นทั้งในอดีตและในปัจจุบัน อีกทั้งการเข้าถึง ฐานข้อมูลเครดิตและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันจะช่วยให้สถาบันการเงินสามารถประเมินความเสี่ยงทางด้านเครดิตของผู้ขอสินเชื่อได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น โดยการพิจารณาจากประวัติการชำระหนี้ในอดีตและจำนวนหนี้ที่ผู้ขอสินเชื่อมีอยู่กับแต่ละสถาบันการเงินเป็นหลัก นอกจากนี้ข้อมูลเครดิตที่แลกเปลี่ยนกันนั้น สถาบันการเงินยังสามารถนำไปใช้สร้างกฎเกณฑ์หรือระเบียบการขอสินเชื่อของตนได้

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบประยุกต์เชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อของธนาคาร กขค. จำกัด (มหาชน) สาขาต่างๆ ในเขตจังหวัดนครราชสีมา โดยมีประเด็นการวิจัยดังนี้

1. ประชากร (Population)
  2. กลุ่มตัวอย่าง (Sampling)
  3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
  4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
  5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
- ซึ่งมีรายละเอียดในการดำเนินการดังนี้

#### 1. ประชากร

ประชากร ที่ใช้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มคือ

1.1 กลุ่มผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อจากธนาคาร กขค. สาขาต่างๆ ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ระหว่างปี พ.ศ.2555 ถึง 2556 ในช่วงเวลาดังกล่าวมีผู้มาขอสินเชื่อรวมทั้งสิ้น 611 ราย ในจำนวนนี้ถูกปฏิเสธสินเชื่อจำนวน 334 ราย ซึ่งเป็นจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดแบ่งตามสาขาต่างๆ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลกับธนาคาร กขค. สาขาต่างๆ ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ระหว่างปี พ.ศ.2555 ถึง 2556

ลำดับ	ชื่อสาขา	จำนวนผู้ขอสินเชื่อ	จำนวนผู้ถูกปฏิเสธ	ร้อยละ
1	นครราชสีมา	78	40	51.28
2	ถนนมุขมนตรี	54	33	61.11
3	ถนนมิตรภาพ	62	37	59.67
4	หัวทะเล	31	22	70.96
5	เดอะมอลล์ นครราชสีมา	29	18	62.06
6	บิ๊กซี นครราชสีมา	26	15	57.69
7	จอหอ	29	14	48.27
8	เทสโก้โลตัส นครราชสีมา	19	10	52.63
9	เทสโก้โลตัส โคราซ 2	21	6	28.57
10	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	14	9	64.28
11	สีคิ้ว	27	15	55.55
12	ห้วยแถลง	23	16	69.56
13	หนองบุญมาก	29	19	65.51
14	ปากช่อง	34	20	58.82
15	เทสโก้โลตัส ปากช่อง	26	12	46.15
16	ด่านขุนทด	11	4	36.36
17	ปักธงชัย	38	18	47.36
18	พิมาย	10	3	30.00
19	บัวใหญ่	34	13	38.23
20	ครบุรี	16	10	62.50
	รวม	611	334	54.66

1.2 กลุ่มเจ้าหน้าที่สินเชื่อประจำสาขาจำนวน 14 คน ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษา โดยวิธีการสัมภาษณ์รายตัว

## 2. กลุ่มตัวอย่าง

2.1 การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ นั้น ใช้วิธีการสำรวจแบบจำเพาะเจาะจงจากรายชื่อผู้ที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ จำนวน 334 ราย โดยสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n : ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ  
 N : ขนาดของประชากร  
 e : ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

แทนค่าในสูตรของทาโร ยามาเน่ เพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{334}{1 + 334(0.05)^2}$$

$$= 182.01 \text{ หรือประมาณ } 182 \text{ ราย}$$

คิดเป็น 54.49% ของจำนวนประชากร

การเลือกตัวอย่างใช้การเลือกแบบโควตา โดยการสุ่มรายชื่อของกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลตามจำนวนสัดส่วนแต่ละสาขา ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่างของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อจากธนาคาร กขค. ในเขต  
จังหวัดนครราชสีมา

ลำดับ	ชื่อสาขา	จำนวนผู้ถูกปฏิเสธ	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
1	นครราชสีมา	40	22
2	ถนนมุขมนตรี	33	18
3	ถนนมิตรภาพ	37	20
4	หัวทะเล	22	12
5	เดอะมอลล์ นครราชสีมา	18	10
6	บิ๊กซี นครราชสีมา	15	8
7	จอหอ	14	8
8	เทสโก้โลตัส นครราชสีมา	10	5
9	เทสโก้โลตัส โคราซ 2	6	3
10	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	9	5
11	สี่คิ้ว	15	8
12	ห้วยแถลง	16	9
13	หนองบุญมาก	19	10
14	ปากช่อง	20	11
15	เทสโก้โลตัส ปากช่อง	12	7
16	ด่านขุนทด	4	2
17	ปักธงชัย	18	10
18	พิมาย	3	2
19	บัวใหญ่	13	7
20	ครบุรี	10	5
รวม		334	182

2.2 ส่วนประชากรเจ้าหน้าที่สินเชื่อประจำสาขาจำนวน 14 คน ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงพ.ศ.2555 ถึง 2556 ตามสาขาต่างๆ มีรายชื่อดังนี้

2.2.1 นายสุกิจ ศรีธนานุวัฒน์ ผู้จัดการธนาคาร กขค. สาขาหนองบุญมาก

2.2.2 นางสาวปณิดา โชติเมืองปัก เจ้าหน้าที่ธุรกิจ ธนาคาร กขค. สาขาปักธงชัย

2.2.3 นางสาวโชติรัตน์ พนากุลพิพัฒน์ เจ้าหน้าที่ธุรกิจ ธนาคาร กขค. สาขา  
เดออะมอลล์นครราชสีมา

2.2.4 นายสมศักดิ์ ต่่านกุล ผู้จัดการธนาคาร กขค. สาขาหัวทะเล

2.2.5 นายสุรศักดิ์ สิทธิสม ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์สินเชื่อสาขา สำนักงานเขต  
นครราชสีมา

2.2.6 นางอัญญาดา ชัดศรี ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคาร กขค. สาขาบึงขุ่นนครราชสีมา

2.2.7 นางสาวธิดานุช วัฒนพงษ์พิทักษ์ เจ้าหน้าที่ธุรกิจ ธนาคาร กขค. สาขาถนน  
มิตรภาพ

2.2.8 นายชัยยุทธ์ ทองพูน ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคาร กขค. สาขาปากช่อง

2.2.9 นางสาวสุภัทตรา ประดับคำย ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคาร กขค. สาขามหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีสุรนารี

2.2.10 นางสาวเฉลิมลักษณ์ ใหญ่ประเสริฐ ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์สินเชื่อสาขา  
สำนักงานเขตนครราชสีมา

2.2.11 นางพนิดา สุทธิพินิจธรรม ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคาร กขค. สาขาสีคิ้ว

2.2.12 นางสาววิยะดา โมพี ผู้จัดการธนาคาร กขค. สาขาพิมาย

2.2.13 นางสาวรัชนีวรรณ วันเปลี่ยนสี เจ้าหน้าที่ธุรกิจ ธนาคาร กขค. สาขาถนน  
มุขมนตรี

2.2.14 นางณัชชา มีศรี ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์สินเชื่อสาขา สำนักงานเขต  
นครราชสีมา

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น

3.1 กลุ่มตัวอย่างของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ จำนวน 182 คน ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการขอสินเชื่อ ได้แก่ ประเภทสินเชื่อที่ขอ ประวัติการขอสินเชื่อในเครดิตบูโร การให้ความยินยอมในการตรวจข้อมูลเครดิต จำนวนบัญชีสินเชื่อที่มีอยู่ ประวัติการผิดนัดชำระหนี้ ภาวะการผ่อนชำระ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Closed ended question)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลความรู้เรื่องเครดิตบูโร ได้แก่ ความหมายของเครดิตบูโร ความสำคัญต่อการขอสินเชื่อ ระยะเวลาการจัดเก็บ ความจำเป็นในการตรวจข้อมูลเครดิต ผู้ใดได้ประโยชน์จากข้อมูลเครดิต ควรมีการใช้ต่อไปหรือไม่ และหากมีประวัติค้างชำระหนี้แล้วการขอสินเชื่อจะได้รับการอนุมัติหรือไม่ โดยกำหนดให้คะแนนน้ำหนักของแต่ละหัวข้อ ดังนี้

ข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) คืออะไร (ตอบได้สูงสุด 3 ข้อ คะแนนเต็ม 3 คะแนน)

- เป็นข้อมูลรายละเอียดสินเชื่อที่ท่านขอ 0 คะแนน
- เป็นข้อมูลประวัติการขอสินเชื่อกับสถาบันการเงินต่างๆ 1 คะแนน
- เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ขอสินเชื่อ 1 คะแนน
- เป็นแบ็คลิสต์ Back List หรือรายชื่อผู้มีประวัติค้างชำระหนี้ (หนี้เสีย) กับสถาบันการเงินต่างๆ 0 คะแนน
- เป็นข้อมูลภาวะผ่อนชำระเมื่อเทียบกับรายได้ต่อเดือน 0 คะแนน
- เป็นข้อมูลที่รัฐใช้เป็นแนวทางในการเรียกเก็บภาษี 0 คะแนน
- เป็นข้อมูลประวัติการชำระหนี้กับสถาบันการเงินต่างๆ 1 คะแนน

ข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) มีความสำคัญต่อการขอสินเชื่อเพียงใด (ตอบเพียงข้อเดียว คะแนนเต็ม 3 คะแนน)

- น้อย 0 คะแนน - ปานกลาง 1 คะแนน
- มาก 2 คะแนน - มากที่สุด 3 คะแนน



ระยะเวลาจัดเก็บข้อมูลของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคล (ตอบเพียงข้อเดียว คะแนนเต็ม 1 คะแนน)

- |        |   |       |        |   |       |
|--------|---|-------|--------|---|-------|
| - 1 ปี | 0 | คะแนน | - 2 ปี | 0 | คะแนน |
| - 3 ปี | 1 | คะแนน | - 4 ปี | 0 | คะแนน |
| - 5 ปี | 0 | คะแนน |        |   |       |

สถาบันการเงินจำเป็นต้องตรวจเครดิตบูโรก่อนการพิจารณาสินเชื่อ (ตอบเพียงข้อเดียว คะแนนเต็ม 1 คะแนน)

- |             |   |       |
|-------------|---|-------|
| - จำเป็น    | 1 | คะแนน |
| - ไม่จำเป็น | 0 | คะแนน |

ข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) ที่กฎหมายบังคับใช้เพื่อประโยชน์แก่ใคร (ตอบได้สูงสุด 2 ข้อ คะแนนเต็ม 2 คะแนน)

- |                 |   |       |
|-----------------|---|-------|
| - ผู้ขอสินเชื่อ | 1 | คะแนน |
| - สถาบันการเงิน | 1 | คะแนน |
| - รัฐบาล        | 0 | คะแนน |

ซึ่งเมื่อรวมคะแนนความรู้เกี่ยวกับเครดิตบูโรแล้ว กำหนดช่วงของมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ไว้ 5 ระดับ คือ

- |                      |        |       |
|----------------------|--------|-------|
| มีความรู้มากที่สุด   | 9 - 10 | คะแนน |
| มีความรู้ค่อนข้างมาก | 7 - 8  | คะแนน |
| มีความรู้ปานกลาง     | 5 - 6  | คะแนน |
| มีความรู้น้อย        | 3 - 4  | คะแนน |
| มีความรู้น้อยที่สุด  | 0 - 2  | คะแนน |

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในทัศนะของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ เกี่ยวกับข้อมูลเครดิต ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด (Opened ended question) โดยมีรายละเอียดของแบบสอบถามในภาคผนวก ข

**3.2 กลุ่มประชากรเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา** จำนวน 14 คน ใช้วิธีการสัมภาษณ์ (Interview) โดยมีหัวข้อในการสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนตัวของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาผู้ถูกสัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับการขอสินเชื่อ ได้แก่ ข้อมูลที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาผู้ถูกสัมภาษณ์ขอจากผู้มาขอสินเชื่อ เอกสารที่ต้องใช้ การกรอกเอกสาร การตรวจเครดิตบูโร และความรู้ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาเกี่ยวกับเครดิตบูโร

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

โดยมีรายละเอียดของแบบสัมภาษณ์ในภาคผนวก ค.

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

4.1 ขอทะเบียนรายชื่อกลุ่มตัวอย่างและที่อยู่ติดต่อได้จากสาขาต่างๆ ของธนาคาร กชค. ในเขตจังหวัดนครราชสีมา จากนั้นจึงจัดส่งแบบสอบถามตามรายชื่อที่ได้ไปทางไปรษณีย์ ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างเองโดยส่วนใหญ่ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 182 ราย

4.2 แบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง ลงรหัสเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

4.3 สำหรับประชากรเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาที่ใช้การสัมภาษณ์ทั้ง 14 คนนั้น ผู้วิจัยขอเข้าสัมภาษณ์ด้วยตนเองเป็นรายบุคคล โดยใช้แบบสัมภาษณ์ในภาคผนวก ค จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และข้อเสนอแนะของแต่ละคนมาสรุปเป็นผลการศึกษา

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

5.1 **สถิติเชิงพรรณนา** ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลพื้นฐานของผู้ขอสินเชื่อและเจ้าหน้าที่สินเชื่อประจำสาขา

5.2 สถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (Logistic Regression Analysis) สถิติที่ใช้ทดสอบได้แก่ สถิติ Wald เพื่อทดสอบ  $Z^2$  สถิติ Standard deviation (S.D.) ซึ่งวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์คือ

5.2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ (ตัวแปรตาม) พร้อมทั้งศึกษาระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว

5.2.2 สร้างแบบจำลองโลจิส ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ถูกปฏิเสธสินเชื่อ

5.2.3 จากแบบจำลองโลจิส ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความเป็นไปได้ในการถูกปฏิเสธสินเชื่อ

การวิเคราะห์ข้อมูลที่มีลักษณะของตัวแปรตามเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่มีค่าอยู่ในช่วง 0 – 1 จึงใช้แบบจำลองโลจิส อาศัยเทคนิคการแปลงค่า  $P_i$  ผ่านการแจกแจงแบบโลจิสติก (Logistic Distribution) โดยใช้แบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้น (Linear Probability Model) ซึ่งมีรูปแบบสมการ ดังนี้

$$P_i = E(Y_i / X_i) = \frac{1}{1 + e^{-(\beta_1 + \beta_2 X_i)}}$$

โดยที่  $\beta_1$  และ  $\beta_2$  เป็นสัมประสิทธิ์ที่ประมาณได้จากข้อมูล

$X$  เป็นตัวแปรอิสระ

$e$  เป็นลอการิทึมธรรมชาติ (Natural Logarithms)

มีค่าประมาณ 2.718

$$\text{หรือ } P_i (P = 1) = \frac{1}{1 + e^{-Z_i}}; \quad Z_i = \beta_1 + \beta_2 X_i$$

และเมื่อแปลงให้อยู่ในรูปของลอการิทึมธรรมชาติ จะได้

$$L_i = \ln \left[ \frac{P_i}{1 - P_i} \right] = Z_i = \beta_1 + \beta_2 X_i$$

ในการวิจัยครั้งนี้ รูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และปัจจัยข้อมูลเครดิต อันได้แก่ การไม่เคยมีประวัติสินเชื่อ จำนวนบัญชีสินเชื่อที่มีอยู่ การผิดนัดชำระหนี้ ภาระการผ่อนชำระ และความรู้ความเข้าใจ กับตัวแปรตาม คือ การถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตและไม่ใช่จากข้อมูลเครดิต สามารถนำเสนอเป็นแบบจำลอง แสดงความสัมพันธ์ได้ ดังนี้

ถ้ากำหนดให้ :  $R = f(P, C)$

ตัวแปรตาม คือ R : Reject (การถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตและไม่ใช่จากข้อมูลเครดิต)

ตัวแปรอิสระ คือ P : Personal (ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล)  
C : Credit (ปัจจัยข้อมูลเครดิต)

1. Personal (ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งเมื่อพิจารณาเลือกตัวแปรอิสระจากปัจจัยส่วนบุคคลที่คาดว่าจะมีผลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อเนื่องจากข้อมูลเครดิต จะได้ตัวแปรอิสระคือ

- 1.1 อายุ
- 1.2 สถานภาพ
- 1.3 ระดับการศึกษา

2. Credit (ปัจจัยข้อมูลเครดิต) ได้แก่ การไม่เคยมีประวัติสินเชื่อ จำนวนบัญชีสินเชื่อที่มีอยู่ การผิดนัดชำระหนี้ ภาระการผ่อนชำระ และความรู้ความเข้าใจข้อมูลเครดิต ดังนี้

2.1 การไม่เคยมีประวัติสินเชื่อ (Vacant) แบ่งเป็น

- ไม่เคยมีประวัติสินเชื่อ
- มีประวัติการใช้สินเชื่อ

2.2 จำนวนบัญชีสินเชื่อที่มี (Number of Account) หมายถึง บัญชีสินเชื่อที่ยังคงมียอดหนี้อยู่ในขณะที่ผู้ขอสินเชื่อยื่นขอสินเชื่อ ไม่ว่าจะ เป็นบัญชีสินเชื่อที่มีอยู่กับสถาบันการเงินใดก็ตาม

### 2.3 การผัดนัดชำระหนี้ (Default) แบ่งระดับของการผัดนัดชำระหนี้ ดังนี้

- บัญชีปกติ (ไม่ค้างชำระ)
- ผัดนัดไม่ต่อเนื่องและไม่เกิน 30 วัน
- ผัดนัด 31 – 60 วันต่อเนื่อง
- ผัดนัด 61 – 90 วันต่อเนื่อง
- ผัดนัดต่อเนื่องตั้งแต่ 91 วัน เป็นต้นไป

2.4 ภาวะการผ่อนชำระ (Installment) หมายถึง อัตราร้อยละของภาวะการผ่อนชำระของบัญชีสินเชื่อเดิมที่มีอยู่รวมกับประมาณการภาวะการผ่อนชำระของสินเชื่อที่ยื่นขอใหม่ เทียบกับรายได้รวมต่อเดือน ทั้งนี้ หากมีผู้กู้รวมก็ให้รวมภาวะการผ่อนชำระรวมเทียบกับรายได้รวม คิดเป็นร้อยละ

### 2.5 ความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) แบ่งออกได้เป็น

- มีความรู้มากที่สุด
- มีความรู้ค่อนข้างมาก
- มีความรู้ปานกลาง
- มีความรู้น้อย
- มีความรู้น้อยที่สุด

ดังนั้น แบบจำลองโลจิสที่ใช้ในการตรวจสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น เพื่อพยากรณ์โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์การถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตนั้น จึงมีดังนี้

$$R = \beta_0 + \beta_1 \text{AGE} + \beta_2 \text{DSTA}_1 + \beta_3 \text{DSTA}_2 + \beta_4 \text{DEDU}_1 + \beta_5 \text{DEDU}_2 + \beta_6 \text{DEDU}_3 + \beta_7 \text{DEDU}_4 + \beta_8 \text{DVAC} + \beta_9 \text{NUM} + \beta_{10} \text{DDEF}_1 + \beta_{11} \text{DDEF}_2 + \beta_{12} \text{DDEF}_3 + \beta_{13} \text{DDEF}_4 + \beta_{14} \text{INS} + \beta_{15} \text{KNW} + \varepsilon$$

โดยกำหนดให้

$\beta_0, \beta_1, \dots, \beta_{15}$  คือ ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ

R คือ ความน่าจะเป็นในการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิต

(R = 1 คือ ถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิต, R = 0 คือ ถูกปฏิเสธสินเชื่อไม่ใช่จากข้อมูลเครดิต)

AGE คือ อายุของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ

STA คือ สถานภาพของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ

- ตัวแปรหุ่น  $DSTA_1$  = 1 สถานภาพของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อคือ โสด  
= 0 สถานภาพอื่นๆ
- ตัวแปรหุ่น  $DSTA_2$  = 1 สถานภาพของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อคือ สมรส  
= 0 สถานภาพอื่นๆ

EDU คือ ระดับการศึกษาของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ

- ตัวแปรหุ่น  $DEDU_1$  = 1 ระดับการศึกษาของผู้ขอสินเชื่อต่ำกว่ามัธยมศึกษา  
= 0 ระดับการศึกษาของผู้ขอสินเชื่ออื่นๆ
- ตัวแปรหุ่น  $DEDU_2$  = 1 ระดับการศึกษาของผู้ขอสินเชื่อคือ มัธยมศึกษา  
= 0 ระดับการศึกษาของผู้ขอสินเชื่ออื่นๆ
- ตัวแปรหุ่น  $DEDU_3$  = 1 ระดับการศึกษาของผู้ขอสินเชื่อคือ อนุปริญญา/อาชีวะ  
= 0 ระดับการศึกษาของผู้ขอสินเชื่ออื่นๆ
- ตัวแปรหุ่น  $DEDU_4$  = 1 ระดับการศึกษาของผู้ขอสินเชื่อคือปริญญาตรี  
= 0 ระดับการศึกษาของผู้ขอสินเชื่ออื่นๆ

VAC คือ การที่ผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อไม่เคยมีประวัติเครดิต

- ตัวแปรหุ่น  $DVAC$  = 1 ผู้ขอสินเชื่อไม่เคยมีประวัติเครดิต  
= 0 ผู้ขอสินเชื่อเคยมีประวัติเครดิต

NUM คือ จำนวนบัญชีสินเชื่อที่มีอยู่ในขณะยื่นขอสินเชื่อ

DEF คือ การผิดนัดชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ

- ตัวแปรหุ่น  $DDEF_1$  = 1 ไม่ผิดนัดชำระหนี้ บัญชีปรกติ  
= 0 ผิดนัดชำระหนี้ ระยะเวลาอื่นๆ
- ตัวแปรหุ่น  $DDEF_2$  = 1 ผิดนัดชำระหนี้ไม่ต่อเนื่องไม่เกิน 30 วัน  
= 0 มีผิดนัดชำระหนี้ ระยะเวลาอื่นๆ
- ตัวแปรหุ่น  $DDEF_3$  = 1 ผิดนัดชำระหนี้ต่อเนื่อง 31 – 60 วัน  
= 0 ผิดนัดชำระหนี้ ระยะเวลาอื่นๆ
- ตัวแปรหุ่น  $DDEF_4$  = 1 ผิดนัดชำระหนี้ต่อเนื่อง 61 – 90 วัน  
= 0 ผิดนัดชำระหนี้ ระยะเวลาอื่นๆ

INS คือ ภาระการผ่อนชำระของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ

KNW คือ ความรู้ความเข้าใจเรื่องข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ

$\varepsilon$  คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อเกี่ยวกับการถูกปฏิเสธสินเชื่อของธนาคาร กขค. จำกัด (มหาชน) นั้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อจำนวน 182 ราย และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สินเชื่อ จำนวน 14 คน เป็นดังนี้

1. ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยข้อมูลเครดิต
2. ระดับความรู้ความเข้าใจเรื่องข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ
3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลกับการถูกปฏิเสธสินเชื่อ
4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ
5. แนวทางการสร้างคุณสมบัติด้านข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคล

#### 1. ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยข้อมูลเครดิต

##### 1.1 ผลการศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ

เป็นการศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลอันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางร้อยละดังนี้

จากจำนวนประชากรผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ 334 ราย เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มรายชื่อ จำนวน 182 ราย แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีถิ่นที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา 74 ราย และนอกเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา 108 ราย การส่งแบบสอบถามตามภาคผนวก ก ครั้งแรกไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ได้รับตอบกลับ 97 ราย คิดเป็น 53.29% ที่เหลืออีก 85 รายได้จัดส่งแบบสอบถามเป็นครั้งที่สอง ได้รับการตอบรับกลับมาอีก 28 ราย ยังขาดอีก 57 ราย ในจำนวนนี้มี 14 ราย ที่ย้ายไม่ทราบที่อยู่ใหม่ จึงทำการสุ่มรายชื่อใหม่ทดแทน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เหลือทั้งหมดนี้

นอกจากการส่งแบบสอบถามแล้ว มีเพียง 12 ราย ที่ต้องติดตามขอความร่วมมือนัดหมายเวลาในการตอบแบบสอบถาม จนได้รับแบบสอบถามครบทั้งหมดในที่สุด

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ

ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
- ชาย	132	72.53
- หญิง	50	27.47
รวม	182	100
1.2 อายุ		
- 20 - 30 ปี	31	17.03
- 31 - 40 ปี	82	45.06
- 41 - 50 ปี	52	28.57
- 51 - 60 ปี	17	9.34
รวม	182	100
1.3 สถานภาพ		
- โสด	37	20.33
- สมรส	119	65.38
- หม้าย / หย่าร้าง	26	14.29
รวม	182	100
1.4 ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	13	7.14
- มัธยมศึกษา	28	15.38
- อนุปริญญา/อาชีวะ	26	14.29
- ปริญญาตรี	81	44.51
- สูงกว่าปริญญาตรี	9	4.95
รวม	182	100



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1.5 อาชีพ		
- รับจ้างทั่วไป/ไม่ประจำ	8	4.40
- พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	67	36.81
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	45	24.72
- หุ่นส่วนกิจการ/เจ้าของกิจการ	22	12.09
- ค้าขายทั่วไป	30	16.48
- อาชีพอิสระ	9	4.95
- อื่น ๆ	1	0.55
รวม	182	100
1.6 รายได้ต่อเดือน		
- ต่ำกว่า 15,000 บาท	30	16.48
- 15,001 - 25,000 บาท	74	40.66
- 25,001 - 50,000 บาท	47	25.82
- 50,001 - 75,000 บาท	22	12.09
- 75,001 - 100,000 บาท	7	3.85
- มากกว่า 100,000 บาท	2	1.10
รวม	182	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72.53 เป็นเพศหญิงเพียงร้อยละ 27.47 มีอายุส่วนใหญ่ตั้งแต่ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.06 รองลงมา คือ อายุตั้งแต่ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.57 อายุตั้งแต่ 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.03 และ น้อยที่สุดคือ อายุตั้งแต่ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.34 สถานภาพส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างคือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 65.38 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 20.33 และสถานภาพ หม้าย / หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 14.29 ด้านระดับการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 44.51 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 15.38 ระดับอนุปริญญา/อาชีวะคิดเป็นร้อยละ 14.29 ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาคิดเป็นร้อยละ

7.14 และน้อยที่สุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 4.95 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้านคิดเป็นร้อยละ 36.81 รองลงมาคือ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ 24.72 ค่าขายทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 6.48 หุ้นส่วนกิจการ/เจ้าของกิจการคิดเป็นร้อยละ 12.09 อาชีพอิสระคิดเป็นร้อยละ 4.95 รับจ้างทั่วไป/ไม่ประจำคิดเป็นร้อยละ 4.40 และน้อยที่สุดคือ อาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.55 ด้านรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001 - 25,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 40.66 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 25,001 - 50,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 25.82 ต่ำกว่า 15,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 16.48 ตั้งแต่ 50,001 - 75,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 12.09 ตั้งแต่ 75,001 - 100,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 3.85 และน้อยที่สุดคือ มีรายได้มากกว่า 100,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 1.10

## 1.2 ผลการศึกษาปัจจัยข้อมูลเครดิต

ในส่วนของข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อนั้นประกอบไปด้วยประเภทสินเชื่อ การให้ความยินยอมตรวจสอบข้อมูล การเคยมีประวัติสินเชื่อ จำนวนบัญชีสินเชื่อที่มีอยู่ การผิดนัดชำระหนี้ และภาระการผ่อนชำระ ผลจากการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของปัจจัยข้อมูลเครดิต

ปัจจัยข้อมูลเครดิต	จำนวน	ร้อยละ
1.1 ประเภทสินเชื่อ		
- บัตรกดเงินสด	18	9.89
- เชนกประสงค์	38	20.88
- ธุรกิจขนาดย่อย (SSME)	26	14.28
- บัตรเครดิต	41	22.53
- เคหะ	32	17.58
- สินเชื่อรถยนต์	25	13.74
- อื่นๆ	2	1.10
รวม	182	100

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1.2 การให้ความยินยอมตรวจข้อมูล		
- ยินยอม	96	52.75
- ไม่ยินยอมแต่ต้องให้ตรวจ	86	47.25
รวม	182	100
1.3 การเคยมีประวัติการใช้สินเชื่อ		
- ไม่เคยมี	17	9.34
- มี	165	90.66
รวม	182	100
1.4 จำนวนบัญชีสินเชื่อที่มีอยู่		
- 0 บัญชี	17	9.34
- 1 บัญชี	19	10.44
- 2 บัญชี	10	5.49
- 3 บัญชี	9	4.95
- 4 บัญชี	38	20.88
- 5 บัญชี	16	8.79
- 6 บัญชี	20	10.99
- 7 บัญชี	3	7.14
- 8 บัญชี	15	8.24
- 9 บัญชี	25	13.74
รวม	182	100

## ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1.5 การผัดผ่อนชำระหนี้		
- ไม่ผัดผ่อนชำระหนี้	18	9.89
- ผิดนัดไม่ต่อเนื่องและไม่เกิน 30 วัน	51	28.02
- ผิดนัด 31 – 60 วันต่อเนื่อง	49	26.93
- ผิดนัด 61 – 90 วันต่อเนื่อง	48	26.37
- ผิดนัดต่อเนื่องตั้งแต่ 91 วันเป็นต้นไป	16	8.79
รวม	182	100
1.6 ภาวะการผ่อนชำระ		
- น้อยกว่า 30% ของรายได้ต่อเดือน	26	14.29
- 31 - 50% ของรายได้ต่อเดือน	45	24.72
- 51 - 70% ของรายได้ต่อเดือน	52	28.57
- มากกว่า 70% ของรายได้ต่อเดือน	59	32.42
รวม	182	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยื่นขอสินเชื่อประเภทบัตรเครดิต จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.53 รองลงมาคือ สินเชื่อประเภทอเนกประสงค์ จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.88 น้อยที่สุดคือ สินเชื่อประเภทอื่นๆ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.10 การให้ความยินยอมตรวจข้อมูล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยินยอมให้ตรวจ จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.75 และไม่ยินยอม จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.25 การเคยมีประวัติการใช้สินเชื่อ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมีประวัติการใช้สินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 90.66 ส่วนไม่เคยมีประวัติสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 9.34 จำนวนบัญชีสินเชื่อที่มีอยู่ของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ 4 บัญชี จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.88 รองลงมาคือ 9 บัญชี จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.74 น้อยที่สุดคือ 3 บัญชี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.95 การผัดผ่อนชำระหนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ผัดผ่อนชำระหนี้ไม่ต่อเนื่องและไม่เกิน 30 วัน คิดเป็นร้อยละ 28.02 รองลงมาคือ ผัดผ่อนชำระหนี้ 31 – 60 วันต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 26.93 ผัดผ่อนชำระหนี้ 61 – 90 วันต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 26.37 ไม่ ผัดผ่อนชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 9.89 และน้อยที่สุดคือ ผัดผ่อนชำระหนี้ตั้งแต่ 91 วันเป็นต้นไป คิดเป็น

ร้อยละ 8.79 ด้านภาวะการผ่อนชำระ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภาวะการผ่อนชำระมากกว่า 70% ของรายได้ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 32.42 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 51 - 70% คิดเป็นร้อยละ 28.57 ตั้งแต่ 31 - 50% คิดเป็นร้อยละ 24.72 และน้อยที่สุดคือ ภาวะการผ่อนชำระน้อยกว่า 30% คิดเป็นร้อยละ 14.29

## 2. ระดับความรู้ความเข้าใจเรื่องข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ

ส่วนด้านความรู้ความเข้าใจ เป็นการศึกษายกจ่ายด้านความรู้ความเข้าใจในเรื่องข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) ของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ตั้งแต่คำถามข้อที่ 13 ถึง 17 มาทำการวิเคราะห์ ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของคะแนนความรู้ความเข้าใจในหัวข้อข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) คืออะไร

ข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) คืออะไร	จำนวน	ร้อยละ
0 คะแนน	26	14.28
1 คะแนน	81	44.51
2 คะแนน	57	31.32
3 คะแนน	18	9.89
รวม	182	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในหัวข้อข้อมูลเครดิตคืออะไร อยู่ในระดับ 1 คะแนน (ตามการกำหนดให้คะแนนน้ำหนักของแต่ละหัวข้อ) คิดเป็นร้อยละ 44.51 รองลงมาคือ ระดับ 2 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 31.32 ระดับ 0 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.28 และน้อยที่สุดคือ ระดับ 3 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.89

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของคะแนนความรู้ความเข้าใจในหัวข้อความสำคัญของข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) ต่อการขอสินเชื่อ

ข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) มีความสำคัญต่อ การขอสินเชื่อเพียงใด	จำนวน	ร้อยละ
0 คะแนน	17	9.34
1 คะแนน	101	55.49
2 คะแนน	55	30.22
3 คะแนน	9	4.95
รวม	182	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในหัวข้อความสำคัญของข้อมูลเครดิตต่อการขอสินเชื่อ อยู่ในระดับ 1 คะแนน (ตามการกำหนดให้คะแนนน้ำหนักของแต่ละหัวข้อ) คิดเป็นร้อยละ 55.49 รองลงมาคือ ระดับ 2 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 30.22 ระดับ 0 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.34 และน้อยที่สุดคือ ระดับ 3 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.95

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของคะแนนความรู้ความเข้าใจในหัวข้อระยะเวลาการจับเก็บข้อมูลเครดิต

ระยะเวลาการจับเก็บข้อมูลเครดิต	จำนวน	ร้อยละ
0 คะแนน	146	80.22
1 คะแนน	36	19.78
รวม	182	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในหัวข้อระยะเวลาการจับเก็บข้อมูลเครดิต อยู่ในระดับ 0 คะแนน (ตามการกำหนดให้คะแนนน้ำหนักของแต่ละหัวข้อ) คิดเป็นร้อยละ 80.22 และน้อยที่สุดคือ ระดับ 1 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 19.78

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของคะแนนความรู้ความเข้าใจในหัวข้อความจำเป็นในการตรวจข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) ก่อนการพิจารณาสินเชื่อ

สถาบันการเงินจำเป็นต้องตรวจข้อมูลเครดิต ก่อนพิจารณาสินเชื่อหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
0 คะแนน	102	56.04
1 คะแนน	80	43.96
รวม	182	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในหัวข้อความจำเป็นในการตรวจข้อมูลเครดิตก่อนการพิจารณาสินเชื่อ อยู่ในระดับ 0 คะแนน (ตามการกำหนดให้คะแนนน้ำหนักของแต่ละหัวข้อ) คิดเป็นร้อยละ 56.04 และน้อยที่สุดคือ ระดับ 1 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 43.96

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของคะแนนความรู้ความเข้าใจในหัวข้อข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) เอื้อประโยชน์แก่ใครบ้าง

ข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) เอื้อประโยชน์แก่ใครบ้าง	จำนวน	ร้อยละ
0 คะแนน	3	1.65
1 คะแนน	141	77.47
2 คะแนน	38	20.88
รวม	182	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในหัวข้อข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) เอื้อประโยชน์แก่ใครบ้างอยู่ในระดับ 1 คะแนน (ตามการกำหนดให้คะแนนน้ำหนักของแต่ละหัวข้อ) คิดเป็นร้อยละ 77.47 รองลงมาคือ ระดับ 2 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 20.88 และน้อยที่สุดคือ ระดับ 0 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 1.65

และเมื่อสรุปรวมคะแนนหัวข้อความรู้ความเข้าใจในเรื่องข้อมูลเครดิตทั้งหมดแล้ว ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) ของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ

ระดับความรู้ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ
มีความรู้มากที่สุด	1	0.54
มีความรู้ค่อนข้างมาก	9	4.95
มีความรู้ปานกลาง	51	28.02
มีความรู้ค่อนข้างน้อย	114	62.64
มีความรู้น้อยที่สุด	7	3.85
รวม	182	100

จากตารางที่ 4.8 พบว่า สรุปกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) ส่วนใหญ่มีความรู้ค่อนข้างน้อย คิดเป็นร้อยละ 62.64 รองลงมา มีความรู้ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 28.02 มีความรู้ค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 4.95 มีความรู้น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.85 ส่วนที่น้อยที่สุดคือ มีความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.54

### 3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยข้อมูลเครดิตกับการถูกปฏิเสธสินเชื่อ

เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อกับการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิต เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยนำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ปรากฏผลการศึกษาดังนี้



ตารางที่ 4.9 ปัจจัยที่กำหนดความน่าจะเป็นในการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิต

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	S.D.	Wald ( Z <sup>2</sup> )	P-Value	Exp (B)
Intercept	2.648	1.705	1.126	0.140	2.092
AGE	0.219	0.588	0.646	0.04 *	1.271
DSTA <sub>1</sub>	0.633	0.319	1.124	0.271	1.938
DSTA <sub>2</sub>	0.167	0.683	0.592	0.361	0.962
DEDU <sub>1</sub>	0.354	0.272	0.217	0.793	1.114
DEDU <sub>2</sub>	- 0.201	0.119	0.123	0.538	0.878
DEDU <sub>3</sub>	0.417	0.198	0.149	0.678	0.932
DEDU <sub>4</sub>	- 0.213	0.889	0.103	0.881	1.164
DVAC	0.082	0.483	0.476	0.034 *	1.441
NUM	0.224	0.589	0.862	0.219	1.992
DDEF <sub>1</sub>	0.534	1.165	0.420	0.436	0.985
DDEF <sub>2</sub>	0.189	0.430	0.359	0.478	1.872
DDEF <sub>3</sub>	- 0.116	0.743	0.101	1.239	1.942
DDEF <sub>4</sub>	0.626	0.448	0.519	0.026*	1.674
INS	0.317	0.636	0.432	0.039 *	1.644
KNW	- 0.297	0.156	0.884	0.009 *	0.766

Observation	182
S.E. of regression	0.204
- 2 Log Likelihood (step 0):	183.744
- 2 Log Likelihood (step 1):	166.459
Nagelkerke R <sup>2</sup>	0.568

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ตัวแปรที่ศึกษาสามารถร่วมกันอธิบายความน่าจะเป็นในการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตได้ถึงร้อยละ 56.80 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความน่าจะเป็นในการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิต ประกอบด้วย อายุของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ (AGE) การไม่มีประวัติเครดิต (VAC) การผิดนัดชำระหนี้ (DEF) และภาระการผ่อนชำระ (INS) และความรู้ความเข้าใจในข้อมูลเครดิต (KNW) ส่วนตัวแปรอื่นพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ตามรายละเอียดดังนี้

1. **อายุของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ** เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.219 หมายความว่าอายุของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากผู้ขอสินเชื่อมีอายุมาก ก็มีโอกาที่จะถูกปฏิเสธสินเชื่อสูง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$ : ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อ

2. **การไม่เคยมีประวัติเครดิต (DVAC)** เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.082 หมายความว่า การไม่เคยมีประวัติเครดิตมีความสัมพันธ์กับการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากไม่เคยมีประวัติเครดิตเลย ก็มีโอกาที่จะถูกปฏิเสธสินเชื่อสูง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$ : การไม่เคยมีประวัติสินเชื่อ ไม่มีผลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อ

3. **การผิดนัดชำระหนี้ต่อเนื่อง 61 – 90 วัน (DDEF<sub>4</sub>)** เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.626 หมายความว่า กลุ่มผู้ขอสินเชื่อที่มีการผิดนัดชำระหนี้ต่อเนื่อง 61 – 90 วัน จะมีโอกาสถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ กลุ่มผิดนัดชำระหนี้ต่อเนื่อง 61 – 90 วัน จะมีโอกาสถูกปฏิเสธสินเชื่อสูงกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$ : การผิดนัดชำระหนี้ ไม่มีผลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อ

4. **ภาระการผ่อนชำระ (INS)** เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.317 หมายความว่า ภาระการผ่อนชำระมีความสัมพันธ์กับการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ภาระการผ่อนชำระมาก ก็มีโอกาที่จะถูกปฏิเสธสินเชื่อสูง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$ : ภาระการผ่อนชำระ ไม่มีผลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อ

5. **ความรู้ความเข้าใจข้อมูลเครดิต (KNW)** เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.297 หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจในข้อมูลเครดิตมีความสัมพันธ์กับการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตในทิศทางตรงกันข้ามกัน กล่าวคือ ในกรณีที่ผู้ขอสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจในข้อมูลเครดิตน้อย ก็มีโอกาสที่จะถูกปฏิเสธสินเชื่อสูง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$ : ความรู้ความเข้าใจ ไม่มีผลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อ

ดังนั้น จากตารางที่ 4.9 เมื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยทีละตัว โดยพิจารณาจากค่า Wald ( $Z^2$ ) และค่า P-Value ที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตได้แก่ อายุของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ (AGE) การไม่เคยมีประวัติเครดิต (DVAC) การผัดนัดชำระหนี้ต่อเนื่อง 61 – 90 วัน ( $DEF_4$ ) ภาวะการผ่อนชำระ (INS) และความรู้ความเข้าใจในข้อมูลเครดิต (KNW) ทั้งนี้ เมื่อนำตัวแปรดังกล่าวมาสร้างแบบจำลองใหม่จะได้แบบจำลองดังต่อไปนี้

$$\hat{R} = 0.219 \text{ AGE} + 0.082 \text{ DVAC} + 0.626 \text{ DDEF}_4 + 0.317 \text{ INS} - 0.297 \text{ KNW} + \varepsilon$$

ส่วนการทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองที่ได้ (Goodness of fit) เมื่อพิจารณาค่า -2 Log Likelihood (step 1) ที่มีตัวแปรอิสระ 15 ตัว มีค่าเป็น 166.459 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า -2 Log Likelihood (step 0) ที่มีเฉพาะค่าคงที่ คือ 183.744 นั้นแสดงว่าแบบจำลองนี้มีความเหมาะสม และมีค่า Nagelkerke  $R^2$  เท่ากับ 0.568 หมายความว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยข้อมูลเครดิตข้อมูลเครดิตทั้ง 5 ด้าน สามารถอธิบายการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตได้ถึงร้อยละ 56.80

สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่กำหนดความน่าจะเป็นของผู้ขอสินเชื่อที่จะถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิต พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ (AGE) การไม่เคยมีประวัติเครดิต (DVAC) การผัดนัดชำระหนี้ต่อเนื่อง 61 – 90 วัน ( $DDEF_4$ ) ภาวะการผ่อนชำระ (INS) และความรู้ความเข้าใจในข้อมูลเครดิต (KNW) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดคือ การผัดนัดชำระหนี้ต่อเนื่อง 61 – 90 วัน ( $DDEF_4$ ) รองลงมาเป็นการผ่อนชำระ (INS) และมีอิทธิพลน้อยที่สุดคือ การไม่เคยมีประวัติเครดิต (DVAC)

#### 4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ

จากแบบสอบถามผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อมูลเครดิต ดังนี้

4.1 ปัญหาผู้ขอสินเชื่อขาดความเข้าใจหลักเกณฑ์พื้นฐานเกี่ยวกับข้อมูลเครดิตที่ธนาคารกำหนดในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ จึงเห็นควรให้ธนาคารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นด้านข้อมูลเครดิตที่ธนาคารยอมรับได้ เช่น สถานะทางบัญชี ระดับการผิดนัดชำระหนี้ ภาระหนี้ต่างๆ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้ขอสินเชื่อสามารถตรวจสอบคุณสมบัติของตนได้ในเบื้องต้นก่อนการยื่นขอสินเชื่อ เพื่อที่จะไม่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ

4.2 ปัญหาเมื่อผู้ขอสินเชื่อถูกปฏิเสธจากธนาคารหลังจากตรวจสอบข้อมูลเครดิตโดยไม่ทราบเหตุผลการปฏิเสธ ทำให้ผู้ขอสินเชื่อไม่ทราบว่าควรปรับปรุงแก้ไขคุณสมบัติข้อมูลเครดิตอย่างไร ธนาคารน่าจะมีแนวทางคำตอบเพื่อสื่อให้ผู้ขอสินเชื่อพอจะทราบได้ว่า ขาดคุณสมบัติข้อมูลเครดิตด้านใดบ้าง โดยไม่ผิดข้อกำหนดของกฎหมายในการอ้างเหตุผลการปฏิเสธสินเชื่อ

4.3 ในบางกรณีที่ผู้ขอสินเชื่อขาดคุณสมบัติด้านข้อมูลเครดิต ธนาคารน่าจะเปิดโอกาสให้ผู้ขอสินเชื่อได้ชี้แจงถึงสาเหตุหรือเหตุผลที่ขาดคุณสมบัตินั้นก่อนการปฏิเสธสินเชื่อ เพราะบางครั้งการขาดคุณสมบัติข้อมูลเครดิตอาจเกิดจากการพลั้งเผลอ การรู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือไม่มีเจตนา

4.4 แม้การให้ความยินยอมในการสืบค้นและเปิดเผยข้อมูลนั้น กฎหมายกำหนดให้เป็นสิทธิของผู้ขอสินเชื่อที่จะยินยอมหรือไม่ก็ได้ แต่ในทางปฏิบัติแล้ว หากผู้ขอสินเชื่อไม่ให้ความยินยอมธนาคารก็จะไม่ปฏิเสธการพิจารณาสินเชื่อ ซึ่งเห็นว่าไม่ได้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย จึงเห็นควรให้มีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของธนาคารได้ให้สิทธิผู้ขอสินเชื่อในการยินยอมด้วยความสมัครใจ โดยอาจกำหนดเงื่อนไขของสินเชื่อแตกต่างกันไประหว่างผู้ขอสินเชื่อที่ให้ความยินยอมและไม่ให้ความยินยอม แทนที่จะปฏิเสธการให้สินเชื่อ

4.5 การให้ความยินยอมครั้งเดียวครอบคลุมไปถึงการทบทวนวงเงินสินเชื่อ การต่ออายุสัญญาสินเชื่อ และการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ กล่าวคือ ความยินยอมครั้งเดียวสามารถนำไปใช้ได้ตลอดไปจวบจนกระทั่งปิดบัญชี ธนาคารจะตรวจสอบข้อมูลเครดิตเมื่อไรอีกก็ได้ไม่มีจำกัด ทำให้ไม่เป็นธรรมต่อผู้ขอสินเชื่อ จึงเห็นควรให้มีกำหนดระยะเวลาของการยินยอมในแต่ละครั้ง

## 5. แนวทางการสร้างคุณสมบัติด้านข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคล

### ผลการศึกษาศักยภาพเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาเกี่ยวกับแนวทางการสร้างคุณสมบัติด้านข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลได้ผลการศึกษา ดังนี้

#### 5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาที่ถูกสัมภาษณ์

จำนวนเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาที่ถูกสัมภาษณ์รวม 14 คน ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ตามหัวข้อแบบสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามในภาคผนวก ค ทุกคน โดยการใช้คำถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาที่ถูกสัมภาษณ์

ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
- ชาย	4	28.57
- หญิง	10	71.43
รวม	14	100
1.2 อายุ		
- 31 - 40 ปี	7	50.00
- 41 - 50 ปี	5	35.71
- 51 - 60 ปี	2	14.29
รวม	14	100
1.3 ระดับการศึกษา		
- ปริญญาตรี	9	64.29
- สูงกว่าปริญญาตรี	5	35.71
รวม	14	100

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1.4 อายุงาน		
- 5 - 10 ปี	2	14.28
- 11 - 15 ปี	6	42.86
- 16 - 20 ปี	3	21.43
- 21 - 25 ปี	3	21.43
รวม	14	100

## 5.2 การวิเคราะห์กระบวนการขอสินเชื่อและข้อมูลเครดิต

การสัมภาษณ์เรื่องกระบวนการขอสินเชื่อเพื่อให้ทราบถึง ขั้นตอนวิธีการและ รายละเอียดการพิจารณา รวมถึงเอกสารต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ ส่วนการสัมภาษณ์เรื่องข้อมูลเครดิต ก็เพื่อให้ทราบถึงความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อที่มีผลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อ

### 5.2.1 ข้อมูลเบื้องต้น

เมื่อมีผู้มาติดต่อขอสินเชื่อ ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนต้องสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอสินเชื่อ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการขอสินเชื่อ เช่น เพื่อซื้อที่อยู่อาศัย เพื่อซื้อที่ดิน เพื่อสร้างบ้านพักอาศัย เพื่อชำระหนี้ เพื่อหมุนเวียนในกิจการ เพื่อขยายกิจการ เพื่อการศึกษา เพื่อใช้จ่ายในครอบครัว เพื่อการลงทุน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบว่าวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อนั้น สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารหรือไม่ หากวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อขัดกับนโยบายของธนาคาร ก็อาจปฏิเสธสินเชื่อได้ทันที สำหรับนโยบายของธนาคารนั้นอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาวะเศรษฐกิจและแนวทางกลยุทธ์ของธนาคารในขณะนั้น

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ขอสินเชื่อ ได้แก่ ชื่อ นามสกุล อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนา ครอบครัว ซึ่งข้อมูลบางประเภทหากไม่อยู่ในหลักเกณฑ์ของธนาคาร ก็อาจถูกปฏิเสธสินเชื่อได้ทันทีเช่นกัน เช่น อายุของผู้ขอสินเชื่อหากน้อยกว่า 20 ปี หรือมากกว่า 60 ปี ธนาคารก็จะปฏิเสธสินเชื่อ

การประกอบอาชีพ ายงาน รายได้ ค่าใช้จ่าย และภาระหนี้ต่างๆ ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนต่างให้ความสำคัญกับอาชีพ รายได้ และภาระหนี้ต่างๆ มากเป็นอันดับแรก เพราะผู้ขอสินเชื่อเมื่อได้รับอนุมัติสินเชื่อจากธนาคารไปแล้ว แต่มีอาชีพที่ไม่มีความมั่นคง หรือรายได้ไม่มากพอ มีภาระหนี้ต่างๆ มาก เหลือรายได้สุทธิที่จะผ่อนชำระหนี้ไม่เพียงพอ โอกาสเป็นหนี้มีปัญหาก็จะสูง ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านได้ให้เกณฑ์ภาระผ่อนชำระรวมทั้งหมดต่อรายได้ไม่ควรเกินร้อยละ 30 ส่วนอาชีพนั้นหากมีรายได้จากเงินเดือน ธนาคารจะถือว่ามีความมั่นคงมากกว่าการประกอบอาชีพอิสระหรือเป็นเจ้าของกิจการ หากเป็นเจ้าของกิจการหรือประกอบอาชีพอิสระ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาหลักฐานเอกสารพิสูจน์ความแน่นอนของรายได้ต่อเดือนสำหรับผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลธนาคารพอใจที่จะพิจารณาผู้ขอสินเชื่อที่มีรายได้จากเงินเดือนมากกว่าอาชีพอิสระหรือค้าขาย กรณีผู้ขอสินเชื่อเป็นคู่สมรสกัน รายได้ที่จะแสดงจะถูกแบ่งครึ่งเพราะธนาคารถือว่าร่วมกันหารรายได้ กรณีเช่นนี้มักทำให้ความสามารถชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อลดลงจากความเป็นจริง และอาจกล่าวได้ว่าเป็นปัญหาทางเทคนิคของการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารซึ่งไม่เอื้อประโยชน์ให้กับผู้ขอสินเชื่อแต่อย่างใด

ด้านหลักประกันของผู้ขอสินเชื่อ ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนกล่าวตรงกันว่าธนาคารจะเน้นหลักประกันที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง โดยให้สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อหลักประกันมากกว่าหลักประกันที่เป็นที่ดินว่างเปล่า ทั้งนี้เพราะธนาคารมีความเชื่อว่า หลักประกันที่มีสิ่งปลูกสร้างอยู่ด้วยนั้น โอกาสที่เจ้าของหลักประกันจะปล่อยให้ธนาคารยึดมีน้อยกว่าที่ดินว่างเปล่า และหากธนาคารยึดทรัพย์แล้ว การขายทอดตลาดนั้น ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างจะขายทอดตลาดได้ราคาและง่ายกว่าที่ดินว่างเปล่า โดยทั่วไปแล้วธนาคารจะรับหลักประกันที่มีสภาพคล่องตัวสูง อยู่ในย่านที่เจริญ มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีไฟฟ้า น้ำประปาผ่าน ไม่เป็นที่ดินตาบอดไม่มีทางเข้าออก ถนนที่ผ่านหน้าที่ดินหลักประกันต้องเป็นทางสาธารณะหรือเป็นทางภาระจำยอมที่ไม่กำหนดระยะเวลา เอกสารสิทธิของหลักประกันต้องเป็นโฉนดหรือ นส.3 ก. หากเป็นเอกสารสิทธิอื่นธนาคารมักจะปฏิเสธเพราะขาดความแน่นอนในด้านภูมิสภาพและทางด้านทะเบียน ส่วนการประเมินราคาหลักประกันเป็นหน้าที่ของบริษัทรับจ้างที่ธนาคารติดต่อให้ ราคาประเมินก็จะเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งในการกำหนดวงเงินสินเชื่อ สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อหลักประกันจะเปลี่ยนแปลงไปตามนโยบายของธนาคารและช่วงเวลา สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมักจะมีระยะเวลาผ่อนชำระยาวนานกว่าสินเชื่อประเภทอื่นและมีสัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อหลักประกันค่อนข้างสูง ส่วนหลักประกันอื่นได้แก่ บัญชีเงินฝาก พันธบัตร ทะเบียนเครื่องจักร เป็นต้น

สรุป เมื่อมีผู้มาติดต่อขอสินเชื่อ เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาต้องสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ที่มาขอสินเชื่อ ได้แก่ วัตถุประสงค์การขอสินเชื่อ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ขอสินเชื่อ อาชีพ รายได้ ภาระต่างๆ และหลักประกัน โดยให้ความสำคัญกับอาชีพ รายได้ และภาระหนี้เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ หลักประกัน

### 5.2.2 เอกสารประกอบการขอสินเชื่อ

ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนกล่าวตรงกันว่า เมื่อทราบข้อมูลเบื้องต้นต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นแล้ว เอกสารประกอบการสนับสนุนข้อมูลเบื้องต้นมีดังนี้

เอกสารสนับสนุนวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อ หากเป็นวัตถุประสงค์เพื่อซื้อที่อยู่อาศัย เอกสารสนับสนุนได้แก่ สัญญาจอง สัญญาซื้อขาย ผังหลักประกัน เป็นต้น หากเป็นวัตถุประสงค์เพื่อสร้างบ้านพักอาศัย เอกสารได้แก่ แปลนปลูกสร้างบ้าน ใบอนุญาตปลูกสร้าง เป็นต้น หากเป็นวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้ เอกสารได้แก่ ใบเสร็จผ่อนชำระ สัญญากู้ เป็นต้น ส่วนวัตถุประสงค์เพื่อหมุนเวียนขยายกิจการ เอกสารได้แก่ บิลซื้อขายสินค้า บัญชีแสดงสินค้าคงคลัง บัญชีลูกหนี้ เจ้าหนี้ เป็นต้น ส่วนวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา เอกสารที่ใช้ได้แก่ ใบแจ้งค่าลงทะเบียนและค่าใช้จ่ายต่างๆ เป็นต้น

เอกสารสนับสนุนข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน ทะเบียนสมรส ใบสำคัญเปลี่ยนชื่อสกุล ทะเบียนหย่า เป็นต้น

เอกสารสนับสนุนเกี่ยวกับการทำงาน อาชีพ และรายได้ ได้แก่ หนังสือรับรองเงินเดือน สลิปเงินเดือน หนังสือรับรองการเสียภาษี หนังสือรับรองการทำงาน รายการเดินบัญชี บัญชีซื้อ บัญชีขาย บัญชีลูกหนี้เจ้าหนี้ ใบทะเบียนพาณิชย์ สัญญาเช่า เป็นต้น

เอกสารสนับสนุนหลักประกัน ได้แก่ เอกสารสิทธิในที่ดิน เช่น โฉนด นส.3 ก. ใบอนุญาตปลูกสร้าง หนังสือรับรองกรรมสิทธิ์สิ่งปลูกสร้าง สมุดคูฝัก พันธบัตร ทะเบียนเครื่องจักร เป็นต้น

สรุป เอกสารประกอบการขอสินเชื่อ ประกอบไปด้วย เอกสารสนับสนุนวัตถุประสงค์ของการขอสินเชื่อ เอกสารส่วนตัว เอกสารสนับสนุนการงานอาชีพ และเอกสารสนับสนุนด้านหลักประกัน

### 5.2.3 การกรอกเอกสารใบคำขอสินเชื่อ

ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนกล่าวตรงกันว่า เมื่อตรวจเอกสารต่างๆ แล้วเห็นว่าครบถ้วน ก็จะให้ผู้ขอสินเชื่อกรอกข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ดังกล่าวทั้งหมดในเอกสารใบคำขอสินเชื่อ รวมทั้งหนังสือให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูล ดังตัวอย่าง



## หนังสือให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูล

ทำที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

<b>บุคคลธรรมดา</b>	
ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว .....	นามสกุล .....
วันเดือนปี พ.ศ. เกิด .....	หมายเลขโทรศัพท์ .....
<input type="checkbox"/> บัตรประชาชน เลขที่ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
สำหรับบุคคลต่างด้าว	
<input type="checkbox"/> หนังสือเดินทาง เลขที่ <input type="text"/>	สัญชาติ .....
<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ .....	เลขที่ <input type="text"/>
<b>นิติบุคคล</b>	
ข้าพเจ้า (นิติบุคคลชื่อ) .....	ประเภทนิติบุคคล .....
ทะเบียนนิติบุคคล / เลขที่อ้างอิงอื่นๆ เลขที่ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
วันที่จดทะเบียน .....	หมายเลขโทรศัพท์ .....
โดยมี .....	และ .....
เป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนตามหนังสือรับรอง / ใบสำคัญการจดทะเบียน ซึ่งออกโดย .....	

ข้าพเจ้าตกลงยินยอมให้ บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (บริษัท) เปิดเผยหรือให้ข้อมูลของข้าพเจ้าแก่ ธนาคาร ซึ่งเป็นสมาชิกหรือผู้ใช้บริการของบริษัท เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์สินเชื่อ การออกบัตรเครดิต ตามคำขอสินเชื่อ / ขออนุญาตบัตรเครดิตของข้าพเจ้าที่ให้กับธนาคารดังกล่าวข้างต้น รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการทบทวนสินเชื่อ ต่ออายุสัญญาสินเชื่อ / บัตรเครดิต การบริหารและป้องกันความเสี่ยงตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย และให้ถือว่าคู่ฉบับ และบรรดาสำเนา ภาพถ่าย ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือโทรสารที่ทำสำเนาขึ้นจากหนังสือให้ความยินยอมฉบับนี้ โดยการถ่ายสำเนา ภาพถ่ายหรือบันทึกไว้ไม่ว่าในรูปแบบใดๆ เป็นหลักฐานในการให้ความยินยอมของข้าพเจ้าเช่นเดียวกัน

.....  
(.....)ผู้ให้ความยินยอม / ผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลผู้ให้ความยินยอม  
โปรดเขียนชื่อสกุลตัวบรรจง

ประทับตรานิติบุคคลเท่านั้น

.....พยาน

.....  
(.....)

โปรดเขียนชื่อสกุลตัวบรรจง

หมายเหตุ: ข้อมูลที่บริษัทเปิดเผยให้แก่สมาชิกหรือผู้ใช้บริการเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการพิจารณาสินเชื่อของสถาบันการเงิน แต่การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเป็นสิทธิของเจ้าของข้อมูลที่จะให้ความยินยอมหรือไม่ก็ได้

เอกสารเพิ่มเติม: **กรณีบุคคลธรรมดา** หากเปลี่ยนชื่อ-สกุล ให้แนบสำเนาบัตรประชาชนกับใบเปลี่ยนชื่อ-สกุลมาด้วย **กรณีบุคคลต่างด้าว** แนบสำเนาหนังสือเดินทาง / ใบต่างด้าว  
**กรณีนิติบุคคล** สำเนาหนังสือรับรองการเป็นนิติบุคคลฉบับล่าสุดที่มีอายุไม่เกิน ๑๐ วัน

ห้ามคืนหรือทำลายหนังสือให้ความยินยอมเด็ดขาดแม้จะระงับ หรือยกเลิกสินเชื่อ จะส่งหนังสือให้ความยินยอมต้นฉบับแก่บริหารข้อมูลเครดิตทุกกรณี  
ห้ามขีดฆ่าด้วยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หากมีการแก้ไขให้ดูคำสั่งนามให้เหมือนลายมือชื่อในหนังสือให้ความยินยอม "ยกเว้นช่องลายมือชื่อ ห้ามแก้ไขโดยเด็ดขาดต้องลงนามใหม่เท่านั้น"

ชื่อผู้ส่ง .....

E-mail .....

เบอร์โทรศัพท์ .....

\* ต้องกรอกข้อมูลให้ครบ และ จัดส่งหนังสือให้ความยินยอมต้นฉบับ ภายในวันทำการถัดไป จากวันที่ได้เรียกดูข้อมูลเครดิต\*

ภาพที่ 4.1 หนังสือยินยอมในการเปิดเผยข้อมูล

ในเรื่องเกี่ยวกับหนังสือให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูล มีผู้ให้สัมภาษณ์ 2 ใน 14 คน หรือร้อยละ 14.28 ได้ให้ข้อสังเกตดังนี้

ข้อความที่กล่าวว่า “ข้าพเจ้าตกลงยินยอมให้ บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (บริษัท) เปิดเผยหรือให้ข้อมูลของข้าพเจ้า แก่ธนาคาร.....ซึ่งเป็นสมาชิกหรือผู้ใช้บริการของบริษัท เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์สินเชื่อ การออกบัตรเครดิต ตามคำขอสินเชื่อ / ขอลอกบัตรเครดิตของข้าพเจ้าที่ให้ไว้กับธนาคารดังกล่าวข้างต้น รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการทบทวนสินเชื่อ ต่ออายุสัญญาสินเชื่อ / บัตรเครดิต การบริหารและป้องกันความเสี่ยงตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย.....” ธนาคารได้อาศัยประโยชน์จากข้อความดังกล่าว ดำเนินการตรวจข้อมูลเครดิตของลูกค้าผู้ใช้สินเชื่อได้ตลอดเวลาตามที่ธนาคารต้องการ โดยอ้างว่าเพื่อประโยชน์ในการทบทวนสินเชื่อ หรือการต่ออายุสัญญาสินเชื่อ ทั้งๆ ที่ลูกค้าผู้ให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลได้ยินยอมเพียงครั้งแรกรั้งเดียวเท่านั้น ซึ่งธนาคารใช้สำเนาหนังสือยินยอมเป็นหลักฐานในการตรวจข้อมูลเครดิตในครั้งต่อๆ มา โดยอ้างข้อความในหนังสือยินยอมที่กล่าวว่า “.....และให้ถือว่าคุ่มบับ และบรรดาสำเนา ภาพถ่าย ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือโทรสารที่ทำสำเนาขึ้นจากหนังสือให้ความยินยอมฉบับนี้ โดยการถ่ายสำเนา ถ่ายภาพหรือบันทึกไว้ไม่ว่าในรูปแบบใดๆ เป็นหลักฐานในการให้ความยินยอมของข้าพเจ้าเช่นเดียวกัน....” ซึ่งหากลูกค้าผู้ใช้สินเชื่อไม่เต็มใจยินยอมให้ตรวจข้อมูลเครดิต ธนาคารก็จะไม่ต่ออายุสัญญาสินเชื่อให้ ประเด็นนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสองจึงเห็นว่า ธนาคารเอาเปรียบลูกค้าสินเชื่อเป็นอย่างมาก

ขณะเดียวกันผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนเห็นพ้องต้องกันว่า ในหลักการแม้ว่าการยินยอมให้บริษัทเปิดเผยข้อมูลแก่ธนาคารเป็นสิทธิของเจ้าของข้อมูลที่จะให้ความยินยอมหรือไม่ก็ได้ ตามข้อความที่ระบุไว้ในหมายเหตุ: “ข้อมูลที่บริษัทเปิดเผยให้แก่สมาชิกหรือผู้ใช้บริการเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการพิจารณาสินเชื่อของสถาบันการเงิน แต่การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเป็นสิทธิของเจ้าของข้อมูลที่จะให้ความยินยอมหรือไม่ก็ได้.....” ในทางปฏิบัติหากผู้ขอสินเชื่อใดไม่ให้ความยินยอม ธนาคารก็จะไม่รับพิจารณาและจะปฏิเสธสินเชื่อทันที ผู้ให้สัมภาษณ์บางคนยังได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า การออกกฎหมายจัดตั้งบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด ให้สถาบันการเงินได้ใช้ข้อมูลประวัติทางการเงินของผู้ขอสินเชื่อเพื่อประกอบการพิจารณาสินเชื่อ ทั้งนี้เพื่อช่วยปกป้องสถาบันการเงินมิให้อำนวยสินเชื่อที่มีความเสี่ยงจนกลายเป็นหนี้มีปัญหา กระทั่งถึงสถานภาพของสถาบันการเงินเหมือนเช่นอดีตที่ผ่านมา แต่ผลกระทบที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้ขอสินเชื่อเข้าถึงสินเชื่อได้ยากขึ้น ผู้ขอสินเชื่อรายใดที่ติดประวัติค้างชำระในข้อมูลเครดิต แม้ว่าจะระยะเวลา

จัดเก็บข้อมูลเพียง 3 ปี แต่หากสถาบันการเงินที่ตรวจและพบข้อมูลค้างชำระของผู้ขอสินเชื่อรายนั้นๆ สถาบันการเงินก็จะเก็บรายชื่อและข้อมูลการค้างชำระนั้นไว้ แม้ว่าจะเกินกว่า 3 ปีไปแล้ว ผู้ขอสินเชื่อรายนั้นไม่มีประวัติค้างชำระในข้อมูลเครดิตแล้วก็ตาม หากไปยื่นขอสินเชื่อกับสถาบันการเงินเดิม ก็อาจถูกปฏิเสธสินเชื่อเนื่องจากสถาบันการเงินทราบแล้วว่าผู้ขอสินเชื่อรายนี้เคยมีประวัติค้างชำระมาก่อน

สรุป นอกจากการกรอกเอกสารใบคำขอสินเชื่อแล้ว ธนาคารยังให้ผู้ขอสินเชื่อกรอกเอกสารหนังสือให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูล แม้ว่าการยินยอมหรือไม่นั้นเป็นสิทธิของผู้ขอสินเชื่อ แต่หากผู้ขอสินเชื่อไม่ยินยอม ธนาคารก็ไม่พิจารณาสินเชื่อ

#### 5.2.4 ความรู้ความเข้าใจในเรื่องข้อมูลเครดิต

จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ตอบคำถามและให้ความคิดเห็นในเรื่องของข้อมูลเครดิต ดังนี้

1) ความหมายของข้อมูลเครดิต ความจำเป็นและความเป็นธรรมต่อผู้ขอสินเชื่อ

ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนทราบความหมายของข้อมูลเครดิตหรือเครดิตบูโรเป็นอย่างดี และทุกคนเห็นว่าจำเป็นต้องมี เพื่อช่วยปกป้องให้สถาบันการเงินให้มีข้อมูลทางการเงินของผู้ขอสินเชื่อไว้ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อ ซึ่งหากสถาบันการเงินมีปัญหาค่าดำเนินงานก็จะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เหมือนเช่นอดีตที่ผ่านมา แต่อย่างไรก็ตามมีผู้ให้สัมภาษณ์ 2 คนที่เห็นว่า การบังคับใช้กฎหมายข้อมูลเครดิตนี้ ไม่เป็นธรรมต่อผู้ขอสินเชื่อ กล่าวคือ รัฐให้ความสำคัญต่อสถาบันการเงินมากกว่าประชาชนทั่วไป เก่งกว่าหากสถาบันการเงินประกอบธุรกิจแล้วประสบปัญหาจะมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวม จึงจำเป็นต้องมีเครื่องมือช่วยให้สถาบันการเงินวิเคราะห์สินเชื่อได้ง่ายและแม่นยำขึ้น แม้ว่าในหลักการให้ขึ้นอยู่กับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ขอสินเชื่อ แต่ในทางปฏิบัติทุกสถาบันการเงินต่างบังคับให้ผู้ขอสินเชื่อต้องยินยอมให้ตรวจสอบข้อมูลเครดิต มิเช่นนั้นก็จะปฏิเสธสินเชื่อ ผลกระทบที่เกิดขึ้นนอกจากผู้ขอสินเชื่อทั้งหลายเข้าถึงสินเชื่อได้ยากขึ้นแล้ว ผู้ที่มีประวัติค้างชำระในข้อมูลเครดิตก็จะมีประวัติค้างชำระติดตัวตลอดไปสำหรับสถาบันการเงินที่ตรวจข้อมูลเครดิตหรือที่เรียกกันว่า ตีต Black List

มีผู้ให้สัมภาษณ์ 2 ใน 14 คน หรือร้อยละ 14.28 ยังให้ความเห็นต่อไปอีกว่า หากมองในมุมมองของประชาชนทั่วไป การที่สถาบันการเงินโดยเฉพาะสถาบันการเงินเอกชนที่ประกอบธุรกิจแล้วมีปัญหา ก็น่าที่จะเป็นความรับผิดชอบของสถาบันการเงินนั้นๆ เอง ส่วนผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวมนั้น รัฐอาจตั้งกฎเกณฑ์เงื่อนไขสถาบันการเงินเพิ่มเติม อาทิเช่น การเพิ่มอัตราเงินสำรองหนี้ การตรวจสอบอย่างเข้มข้นของธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น ทำไมรัฐจึงไม่ปกป้องธุรกิจอื่นๆ ของเอกชนเหมือนสถาบันการเงินบ้าง มีหลายธุรกิจที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศเช่นเดียวกับสถาบันการเงินเช่นกันทำไมรัฐไม่ปกป้องผู้ฝากเงิน ทำไมไม่จัดตั้งบริษัทที่เก็บรวบรวมข้อมูลความโปร่งใสในการทำธุรกิจ ผลประกอบการ ความผิดพลาดในการดำเนินงานที่ผ่านมา การจัดเกรดของสถาบันการเงินต่างๆ บ้าง ผู้ฝากเงินจะได้ทราบถึงสถานภาพของสถาบันการเงินเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในการฝากเงิน

#### 2) ความสำคัญของข้อมูลเครดิต

ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนต่างเห็นว่า ปัจจุบันข้อมูลเครดิตหรือเครดิตบูโรมีความสำคัญต่อการขอสินเชื่อเป็นอย่างมาก เพราะเป็นตัวกรองขั้นต้นในการพิจารณาสินเชื่อ ไม่ว่าผู้ขอสินเชื่อจะมีปัจจัยอื่นๆ ดีมากขนาดไหนก็ตาม หากมีปัญหาด้านข้อมูลเครดิตก็จะไม่สามารถผ่านด่านกรองแรกนี้ได้

#### 3) ระดับการค้างชำระที่จะถูกปฏิเสธสินเชื่อ

ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนตอบตรงกันว่า ระดับการค้างชำระที่จะทำให้สถาบันการเงินปฏิเสธสินเชื่อนั้น ขึ้นอยู่กับแต่ละสถาบันการเงินที่จะกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์เกรดข้อมูลเครดิตในแต่ละช่วงเวลา โดยทั่วไปหากค้างชำระเกินกว่า 3 งวด และมีเหตุผลไม่เพียงพอ สถาบันการเงินก็มักจะปฏิเสธสินเชื่อนั้นที่

#### 4) เกรดของข้อมูลเครดิตและคะแนนเครดิต

เรื่องผลการตรวจข้อมูลเครดิตนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนจะทราบผลการตรวจว่าผู้ขอสินเชื่อมีรายละเอียดในข้อมูลเครดิตอย่างไรบ้าง มีการค้างชำระหรือไม่ นานเท่าใด มีวงเงินสินเชื่อกับสถาบันการเงินกี่แห่ง ภาระหนี้สินทั้งหมดมีเท่าไร เป็นต้น แต่จะไม่ทราบเกรดของข้อมูลเครดิต เพราะเกรดนี้แต่ละสถาบันการเงินจะเป็นผู้กำหนดเกณฑ์ของตนเอง ส่วนคะแนนเครดิตนั้นขึ้นอยู่กับแต่ละสถาบันการเงินกำหนด และขึ้นอยู่กับสภาวะการณ์ในขณะนั้น ซึ่งคะแนนเครดิตสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลา

## 5) ผลการตรวจข้อมูลเครดิตและการแจ้งผล

ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนตอบตรงกันว่า เมื่อมีการตรวจข้อมูลเครดิตแล้ว โดยข้อบังคับของกฎหมาย ห้ามมิให้แจ้งผลการตรวจกับผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งหากผู้ขอสินเชื่อประสงค์จะทราบรายละเอียดข้อมูลเครดิตของตน ต้องไปยื่นขอตรวจสอบด้วยตนเองกับบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด เท่านั้น

## 6) ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลเครดิต

ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนตอบตรงกันว่า การจัดเก็บข้อมูลเครดิตของบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด จะจัดเก็บไว้เป็นระยะเวลา 3 ปี โดยข้อมูลใหม่ที่ส่งเข้ามาทุกเดือน จากสมาชิกจะทดแทนข้อมูลแรกๆ เป็นลำดับเช่นนี้ไป ส่วนสถาบันการเงินผู้ตรวจสอบข้อมูล โดยข้อกฎหมายแล้วเมื่อทราบผลแล้วห้ามมิให้จัดเก็บข้อมูลหรือเผยแพร่แก่บุคคลอื่นใดได้ แต่ในทางปฏิบัติแล้วสถาบันการเงินต่างก็บันทึกข้อมูลเหล่านี้ไว้เป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้อาจใช้เป็นประโยชน์แก่สถาบันการเงินในอนาคตได้

## 7) ประโยชน์ของการบังคับใช้กฎหมายข้อมูลเครดิต

ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนต่างให้ความเห็นเรื่องประโยชน์ของการบังคับใช้พระราชบัญญัติ การประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ.2545 ดังนี้ ผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงคือ สถาบันการเงินที่เป็นสมาชิกบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด เพราะทำให้สถาบันการเงินมีเครื่องมือตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อในเบื้องต้น สามารถคัดกรองผู้ขอสินเชื่อที่มีประวัติการค้างชำระหนี้มีภาระหนี้สินมากเกินตัว ขณะเดียวกันผู้ขอสินเชื่อกลับถูกจำกัดโอกาสในการเข้าถึงสินเชื่อ มีผู้ให้สัมภาษณ์ 9 คนที่เคยพบว่า ผู้ขอสินเชื่อที่มีศักยภาพในการกู้ มีคุณสมบัติต่างๆ เหมาะสม แต่ติดประวัติข้อมูลเครดิตหรือเครดิตบูโร แม้ว่าหลายรายที่ติดประวัติเพราะความเข้าใจผิดหรือไม่มีความรู้หรือจากสาเหตุอื่นที่มีใช้ด้วยเจตนา แต่กลับถูกสถาบันการเงินปฏิเสธสินเชื่อเพราะเห็นข้อมูลประวัติเครดิตดังกล่าว ทำให้ผู้ขอสินเชื่อเหล่านั้นเสียโอกาสในการขอสินเชื่อ

เช่นกันผู้ให้สัมภาษณ์ 9 ใน 14 คน หรือร้อยละ 64.28 ตอบว่าหากมองในด้านสถาบันการเงินและทางการเห็นว่ายังมีความจำเป็นต้องมีการบังคับใช้กฎหมายข้อมูลเครดิตต่อไป ทั้งนี้เพื่อช่วยป้องกันสถาบันการเงินในการพิจารณาสินเชื่อ และเพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ อีกทั้งเป็นการสร้างวินัยทางการเงินให้กับประชาชนทั่วไป แต่หากมองในด้านประชาชนผู้ขอสินเชื่อ ตั้งแต่มีการบังคับใช้กฎหมายข้อมูลเครดิตทำให้การยื่นขอสินเชื่อเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและลำบากมากยิ่งขึ้น มีหลายคนที่ต้องไปใช้สินเชื่อนอกระบบแทนทำให้ต้องเสีย

ดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายที่สูง และไม่เป็นธรรมอย่างยิ่งต่อประชาชนโดยทั่วไป ผลการดำเนินงานและสถานภาพภาพของสถาบันการเงิน ก็ควรที่สถาบันการเงินนั้นๆ ควรจะต้องรับผิดชอบเอง หาใช่ต้องให้ทางการปกป้องหรือช่วยเหลือไม่

#### 8) ความรู้พื้นฐานและการปฏิบัติตนในด้านข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อ

ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนตอบตรงกันว่า การจะให้ผู้ขอสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานและปฏิบัติตนในเรื่องของเครดิตบูโรนั้น บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด ควรจะมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้พื้นฐานให้แก่ประชาชนทั่วไปมากกว่าที่เป็นอยู่ การอาศัยสถาบันการเงินให้ความรู้พื้นฐานแก่ผู้ขอสินเชื่อเป็นการแก้ไขปัญหาลายเหตุ ความรู้พื้นฐานที่ผู้ขอสินเชื่อควรรู้ก่อนการติดต่อขอสินเชื่อคือ รู้ว่าข้อมูลเครดิตหรือเครดิตบูโรคืออะไร มีความสำคัญต่อการพิจารณาสินเชื่อของสถาบันการเงินอย่างไร ส่วนการปฏิบัติตนก่อนการยื่นขอสินเชื่อ เพื่อที่จะไม่ให้สถาบันการเงินปฏิเสธสินเชื่อ นั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ต่างเห็นว่า สิ่งแรกที่ผู้ขอสินเชื่อควรดำเนินการคือ การขอตรวจสอบข้อมูลเครดิตของตนเองก่อนการยื่นขอสินเชื่อ เพื่อดูรายงานรายละเอียดต่างๆ ว่ามีปัจจัยใดที่ไม่อยู่ในเกณฑ์ของสถาบันการเงิน โดยเฉพาะปัจจัยเรื่องการผิดนัดชำระหนี้ และภาระการผ่อนชำระที่มากเกินไปกว่ารายได้ ซึ่งปัจจัยทั้งสองนี้สถาบันการเงินจะให้น้ำหนักความสำคัญมากกว่าปัจจัยอื่นๆ หากมีปัจจัยใดที่คิดว่าไม่อยู่ในหลักเกณฑ์ก็ต้องหาทางแก้ไข เช่น หากมีบัญชีหนี้ที่ค้างชำระ ก็ควรหาทางชำระให้เป็นปกติก่อนการยื่นขอสินเชื่อ หากมีภาระหนี้มากเกินไป ก็อาจจะขอรอหนี้หรือขยายเวลาลดภาระการผ่อนชำระรายเดือนลง เป็นต้น

#### 9) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

แนวทางการสร้างคุณสมบัติด้านข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อ เพื่อให้ได้คุณสมบัติที่ธนาคารไทยพาณิชย์ยอมรับได้และจะไม่ปฏิเสธสินเชื่อเนื่องจากข้อมูลเครดิตนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้คำแนะนำดังนี้

- ผู้ให้สัมภาษณ์ 11 ใน 14 คน หรือร้อยละ 78.57 ได้แนะนำว่า ก่อนการติดต่อขอสินเชื่อกับธนาคารผู้ขอสินเชื่อควรขอตรวจสอบข้อมูลเครดิตของตนเอง เพื่อให้ทราบว่า ปัจจุบันตนเองมีสถานภาพด้านข้อมูลเครดิตอยู่ในระดับใด มีประวัติการใช้สินเชื่อหรือไม่ การผ่อนชำระที่ผ่านมามีการผิดนัดชำระบ้างหรือไม่ กี่งวด มีบัญชีสินเชื่อและหนี้ค้างชำระเล็กน้อยเพียงใด ซึ่งในรายงานข้อมูลเครดิตที่ผู้ขอสินเชื่อขอตรวจสอบนั้น ผู้ขอสินเชื่อสามารถดูรายละเอียดต่างๆ ดังกล่าวได้ด้วยตนเอง แต่หากมีข้อสงสัยใดก็สามารถสอบถามได้กับเจ้าหน้าที่บริษัทข้อมูลเครดิตหรือเจ้าหน้าที่ธนาคารได้

- ผู้ให้สัมภาษณ์ 10 ใน 14 คน หรือร้อยละ 71.42 ได้แนะนำว่า หากผู้ขอสินเชื่อมีอายุค่อนข้างมาก ระยะเวลาผ่อนชำระที่ธนาคารไทยพาณิชย์จะพิจารณาให้สูงสุดส่วนใหญ่มักจะให้ระยะเวลาผ่อนชำระไม่เกินอายุ 60 ปี ฉะนั้นหากผู้ขอสินเชื่อต้องการระยะเวลาผ่อนชำระยาวนานขึ้น ผู้ขอสินเชื่อจำเป็นต้องหาผู้กู้ร่วมที่มีอายุน้อยกว่า ทั้งนี้เกณฑ์ธนาคารจะพิจารณาระยะเวลาผ่อนชำระที่นานที่สุดดังกล่าวจากผู้กู้ร่วมคนที่มีอายุน้อยที่สุด แต่อย่างไรก็ตามผู้ขอสินเชื่อต้องคำนึงด้วยว่าผู้กู้ร่วมนั้นมีคุณสมบัติส่วนตัว (Character) เหมาะสมเพียงใด เพราะบางครั้งคุณสมบัติของผู้กู้ร่วมอาจทำให้คะแนนเครดิตของการกู้ลดลงได้ หากผู้กู้ร่วมมีคุณสมบัติไม่เข้าเกณฑ์ของธนาคาร

- ผู้ให้สัมภาษณ์ 13 ใน 14 คน หรือร้อยละ 92.85 ได้แนะนำว่า จากรายงานข้อมูลเครดิต หากพบว่าปัจจุบันผู้ขอสินเชื่อมีการค้างชำระหนี้ไม่เท่ากับสถาบันการเงินใดก็ตาม ก่อนการติดต่อขอสินเชื่อกับธนาคาร ผู้ขอสินเชื่อจำเป็นต้องปรับแก้การค้างชำระหนี้เหล่านั้นๆ โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาดังนี้ หากมีการค้างชำระต่อเนื่องไม่เกิน 90 วัน ให้หาทางชำระหนี้ที่ค้างหนี้ให้เป็นที่ปรกติและเก็บเอกสารการชำระไว้เพื่อแสดงต่อธนาคารในภายหลัง หากมีการค้างชำระต่อเนื่องเกินกว่า 90 วัน และไม่สามารถชำระหนี้ที่ค้างได้ทั้งหมดให้เป็นที่ปรกติ ผู้ขอสินเชื่อต้องขอปรับโครงสร้างหนี้กับสถาบันการเงินนั้นๆ ทันที การปรับโครงสร้างหนี้ก็คือการตกลงกำหนดเงื่อนไขการชำระหนี้ใหม่ หากสถาบันการเงินเจ้าหนี้ยินยอมตกลงให้ปรับโครงสร้างหนี้ได้ ผู้ขอสินเชื่อก็จะไม่ตกเป็นผู้ผิดนัดชำระหนี้อีกต่อไป แต่อย่างไรก็ตามการปรับโครงสร้างหนี้ก็ปรากฏในรายงานข้อมูลเครดิต กรณีเช่นนี้ผู้ขอสินเชื่อจำเป็นต้องหาผู้กู้ร่วมที่มีคุณสมบัติที่ดีกว่ามาผู้ร่วมเพื่อช่วยเพิ่มคะแนนเครดิตในเรื่องของการเคยปรับโครงสร้างหนี้มาก่อน

- ผู้ให้สัมภาษณ์ 11 ใน 14 คน หรือร้อยละ 78.57 ได้แนะนำว่า จากรายงานข้อมูลเครดิต ผู้ขอสินเชื่อควรคำนวณภาระการผ่อนชำระของตนเอง โดยการรวมจำนวนเงินที่ต้องผ่อนชำระแต่ละงวดทุกๆ บัญชีสินเชื่อเทียบกับรายได้ประจำของตนเองที่คาดว่าจะธนาคารจะยอมรับได้ ถ้ามีภาระการผ่อนชำระเกินกว่า 30% ของรายได้ต่อเดือน โอกาสที่จะถูกปฏิเสธสินเชื่อจะมีสูง ฉะนั้นจึงควรพิจารณาดังนี้ หากมีบัญชีสินเชื่อที่ต้องผ่อนชำระหลายบัญชีทางแก้ไขก็อาจต้องขอให้เจ้าหนี้รวมยอดหนี้ให้เหลือบัญชีเดียวหรือน้อยที่สุด อัตราการผ่อนชำระจะลดน้อยลง หรือหากเจ้าหนี้มีหลายสถาบัน ก็อาจจะเสนอขอเจ้าหนี้ต่างๆ ปรับลดอัตราผ่อนชำระขยายระยะเวลาออกไป ก็จะทำให้ภาระผ่อนชำระต่องวดลดน้อยลงได้ นอกจากนี้อีกวิธีหนึ่งคือ การที่ผู้ขอสินเชื่ออาจหาผู้กู้ร่วมที่มีภาระน้อยมาผู้ร่วมเพื่อเพิ่มฐานรายได้ประจำอันจะทำให้อัตราส่วนภาระผ่อนชำระเมื่อเทียบกับรายได้รวมลดน้อยลงได้เช่นกัน

- ผู้ให้สัมภาษณ์ 12 ใน 14 คน หรือร้อยละ 85.71 ได้แนะนำว่า กรณีที่ผู้ขอสินเชื่อไม่เคยมีประวัติการใช้สินเชื่อกับสถาบันการเงินใดๆ เลย แนะนำว่าควรสร้างประวัติการใช้สินเชื่อก่อนการยื่นขอสินเชื่อกับธนาคาร โดยการสร้างประวัติสินเชื่ออาจขอใช้สินเชื่อประเภทบัตรเครดิตกับสถาบันการเงินใดก็ได้ ซึ่งเป็นสินเชื่อที่ข่ง่าย รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก

- ผู้ให้สัมภาษณ์ 8 ใน 14 คน หรือร้อยละ 57.14 ให้ข้อเสนอแนะว่า รายงานข้อมูลเครดิตที่สถาบันการเงินผู้ตรวจสอบข้อมูลเครดิตได้รับนั้น ปრაกฏรายละเอียดมากเกินไป มากจนเป็นการเอาเปรียบผู้ขอสินเชื่อ และมากจนสถาบันการเงินแทบจะไม่ต้องวิเคราะห์ Character และ Capacity ของผู้ขอสินเชื่อเลย กล่าวคือ ในรายงานมีข้อมูลบัญชีสินเชื่อต่างๆ ทั้งหมดที่ผู้ขอสินเชื่อมีอยู่หรือเคยมีอยู่ วันเปิดปิดบัญชี ยอดหนี้คงค้าง ผลการผ่อนชำระแต่ละเดือนทุกเดือน จำนวนงวดที่ค้างชำระทั้งต่อเนื่องและไม่ต่อเนื่อง วันที่เริ่มค้างชำระ จำนวนครั้งที่ขอตรวจสอบ เป็นต้น และหากผู้ขอสินเชื่อมีประวัติผิดนัดชำระหนี้หรือค้างชำระหนี้แต่เพียงเล็กน้อย และไม่ว่าจะจำนวนเงินมากน้อยเพียงใด เกรดตามเกณฑ์ของสถาบันการเงินที่ปรากฏ ก็จะเป็นตัวชี้ขาดในการพิจารณาอนุมัติหรือจะปฏิเสธสินเชื่อ แม้สถาบันการเงินจะรู้ว่าจำนวนหนี้ที่ค้างชำระอาจเป็นจำนวนเพียงเล็กน้อย แต่ด้วยกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้ทำให้ผู้พิจารณาสินเชื่อจำเป็นต้องปฏิเสธสินเชื่อนั้นๆ ฉะนั้นหากเป็นไปได้ รายงานข้อมูลเครดิตควรมีรายละเอียดเพียงระดับหนึ่ง ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องละเอียดมากนักเช่นปัจจุบัน เพื่อให้สถาบันการเงินมีโอกาสได้ใช้ดุลยพินิจวิเคราะห์ศักยภาพและความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อบ้าง เช่นกัน กรณีที่ผู้ขอสินเชื่อมีประวัติข้อมูลเครดิตที่ดีมาก เกรด A แทนที่ผู้ขอสินเชื่อจะได้สิ่งตอบแทนเป็นพิเศษเช่น อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำเป็นพิเศษ สิทธิประโยชน์พิเศษอื่นๆ ในการกู้ เป็นต้น แต่ผู้ขอสินเชื่อกลับได้อัตราดอกเบี้ยหรือสิทธิประโยชน์เท่ากับผู้ขอสินเชื่อทั่วๆ ไปในเกรดอื่นๆ ซึ่งเป็นเช่นนี้ทุกๆ สถาบันการเงิน จึงไม่เป็นที่ธรรมต่อผู้ขอสินเชื่อ



## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อของธนาคาร กขค. จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีประชากรที่ใช้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแรกคือ ผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกปฏิเสธจากธนาคาร กขค. สาขาต่างๆ ในเขตจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มที่สองคือ เจ้าหน้าที่สินเชื่อประจำสาขา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยสำหรับกลุ่มแรก และใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับกลุ่มที่สอง ส่วนเครื่องมือในการวิเคราะห์ใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลพื้นฐานของผู้ขอสินเชื่อ และสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (Logistic Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิต ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อของธนาคาร กขค. จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

1.1.2 เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเรื่องข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อของธนาคาร กขค. จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

1.1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อกับการถูกปฏิเสธสินเชื่อของธนาคาร กขค. จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

1.1.4 เพื่อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลของธนาคาร กขค. จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

1.1.5 เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างคุณสมบัติด้านข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อของธนาคาร กขค. จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

## 1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1.2.1 กลุ่มผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคล ที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อจากธนาคาร กขค. สาขาต่างๆ ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ระหว่างปี พ.ศ.2555 ถึง 2556 จำนวน 334 ราย

1.2.2 กลุ่มเจ้าหน้าที่สินเชื่อประจำสาขาจำนวน 14 ราย

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ถูกปฏิเสธสินเชื่อ หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาร์โย มามานัน ได้จำนวน 182 ราย ใช้วิธีการสำรวจแบบสุ่มจากรายชื่อผู้ที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ ส่วนเจ้าหน้าที่สินเชื่อประจำสาขาสำรวจทั้ง 14 คน

การรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการขอสินเชื่อ ได้แก่ ประเภทสินเชื่อ ประวัติสินเชื่อ การตรวจข้อมูลเครดิต จำนวนบัญชีสินเชื่อที่ใช้ การผิดนัดชำระหนี้ ภาระการผ่อนชำระ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับข้อมูลเครดิต และส่วนที่ 4 คือปัญหาและข้อเสนอแนะ ส่วนเจ้าหน้าที่สินเชื่อประจำสาขาใช้แบบสัมภาษณ์ ประกอบไปด้วย ข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการขอสินเชื่อและข้อมูลเครดิต และข้อเสนอแนะอื่นๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science for Window) ใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลพื้นฐาน และใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (Logistic Regression Analysis) สถิติที่ใช้ทดสอบได้แก่ สถิติ Wald เพื่อทดสอบ  $Z^2$  สถิติ Standard deviation (S.D.) เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์และความแปรปรวนในระดับนัยสำคัญของปัจจัยต่างๆ

## 1.3 ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้สัมภาษณ์ สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

### 1.3.1 ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธ

#### 1) ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธ

ด้านข้อมูลส่วนบุคคล ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ถูกปฏิเสธสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72.53 เพศหญิงร้อยละ 27.47 ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.06 อายุตั้งแต่ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.57 อายุตั้งแต่ 20 - 30 ปี คิดเป็น

ร้อยละ 17.03 และน้อยที่สุดคือ อายุตั้งแต่ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.34 สถานภาพส่วนใหญ่คือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 65.38 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 20.33 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 14.29 ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.51 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.38 ระดับอนุปริญญา/อาชีวศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.29 ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.14 และน้อยที่สุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.95

ด้านอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน คิดเป็นร้อยละ 36.81 รองลงมาคือ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 24.72 ค้าขายทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 16.48 หุ่นส่วนกิจการ/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 12.09 อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 4.95 รับจ้างทั่วไป/ไม่ประจำ คิดเป็นร้อยละ 4.40 และน้อยที่สุดคือ อาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.55

ด้านรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.66 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 25,001 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.82 ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.48 ตั้งแต่ 50,001 - 75,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.09 ตั้งแต่ 75,001 - 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.85 และน้อยที่สุดคือ มีรายได้มากกว่า 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.10

## 2) ปัจจัยข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธ

ด้านข้อมูลเครดิต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ถูกปฏิเสธสินเชื่อส่วนใหญ่เคยมีประวัติการใช้สินเชื่อจำนวน 165 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.66 ไม่เคยมีประวัติสินเชื่อ จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.34 จำนวนบัญชีสินเชื่อที่มีอยู่มากที่สุดคือ 4 บัญชีจำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.88 รองลงมาคือ 9 บัญชี คิดเป็นร้อยละ 13.74 น้อยที่สุดคือ 3 บัญชีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.95 ด้านการผิดนัดชำระหนี้ ส่วนใหญ่ผิดนัดชำระหนี้ไม่ต่อเนื่องและไม่เกิน 30 วัน คิดเป็นร้อยละ 28.02 รองลงมาคือ ผิดนัดชำระหนี้ 31 - 60 วันต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 26.93 ผิดนัดชำระหนี้ 61 - 90 วันต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 26.37 ไม่ผิดนัดชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 9.89 และน้อยที่สุดคือ ผิดนัดต่อเนื่องตั้งแต่ 91 วันเป็นต้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.79 ด้านภาระการผ่อนชำระ ส่วนใหญ่มีภาระการผ่อนชำระมากกว่า 70% ของรายได้ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 32.42 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 51 - 70% คิดเป็นร้อยละ 28.57 ตั้งแต่ 31 - 50% คิดเป็นร้อยละ 24.72 และน้อยที่สุดคือ ภาระการผ่อนชำระน้อยกว่า 30% คิดเป็นร้อยละ 14.29 ด้านความรู้ความเข้าใจในเรื่องข้อมูลเครดิตผู้ถูกปฏิเสธสินเชื่อ ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างน้อย คิดเป็นร้อยละ 62.64

รองลงมา มีความรู้ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 28.02 มีความรู้ค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 4.95 มีความรู้ต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 3.85 ส่วนที่น้อยที่สุดคือ มีความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.54

### **1.3.2 ระดับความรู้ความเข้าใจเรื่องข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ**

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) ส่วนใหญ่มีความรู้ค่อนข้างน้อย คิดเป็นร้อยละ 62.64 รองลงมา มีความรู้ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 28.02 มีความรู้ค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 4.95 มีความรู้ต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 3.85 ส่วนที่น้อยที่สุดคือ มีความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.54

### **1.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธกับการถูกปฏิเสธสินเชื่อ**

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยตัวแปรที่ศึกษาสามารถร่วมกันอธิบายความเป็นไปได้ในการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตได้ถึงร้อยละ 56.80 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งปัจจัยแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กับการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิต ดังนี้

- 1) อายุของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธ (AGE) มีความสัมพันธ์กับการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.219
- 2) การไม่เคยมีประวัติเครดิต (DVAC) มีความสัมพันธ์กับการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.082
- 3) การผิดนัดชำระหนี้ต่อเนื่อง 61 – 90 วัน (DDEF<sub>4</sub>) มีความสัมพันธ์กับการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.626
- 4) ภาระการผ่อนชำระ (INS) มีความสัมพันธ์กับการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.317
- 5) ความรู้ความเข้าใจข้อมูลเครดิต (KNW) มีความสัมพันธ์กับการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตในทิศทางตรงกันข้ามกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.297

### 1.3.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อมูลเครดิตไว้ ดังนี้

- 1) ธนาคารควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกณฑ์การพิจารณาเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลเครดิตที่ธนาคารยอมรับได้ ให้ผู้ขอสินเชื่อได้ทราบเพื่อจะได้ตรวจสอบคุณสมบัติของตนก่อนการยื่นขอสินเชื่อ
- 2) ธนาคารควรมีแนวทางคำตอบเพื่อสื่อให้ผู้ขอสินเชื่อได้ทราบได้ว่าผู้ขอสินเชื่อขาดคุณสมบัติข้อมูลเครดิตด้านใดบ้าง โดยไม่ผิดข้อกำหนดของกฎหมายในการอ้างเหตุผลการปฏิเสธสินเชื่อ
- 3) ธนาคารควรเปิดโอกาสให้ผู้ขอสินเชื่อได้ชี้แจงสาเหตุหรือเหตุผลการขาดคุณสมบัติข้อมูลเครดิตก่อนพิจารณาปฏิเสธสินเชื่อ
- 4) ธนาคารไม่ควรบังคับให้ผู้ขอสินเชื่อทุกรายต้องยินยอมเปิดเผยข้อมูลเครดิต แต่อาจกำหนดเงื่อนไขสินเชื่อแตกต่างกันไประหว่างผู้ขอสินเชื่อที่สมัครใจและไม่สมัครใจเปิดเผยข้อมูลเครดิต
- 5) หนังสือยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลควรมีกำหนดระยะเวลาการบังคับใช้

### 1.3.5 แนวทางการสร้างคุณสมบัติด้านข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อ

#### ประเภทบุคคล

ก่อนการยื่นขอสินเชื่อผู้ขอสินเชื่อจำเป็นต้องมีคุณสมบัติด้านข้อมูลเครดิตของตนให้อยู่ในระดับที่สถาบันการเงินยอมรับได้ เพราะข้อมูลเครดิตเป็นปราการด่านแรกของธนาคารที่จะตัดสินใจว่าจะรับพิจารณาสินเชื่อต่อไปหรือไม่ ผลการศึกษาได้ข้อเสนอแนะในการสร้างคุณสมบัติด้านข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อ ดังนี้

- 1) ผู้ขอสินเชื่อควรตรวจสอบข้อมูลเครดิตของตนเองก่อนการยื่นขอสินเชื่อ เพื่อให้ทราบว่าปัจจุบันมีสถานภาพด้านข้อมูลเครดิตอยู่ในระดับใด มีประวัติการใช้สินเชื่อหรือไม่ การผ่อนชำระที่ผ่านมามีการผิดนัดชำระบ้างหรือไม่ กี่งวด มีบัญชีสินเชื่อและหนี้ค้างชำระมากน้อยเพียงใด ซึ่งในรายงานข้อมูลเครดิตที่ผู้ขอสินเชื่อขอตรวจสอบนั้น ผู้ขอสินเชื่อสามารถดูรายละเอียดต่างๆ ดังกล่าวได้ด้วยตนเอง แต่หากมีข้อสงสัยใดก็สามารถสอบถามได้กับเจ้าหน้าที่บริษัทข้อมูลเครดิตหรือเจ้าหน้าที่ธนาคารได้

2) หากผู้ขอสินเชื่อมีอายุค่อนข้างมาก ระยะเวลาผ่อนชำระที่ธนาคารจะพิจารณาให้สูงสุดส่วนใหญ่จะให้ระยะเวลาผ่อนชำระไม่เกินอายุ 60 ปี ฉะนั้นหากผู้ขอสินเชื่อต้องการระยะเวลาผ่อนชำระยาวนานขึ้น ผู้ขอสินเชื่อจำเป็นต้องหาผู้กู้ร่วมที่มีอายุน้อยกว่า ทั้งนี้เกณฑ์ธนาคารจะพิจารณาระยะเวลาผ่อนชำระที่นานที่สุดดังกล่าวจากผู้กู้ร่วมคนที่มีอายุน้อยที่สุด ซึ่งผู้กู้ร่วมต้องมีคุณสมบัติส่วนตัว (Character) ที่ธนาคารยอมรับได้ด้วย

3) กรณีที่ผู้ขอสินเชื่อมีประวัติการค้างชำระหนี้ต่อเนื่องไม่เกิน 90 วัน ให้หาทางชำระหนี้ที่ค้างนั้นให้เป็นปกติและเก็บเอกสารการชำระไว้เพื่อแสดงต่อธนาคารในภายหลัง หากมีการค้างชำระต่อเนื่องเกินกว่า 90 วัน และไม่สามารถชำระหนี้ที่ค้างได้ทั้งหมดให้เป็นปกติ ผู้ขอสินเชื่อต้องขอปรับโครงสร้างหนี้กับสถาบันการเงินนั้นๆ ทันที

4) ผู้ขอสินเชื่อต้องคำนวณภาระการผ่อนชำระของตนเอง โดยการรวมจำนวนเงินที่ต้องผ่อนชำระแต่ละงวดทุกๆ บัญชีสินเชื่อเทียบกับรายได้ประจำของตนเองที่คาดว่าธนาคารจะยอมรับได้ ถ้ามีภาระการผ่อนชำระเกินกว่า 30% ของรายได้ต่อเดือน โอกาสที่จะถูกปฏิเสธสินเชื่อจะมีสูง ฉะนั้นจึงควรพิจารณาดังนี้ หากมีบัญชีสินเชื่อที่ต้องผ่อนชำระหลายบัญชี ทางแก้ไขก็อาจต้องขอให้เจ้าหนี้รวมยอดหนี้ให้เหลือบัญชีเดียวหรือน้อยที่สุด อัตราการผ่อนชำระจะลดน้อยลง หรือหากเจ้าหนี้มีหลายสถาบัน ก็อาจจะเสนอขอเจ้าหนี้ต่างๆ ปรับลดอัตราผ่อนชำระขยายระยะเวลาออกไป ก็จะทำให้ภาระผ่อนชำระต้องลดลงได้ นอกจากนี้อีกวิธีหนึ่งคือ การที่ผู้ขอสินเชื่ออาจหาผู้กู้ร่วมที่มีภาระน้อยมากู้ร่วมเพื่อเพิ่มฐานรายได้ประจำอันจะทำให้อัตราส่วนภาระผ่อนชำระเมื่อเทียบกับรายได้รวมลดน้อยลงได้เช่นกัน

5) ผู้ขอสินเชื่อที่ไม่เคยมีประวัติการใช้สินเชื่อกับสถาบันการเงินใดๆ เลย แนะนำว่าควรสร้างประวัติการใช้สินเชื่อก่อนการยื่นขอสินเชื่อกับธนาคาร โดยการสร้างประวัติสินเชื่อและประวัติการชำระหนี้ อาจขอใช้สินเชื่อประเภทบัตรเครดิตกับสถาบันการเงินใดก็ได้ ซึ่งเป็นสินเชื่อที่ข่ง่าย รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก

## 2. อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยที่ได้จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิต คือ อายุของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ (AGE) การไม่เคยมีประวัติเครดิต (DVAC) การผัดนัดชำระหนี้ต่อเนื่อง 61 – 90 วัน (DDEF<sub>4</sub>) ภาระการผ่อนชำระ (INS) และความรู้ความเข้าใจข้อมูลเครดิต (KNW) ส่วนปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตคือ สถานภาพ (STA) ระดับการศึกษา (EDU) และจำนวนบัญชีสินเชื่อที่มีอยู่ (NUM) สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

**2.1 อายุของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อ (AGE)** มีความสัมพันธ์กับการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตในทิศทางเดียวกัน เพราะสถาบันการเงินส่วนใหญ่จะกำหนดระยะเวลาผ่อนชำระหนี้เมื่อรวมกับอายุผู้ขอสินเชื่อแล้วต้องไม่เกิน 60 ปี ทำให้ผู้ขอสินเชื่อที่มีอายุมากจะเหลือระยะเวลาผ่อนชำระน้อยลง สินเชื่อบางประเภท อาทิเช่น สินเชื่อเพื่อซื้อที่อยู่อาศัย เป็นสินเชื่อที่ต้องใช้ระยะเวลาผ่อนชำระที่ยาวนานเป็นพิเศษ หากผู้ขอสินเชื่อมีอายุค่อนข้างมาก โอกาสจะถูกปฏิเสธสินเชื่อก็มีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการวิเคราะห์สินเชื่อ 5 C's คือ Character คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ ได้แก่ อายุ อุปนิสัย ความชำนาญ ประสบการณ์ เป็นต้น ซึ่งอายุเป็นปัจจัยหลักปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาวิเคราะห์สินเชื่อ และสอดคล้องกับการศึกษาของ เคียงเดือน พิจิตรชุมพล (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) พบว่า การให้สินเชื่อของสถาบันการเงินจะพิจารณา ด้านตัวผู้กู้มากที่สุด ส่วนกลยุทธ์ 5Cs ที่สถาบันการเงินให้ความสำคัญมากที่สุดคือ Character ของผู้ขอกู้ ผู้ขอสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี และมีสถานภาพแต่งงาน แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของไพรัตน์ ยิงยงค์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการกู้เงินเพื่อเหตุฉุกเฉินอย่างต่อเนื่อง: กรณีศึกษาสหกรณ์เครดิตยูเนียน เอ็น เอช เค สปริง จำกัด พบว่า จากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน เอ็น เอช เค สปริง จำกัด จำนวน 342 คน ที่มีต่อการกู้เงินเพื่อเหตุฉุกเฉิน ปัจจัยด้านอายุและด้านรายได้รายจ่าย ไม่มีความสัมพันธ์กับการกู้เงินเพื่อเหตุฉุกเฉินแต่อย่างใด ทั้งนี้ เพราะการกู้เงินเพื่อเหตุฉุกเฉินของสหกรณ์มีหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อที่แตกต่างจากธนาคาร สหกรณ์จะให้กู้ฉุกเฉินหรือไม่พิจารณาจากทุนเรือนหุ้นของสมาชิกผู้ขอกู้ที่มีอยู่กับสหกรณ์เป็นหลัก อายุผู้ขอกู้จึงไม่ใช่ปัจจัยสำคัญและไม่มีความสัมพันธ์กับการกู้เงินเพื่อเหตุฉุกเฉิน

**2.2 การไม่เคยมีประวัติเครดิต (DVAC)** มีความสัมพันธ์กับการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตในทิศทางเดียวกัน ซึ่งประวัติการใช้สินเชื่อหรือประวัติเครดิตเป็นตัวชี้พฤติกรรมการชำระหนี้ว่าเป็นเช่นใด การไม่เคยมีประวัติเครดิตเลยจะทำให้สถาบันการเงินไม่สามารถทราบได้ว่าผู้ขอสินเชื่อมีพฤติกรรมการชำระหนี้เป็นอย่างไรส่วนกรณีที่ไม่เคยใช้บัญชีสินเชื่อเลยนั้น สถาบันการเงินอาจให้ความน่าเชื่อถือน้อยกว่าผู้ที่เคยมีประวัติค้างชำระหนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของของ อนุภา วงษ์ศิริสุพรชัย และสุรนาท ชมะณะรงค์ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการผัดผ่อนชำระหนี้สถาบันการเงินของวิสาหกิจขนาดย่อมพบว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อให้กับวิสาหกิจขนาดกลางและย่อมนั้น สถาบันการเงินจะให้ความสำคัญในเรื่องของความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้เป็นอันดับแรก โดยเฉพาะประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมา ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงวินัยทางการเงินของตัวผู้กู้เองด้วย รองลงมาคือ วัตถุประสงค์ในการขอกู้ยืมเงิน ซึ่งต้องมีความชัดเจน เป็นรูปธรรม และก่อประโยชน์ให้กับตัวผู้กู้ การไม่เคยมีประวัติการใช้สินเชื่อเลยนั้น หมายถึงว่าผู้ขอสินเชื่อขาดคุณสมบัติเฉพาะด้าน เรื่องประสิทธิภาพการชำระหนี้ ซึ่งก็คือ ปัจจัย Character ตามทฤษฎีการวิเคราะห์สินเชื่อ 5 C's นั่นเอง

**2.3 การผัดผ่อนชำระหนี้ต่อเนื่อง 61 – 90 วัน (DDEF<sub>4</sub>)** มีความสัมพันธ์กับการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตในทิศทางเดียวกัน การผัดผ่อนชำระหนี้ตั้งแต่ 90 วันเป็นต้นไปนั้น สถาบันการเงินจะต้องจัดชั้นลูกหนี้รายนี้เป็นหนี้ต่ำกว่ามาตรฐาน ซึ่งเป็นชั้นหนี้ที่ผู้ขอสินเชื่อมีโอกาสค้างชำระมากที่สุด สถาบันการเงินจะเริ่มเข้มงวดหนี้ที่ค้างชำระตั้งแต่ 31 วันต่อเนื่องเป็นต้นไป เพราะต้องมีการกันเงินสำรองหนี้ที่มีปัญหาดังกล่าว ลูกหนี้ที่ผัดผ่อนชำระหนี้ระยะนี้จึงมีโอกาสถูกปฏิเสธสินเชื่อค่อนข้างมาก ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีการวิเคราะห์สินเชื่อ 5 C's คือ Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ อันเป็นปัจจัยหลักในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อหรือทฤษฎีการวิเคราะห์สินเชื่อ 3 P's คือ Payment ซึ่งก็คือความสามารถในการชำระหนี้เช่นกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของจිරพร ศรีวัฒนานุกุลกิจ (2534) ได้ทำการศึกษาเรื่องบทบาทของสถาบันการเงินต่อการลงทุนและการจ้างงานภาคธุรกิจการค้าและอุตสาหกรรมขนาดย่อมในเขตจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในการที่สถาบันการเงินจะปล่อยสินเชื่อต้องพิจารณาขีดความสามารถที่จะชำระหนี้ของผู้กู้ โดยใช้หลักเกณฑ์ต่างๆ มาพิจารณา ได้แก่ วงเงินสินเชื่อ หลักทรัพย์ค้ำประกัน วัตถุประสงค์ ความเชื่อถือได้ ความมั่นคงของกิจการ และความสามารถในการชำระหนี้ โดยมีสถาบันการเงินส่วนใหญ่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญแก่ความสามารถชำระหนี้และการผัดผ่อนชำระหนี้เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นวัตถุประสงค์ในการขอกู้ และสอดคล้องกับการศึกษาของ อรทัย แสงเทียนชัย (2545)



ได้ทำการศึกษาเรื่อง การปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านการเพิ่มทุน การปล่อยสินเชื่อ การระดมเงินฝาก การกู้ยืมและประสิทธิภาพการดำเนินงาน หลังวิกฤตการณ์การเงินปี 2540 พบว่า หลังเกิดวิกฤตการณ์ธนาคารพาณิชย์มีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องเกณฑ์การพิจารณาปล่อยสินเชื่อ จากเดิมเป็นการพิจารณาสินเชื่ออย่างรอบคอบโดยเน้นเรื่องของการค้ำประกันชำระหนี้ ความสามารถในการชำระหนี้และวัตถุประสงค์ในการกู้เป็นหลัก

**2.4 ภาวะการผ่อนชำระ (INS)** มีความสัมพันธ์กับการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตในทิศทางเดียวกัน ปกติสถาบันการเงินส่วนใหญ่จะกำหนดเกณฑ์ภาวะการผ่อนชำระของผู้ขอสินเชื่อไว้ไม่ควรเกิน 30% ของรายได้ต่อเดือน หากเกินกว่านี้จะทำให้ผู้กู้มีโอกาสผิดนัดชำระหนี้ค่อนข้างสูง ภาวะการผ่อนชำระหนี้จึงเป็นปัจจัยที่สถาบันการเงินให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกๆ สอดคล้องกับการศึกษาของ วิรดา อุปารมี (2540) ศึกษาถึงหลักเกณฑ์การวิเคราะห์สินเชื่อโครงการธุรกิจบ้านและที่ดิน กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่างผู้จัดการสาขาของธนาคารพาณิชย์ 56 ราย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้จัดการสาขาเลือกการวิเคราะห์สินเชื่อเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) โดยหลัก 5C's policy ในการพิจารณา และให้ความสำคัญกับภาระหนี้ที่มีอยู่และความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ (Character) หลักประกัน (Collateral) เงินทุน (Capital) และเงื่อนไขอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (Conditions) ตามลำดับ และสอดคล้องกับการศึกษาของ ธีระพงศ์ ชินะจิตพันธุ์ และกมลกฤษณ์ โตชัยวัฒน์ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง หลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ไทย ด้วยการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่พิจารณาสินเชื่อ โดยการออกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่สินเชื่อ 234 ราย 14 ธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์สินเชื่อเชิงคุณภาพให้ความสำคัญกับภาระหนี้สินที่มีอยู่และความสามารถในการชำระหนี้มากที่สุด รองลงมาคือ คุณสมบัติส่วนตัว เงินทุน หลักประกัน และเงื่อนไขสินเชื่อ ตามลำดับ

**2.5 ความรู้ความเข้าใจข้อมูลเครดิต (KNW)** มีความสัมพันธ์กับการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตในทิศทางตรงกันข้ามกัน เพราะปัจจุบันผู้ขอสินเชื่อส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด ค่อนข้างจำกัด บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด ซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่โดยตรงในการเผยแพร่ความรู้ข้อมูลเครดิตแต่กลับไม่สามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง ทำให้ผู้ขอสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอ และจากการมีความรู้ไม่ถึง จึงทำให้ผู้ขอสินเชื่อไม่สามารถปรับแก้ไขข้อบกพร่องทางด้านข้อมูลเครดิตของตนเองก่อนการยื่นขอสินเชื่อ จึงถูกธนาคารปฏิเสธสินเชื่อ ยิ่งมีความรู้น้อยยิ่งมีโอกาสถูกปฏิเสธสินเชื่อมากขึ้น

ดังนั้นการสร้างคุณสมบัติด้านข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อจึงเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือของปัจจัย Character ตามทฤษฎีการวิเคราะห์สินเชื่อ 5 C's และหากผู้ขอสินเชื่อมีคุณสมบัติด้านเครดิตเพียงพอให้ธนาคารยอมรับได้แล้ว การถูกปฏิเสธสินเชื่อก็จะลดลง

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาในครั้งนี้

จากการศึกษาที่พบว่า ผู้ขอสินเชื่อส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องข้อมูลเครดิต ธนาคารปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตโดยผู้ขอสินเชื่อไม่ทราบสาเหตุ และปัจจัยหลักด้านข้อมูลเครดิตที่มีผลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่อมากที่สุดคือ การผิดนัดชำระหนี้ต่อเนื่องตั้งแต่ 61 - 90 วัน รองลงมาคือ ภาวะการผ่อนชำระ ดังนั้น เพื่อให้ผู้ขอสินเชื่อไม่ถูกปฏิเสธสินเชื่อจึงขอเสนอแนะ ดังนี้

3.1.1 ธนาคารควรมีแนวทางให้คำตอบเพื่อสื่อให้ผู้ขอสินเชื่อพอจะทราบได้ว่า ขาดคุณสมบัติข้อมูลเครดิตด้านใดบ้าง โดยไม่ผิดข้อกำหนดของกฎหมายในการอ้างเหตุผลการปฏิเสธสินเชื่อ

3.1.2 ธนาคารควรมีกำหนดระยะเวลาการใช้หนังสือยินยอมให้เปิดเผยและตรวจสอบข้อมูลเครดิตจากเดิมที่ใช้หนังสือยินยอมฉบับเดียวสามารถตรวจสอบได้ตลอดไป ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้กู้รู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรม

3.1.3 การบริหารสินเชื่อของธนาคาร ในการพิจารณาคำขอสินเชื่อเมื่อธนาคารได้รับคำขอสินเชื่อแล้วนำเสนอส่งตรวจเครดิตบูโร เมื่อพบว่ารายงานข้อมูลเครดิตไม่ปกติ มีการค้างชำระ หรือมีภาระหนี้สูง ธนาคารควรขอเหตุผลข้อเท็จจริงจากผู้ขอสินเชื่อก่อน เพราะหลายกรณีที่ผู้ขอสินเชื่อสามารถอธิบายถึงสาเหตุที่พอจะยอมรับได้ แต่ธนาคารกลับปฏิเสธสินเชื่อโดยทันที ทำให้ผู้ขอสินเชื่อเสียโอกาสและเข้าถึงสินเชื่อได้ยากขึ้น

3.1.4 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ขอสินเชื่อมีความรู้เรื่องข้อมูลเครดิตน้อย ดังนั้นบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด จึงควรเผยแพร่ให้ความรู้เรื่องข้อมูลเครดิตแก่ประชาชนทั่วไปให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ปัจจุบันการเผยแพร่ความรู้ข้อมูลเครดิตเป็นไปอย่างจำกัดและไม่ทั่วถึงในระดับประชาชนทั่วไป เนื้อหาที่เผยแพร่มากเกินไป ควรเน้นเรื่องปัจจัยหลักที่มีผลต่อการพิจารณาสินเชื่อของสถาบันการเงินสำหรับประชาชนทั่วไป เพราะเป็นเรื่องที่ใกล้ตัวและสามารถนำความรู้นี้ไปใช้ได้ทันทีอย่างแท้จริง

3.1.5 หากผู้ที่จะขอสินเชื่อเป็นผู้มีค้ำประกันนี้ แนะนำให้ไปชำระหนี้ที่ค้างทั้งหมดก่อนถ้าสามารถปฏิบัติได้หรือชำระบางส่วนเพื่อให้การค้ำประกันนี้ไม่ค้างชำระต่อเนื่องเพื่อลดน้ำหนักความรุนแรงของการค้ำประกันลงได้บ้าง

3.1.6 หากผู้ที่จะขอสินเชื่อมีภาระการผ่อนชำระรวมเกินกว่า 30% ของรายได้ต่อเดือน หรือมีจำนวนบัญชีสินเชื่อที่ต้องผ่อนชำระหลายบัญชี แนะนำให้ขอรวมยอดหนี้บัญชีต่างๆ ให้เหลือน้อยที่สุดและขยายเวลาผ่อนชำระออกไป ทั้งนี้เพื่อลดอัตราผ่อนชำระรวมลงให้อยู่ในเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดไว้

3.1.7 ผู้จะขอสินเชื่อจะต้องคำนึงด้วยว่า ภาระการผ่อนชำระนั้นนอกจากภาระหนี้ส่วนตัวแล้ว ยังรวมถึงภาระการเป็นผู้กู้ร่วมและการเป็นผู้ค้ำประกันอีกด้วย การพิจารณาภาระการผ่อนชำระพิจารณาจากผู้กู้ร่วมรวมกันทุกคน

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ประเด็นที่จะทำการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปประกอบด้วย

3.2.1 ควรศึกษาเพิ่มเติมกรณีผู้ขอสินเชื่อที่เป็นประเภทนิติบุคคล เพราะปัจจัยที่มีผลต่อการถูกปฏิเสธสินเชื่ออาจแตกต่างกันกับกรณีของผู้ขอสินเชื่อประเภทบุคคลธรรมดา

3.2.2 ควรศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลอื่นเพิ่มเติม เช่น เพศ อาชีพ รายได้พิเศษ กับการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิต

3.2.3 หากมีการเริ่มใช้คะแนนเครดิตในรายงานข้อมูลเครดิต ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคะแนนเครดิตกับการถูกปฏิเสธสินเชื่อจากข้อมูลเครดิตเพิ่มเติม

3.2.4 ศึกษาให้ครอบคลุมถึงผู้ขอสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่นๆ เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยด้านข้อมูลเครดิตของแต่ละสถาบันการเงินมีผลต่อการพิจารณาสินเชื่อของแต่ละสถาบันการเงินนั้นมีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- ข่าว NCB. (2014). Retrieved October 30, 2014, from [https://www.ncb.co.th/NEW\\_20110227.htm](https://www.ncb.co.th/NEW_20110227.htm).
- ความสำคัญของเครดิต สกอร์. (2014). Retrieved October 30, 2014, from <http://www.lokwannee.com/web2013/?p=73074>
- เครดิต สกอร์. (2014). Retrieved October 30, 2014, from [http://www.savingscmu.or.th/news\\_file/news01-2556.pdf](http://www.savingscmu.or.th/news_file/news01-2556.pdf).
- เคียงเดือน พิจิตรชุมพล. (ม.ป.ป.). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- จิรพร ศรีวัฒนานุกุลกิจ. (2534). บทบาทของสถาบันการเงินต่อการลงทุนและการจ้างงานภาคธุรกิจการค้าและอุตสาหกรรมขนาดย่อมในเขตจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชนินทร์ พิทยาวิวิธ. (2550). การบริหารสินเชื่อสถาบันการเงินครบวงจร. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: อักษรโสภณ.
- ชาย กิตติคุณากรณ์. (ม.ป.ป.). คู่มือแก้ไขปัญหาเงิน. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: เอเชียเพรส (1989).
- ชัยชาญ วิบูลศิลป์. (2541). เจาะวิกฤตสถาบันการเงินไทย. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: เอราวัณการพิมพ์.
- ทิมข่าว วันเวิลด์. (2547). บัตรเครดิต เทพบุตร-นางฟ้า หรือ ซาดาน. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: วันเวิลด์.
- ทำไมสถาบันการเงินต้องใช้ Credit Bureau Score. (2014). Retrieved October 30, 2014, from <http://www.thaihomeonline.com/article/guide/618/>.
- ธีระพงศ์ ชินะจิตพันธ์ุ และกฤษฎณ์ โตะชัยวัฒน์. (2554). หลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ไทย. ปทุมธานี: คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นโยบายป้องกันความล้มเหลวนบุคคล. (2014). Retrieved October 12, 2014, from [https://www.ncb.co.th/Policy\\_th.htm](https://www.ncb.co.th/Policy_th.htm).

- บุญหลาย จตุรัส. (2556). การศึกษาหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อและความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล. *วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร*. (ฉบับพิเศษ), 91 – 99.
- ประวัติบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด. (2014). Retrieved October 12, 2014, from [https://www.ncb.co.th/Company\\_Profile\\_th.htm](https://www.ncb.co.th/Company_Profile_th.htm).
- ไพรัตน์ ยิงยงค์. (2547). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการกู้เงินเพื่อเหตุฉุกเฉินอย่างต่อเนื่อง: กรณีศึกษาสหกรณ์เครดิตยูเนียน เอ็น เอช เค สบริง จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วิศรภา ภาณุวัฒน์. (2557). *สารพัดกู้: เทคนิคการกู้ยืมเงิน*. กรุงเทพมหานคร: แสงดาว.
- วิรดา อุปารมี. (2540). หลักเกณฑ์การวิเคราะห์สินเชื่อโครงการธุรกิจบ้านและที่ดิน: กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สุนทรี สันทราพรพล. (2528). *การบริหารเครดิต*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุรพล โอภาสเสถียร. (2557). *เครดิตบูโร ข้อมูล ข้อเท็จจริง และการใช้ประโยชน์ที่สำคัญ*. กรุงเทพมหานคร: ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ.
- สุรพล โอภาสเสถียร. (2556). *เครดิตบูโร [Power point ไม่ได้ตีพิมพ์]*. ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ, กรุงเทพมหานคร.
- หนี่คร้วเรือนฟุ้ง แบงก์เข้มปล่อยกู่ แนวทางการขอสินเชื่อให้ผ่าน. (2556, กันยายน). *วารสารการเงินธนาคาร*. (377), 76.
- อนุภา วงษ์ศิริสุพรชัย และสุรนาท ชมะณะรงค์. (2554). การผิदनัดชำระหนี้สถาบันการเงิน ของวิสาหกิจขนาดย่อมและแนวทางในการบริหารจัดการ: กรณีศึกษา อ.แก้งคร้อ จ.ชัยภูมิ ในการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 23. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, นครราชสีมา.
- อรทัย แสงเทียนชัย. (2545). *การปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ไทยต่อวิกฤตการณ์การเงิน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- Crook, J.N. (1996). *Credit scoring: an overview* [In working paper no.96/13]. The University of Edinburgh Department of Business studies, UK.

Hammond, Bob. (2551). *เครดิตดีต้องรักษา มีปัญหาต้องแก้ไข = Repair Your Own Credit*  
(ภูริทัต ทอง ปรีชา, ผู้แปล). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ซีเอ็ดดูเคชั่น.

Plata, V. and G.N. Nartea. (1998). Credit analysis procedures of rural lenders in  
Canterbury. *In the paper presented at the Fifth Annual Conference of the  
New Zealand Agricultural and Resource Economics Society, New Zealand.*

Tullio Jappelli and Marco Pagano. (2000). *Information sharing, Lending and Defaults:  
cross-country evidence.* The World Bank research.



ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

รูปแบบรายงานข้อมูลเครดิตและความหมายของรหัส



1. แบบไม่เคยค้างชำระ สถานะบัญชีปกติ

# 1

## ไม่เคยค้างชำระ สถานะบัญชีปกติ

### บัญชีที่ 1

<p>ประเภทสินเชื่อ สถาบันผู้ให้สินเชื่อ</p> <p><b>บัญชีนี้เป็นข้อมูลสิ้นสุด ณ วันที่</b></p> <p>เลขที่บัญชี วันที่เปิดบัญชี (ถ้ามี) วันที่ปิดบัญชี (ถ้ามี) วันที่ชำระหนี้ครั้งสุดท้าย วันที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (ถ้ามี) สถานะบัญชี</p>	<p>บัตรเครดิต ABC บริษัท เอปียี จำกัด</p> <p>30-12-2011 63065013570000 01-08-2001 ไม่มีข้อมูล 15-11-2011 ไม่มีข้อมูล 10 - ปกติ</p>	<p>ลักษณะของบัญชี วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับอนุมัติ (บาท)</p> <p>ยอดวงเงินที่ใช้ไป (บาท) ยอดวงเงินที่ใช้ไปที่เป็นกำหนดชำระ (บาท) วันที่เริ่มต้นคิดบัตรเครดิตชำระ (ถ้ามี)</p> <p>900,000 78,000 ไม่มีข้อมูล ไม่มีข้อมูล</p>
---	--	---

**บัญชีนี้ จ่ายครบ จ่ายตรง ตามเงื่อนไข  
ตลอดมาจนถึงปัจจุบัน**

**สถานะบัญชีในปัจจุบันคือ ปกติ  
ไม่มีหนี้ค้างใดๆทั้งสิ้น**

ประวัติการชำระ (ย้อนหลัง 27 เดือน)

ข้อมูล ณ วันที่	ยอดวงเงินที่ใช้ไป (บาท)	จำนวนคงค้าง (วัน)	ข้อมูล ณ วันที่	ยอดวงเงินที่ใช้ไป (บาท)	จำนวนคงค้าง (วัน)
30-12-2011	78,000	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน	31-10-2010	91,000	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
30-11-2011	72,800	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน	30-09-2010	90,500	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
31-10-2011	77,500	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน	31-08-2010	80,900	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
30-09-2011	67,000	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน	31-07-2010	80,500	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
31-08-2011	67,500	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน	30-06-2010	81,000	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
31-07-2011	57,500	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน	31-05-2010	81,500	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
30-06-2011	77,000	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน	30-04-2010	42,000	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
31-05-2011	75,500	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน	31-03-2010	82,500	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
30-04-2011	76,000	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน	28-02-2010	63,000	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
31-03-2011	76,500	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน	31-01-2010	83,500	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
28-02-2011	77,000	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน	31-12-2009	84,000	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
31-01-2011	77,500	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน	30-11-2009	84,500	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
31-12-2010	78,000	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน	31-10-2008	85,000	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
30-11-2010	78,500	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน			

2. แบบเคยค้ำชำระ แต่ต่อมาชำระที่ค้ำอยู่ สถานะบัญชียังปกติ

# 2

## เคยค้ำชำระและต่อมาชำระที่ค้ำอยู่

บัญชีนั้นก็จะกลับมาแสดงสถานะเป็นปกติ และระบุว่า  
ไม่ค้ำชำระ หรือ ค้ำไม่เกิน 30 วัน

**บัญชีที่ 1**

ประเภทสินเชื่อ สถาบันผู้ให้สินเชื่อ	บัตรเครดิต ABC บริษัท เอบีซี จำกัด	ลักษณะของบัญชี วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับอนุมัติ (บาท)	คู่เดียว 900,000
บัญชีนี้เป็นข้อมูลสิ้นสุด ณ วันที่	30-12-2011	ยอดวงเงินที่ใช้ไป (บาท)	0
เลขที่บัญชี	63065013570000	ยอดวงเงินที่ใช้ไปเกินกำหนดชำระ (บาท)	ไม่มีข้อมูล
วันที่เปิดบัญชี	01-08-2001	วันที่เริ่มต้นคิดนัดชำระ (ถ้ามี)	ไม่มีข้อมูล
วันที่ปิดบัญชี (ถ้ามี)	ไม่มีข้อมูล		
วันที่ชำระหนี้ครั้งสุดท้าย	15-12-2011		
วันที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (ถ้ามี)	ไม่มีข้อมูล		
สถานะบัญชี	10 - ปกติ		

เป็นลักษณะเคยค้ำแล้วมาจ่ายที่ค้ำ เช่น  
เดือน 10 และเดือน 11 ค้ำชำระหนี้ พอเดือน 12  
มาชำระหนี้ที่ค้ำทั้งจำนวน  
ข้อมูล 31-12-2011 จะมีหนี้เท่ากับ 0

สถานะบัญชีในปัจจุบันคือ ปกติ ไม่มีหนี้ค้ำใดๆ ทั้งสิ้น

ประวัติการชำระ (ย้อนหลัง 27 เดือน)

ข้อมูล ณ วันที่	ยอดวงเงินที่ใช้ไป (บาท)	จำนวนค้ำค้าง (วัน)	ข้อมูล ณ วันที่	ยอดวงเงินที่ใช้ไป (บาท)	จำนวนค้ำค้าง (วัน)
30-12-2011	0	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน	31-10-2010	91,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
30-11-2011	77,800	2 ค้ำชำระ 61-90 วัน	30-09-2010	90,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
31-10-2011	77,500	1 ค้ำชำระ 31-60 วัน	31-08-2010	80,900	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
30-09-2011	77,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน	31-07-2010	80,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
31-08-2011	77,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน	30-06-2010	81,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
31-07-2011	77,500	2 ค้ำชำระ 61-90 วัน	31-05-2010	81,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
30-06-2011	77,000	1 ค้ำชำระ 31-60 วัน	30-04-2010	42,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
31-05-2011	75,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน	31-03-2010	82,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
30-04-2011	76,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน	28-02-2010	63,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
31-03-2011	76,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน	31-01-2010	83,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
28-02-2011	77,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน	31-12-2009	84,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
31-01-2011	77,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน	30-11-2009	84,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
31-12-2010	78,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน	31-10-2008	85,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
30-11-2010	78,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน			

3. แบบเคยค้ำชำระ แต่ต่อมาชำระปิดบัญชี สถานะปิดบัญชี

**เคยค้ำชำระและต่อมาชำระวันที่ค้ำแบบปิดบัญชีไปเลย** **3**  
 บัญชีนั้นก็จะแสดงสถานะเป็นปิดบัญชี มียอดหนี้เป็น 0  
 และระบุว่า ไม่ค้ำชำระหรือค้ำไม่เกิน 30 วัน

**บัญชีที่ 1**

ประเภทสินเชื่อ สถาบันผู้ให้สินเชื่อ	บัตรเครดิต ABC บริษัท เอบีซี จำกัด	ลักษณะของบัญชี วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับอนุมัติ (บาท)	คู่เดียว 900,000
บัญชีนี้เป็นข้อมูลสิ้นสุด ณ วันที่	30-12-2011	ยอดวงเงินที่ใช้ไป (บาท)	0
เลขที่บัญชี	63065013570000	ยอดวงเงินใช้ไปที่เป็นกำหนดชำระ (บาท)	ไม่มีข้อมูล
วันที่เปิดบัญชี	01-08-2001	วันที่เริ่มต้นคิดนัดชำระ (ถ้ามี)	ไม่มีข้อมูล
วันที่ปิดบัญชี (ถ้ามี)	ไม่มีข้อมูล		
วันที่ชำระหนี้ครั้งสุดท้าย	15-11-2011		
วันที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (ถ้ามี)	ไม่มีข้อมูล		
สถานะบัญชี	11 - ปิดบัญชี		

เดือน 10 และเดือน 11 ค้างชำระหนี้  
เดือน 12 มาชำระหนี้ทั้งหมดแล้วปิด  
บัญชีนี้เลย ข้อมูล 30-12-2011 เท่ากับ 0  
สถานะบัญชีในปัจจุบันคือ ปิดบัญชี  
ไม่มีหนี้ค้างใดๆทั้งสิ้น

ประวัติการชำระ (ย้อนหลัง 27 เดือน)

ข้อมูล ณ วันที่	ยอดวงเงินที่ใช้ไป (บาท)	จำนวนคงค้าง (วัน)	ข้อมูล ณ วันที่	ยอดวงเงินที่ใช้ไป (บาท)	จำนวนคงค้าง (วัน)
30-12-2011	0	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน	31-10-2010	91,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
30-11-2011	77,800	2 ค้างชำระ 61-90 วัน	30-09-2010	90,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
31-10-2011	77,500	3 ค้างชำระ 31-60 วัน	31-08-2010	80,900	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
30-09-2011	77,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน	31-07-2010	80,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
31-08-2011	77,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน	30-06-2010	81,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
31-07-2011	77,500	2 ค้างชำระ 61-90 วัน	31-05-2010	81,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
30-06-2011	77,000	3 ค้างชำระ 31-60 วัน	30-04-2010	42,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
31-05-2011	75,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน	31-03-2010	82,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
30-04-2011	76,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน	28-02-2010	63,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
31-03-2011	76,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน	31-01-2010	83,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
28-02-2011	77,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน	31-12-2009	84,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
31-01-2011	77,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน	30-11-2009	84,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
30-11-2010	78,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน	31-10-2008	85,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน
31-12-2010	78,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค้ำชำระไม่เกิน 30 วัน			

4. แบบเคยค้ำชำระ แต่ต่อมาเข้าโครงการพักชำระหนี้ สถานะบัญชีพักชำระหนี้ ตามนโยบายรัฐ

## เคยค้ำชำระและต่อมาเข้าโครงการพักชำระหนี้ 4

บัญชีนั้นก็จะแสดงสถานะเป็นพักชำระหนี้ตามนโยบายรัฐ  
มียอดหนี้ตามที่เข้าโครงการและระบุว่  
หนันั้นไม่ค้ำชำระหรือค้ำไม่เกิน 30 วัน

### บัญชีที่ 1

ประเภทสินเชื่อ สถาบันผู้ให้สินเชื่อ	บัตรเครดิต ABC บริษัท เอปซี จำกัด	ลักษณะของบัญชี วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับอนุมัติ (บาท)	กู้เดี่ยว 900,000
บัญชีนี้เป็นข้อมูลสิ้นสุด ณ วันที่	30-12-2011	ยอดวงเงินที่ใช้ไป (บาท)	77,500
เลขที่บัญชี	63065013570000	ยอดวงเงินที่ใช้ไปที่เกินกำหนดชำระ (บาท)	ไม่มีข้อมูล
วันที่เปิดบัญชี	01-08-2001	วันที่เริ่มคืนค่างชำระ (ถ้ามี)	ไม่มีข้อมูล
วันที่ปิดบัญชี (ถ้ามี)	ไม่มีข้อมูล		
วันที่ชำระหนี้ครั้งสุดท้าย	15-12-2011		
วันที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (ถ้ามี)	ไม่มีข้อมูล		
สถานะบัญชี	12- พักชำระหนี้ ตามนโยบายของรัฐ		

เดือน 6 และเดือน 7 ค้างชำระหนี้  
เดือน 8 ประสบภัยน้ำท่วม เลยเข้า  
โครงการพักชำระหนี้เดือน 8 ถึงเดือน 12

สถานะบัญชีในปัจจุบันคือ พักชำระหนี้  
ตามนโยบายของรัฐ ไม่ค้ำชำระ

ประวัติการชำระ (ย้อนหลัง 27 เดือน)

ข้อมูล ณ วันที่	ยอดวงเงินที่ใช้ไป (บาท)	จำนวนค่าง (วัน)	ข้อมูล ณ วันที่	ยอดวงเงินที่ใช้ไป (บาท)	จำนวนค่าง (วัน)
30-12-2011	77,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน	31-10-2010	91,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน
30-11-2011	77,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน	30-09-2010	90,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน
31-10-2011	77,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน	31-08-2010	80,900	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน
30-09-2011	77,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน	31-07-2010	80,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน
31-08-2011	77,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน	30-06-2010	81,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน
31-07-2011	77,500	2 ค้างชำระ 61-90 วัน	31-05-2010	81,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน
30-06-2011	77,000	1 ค้างชำระ 31-60 วัน	30-04-2010	42,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน
31-05-2011	75,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน	31-03-2010	82,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน
30-04-2011	76,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน	28-02-2010	63,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน
31-03-2011	76,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน	31-01-2010	83,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน
28-02-2011	77,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน	31-12-2009	84,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน
31-01-2011	77,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน	30-11-2009	84,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน
31-12-2010	78,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน	31-10-2008	85,000	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน
30-11-2010	78,500	0 ไม่ค้ำชำระหรือค่างชำระไม่เกิน 30 วัน			

5. แบบค้างชำระ และปัจจุบันยังไม่มีชำระเกิน 3 งวด สถานะบัญชีค้างชำระเกิน 90 วัน

**ค้างชำระและปัจจุบันยังไม่มีชำระเกิน 3 งวด** **5**  
 บัญชีนั้นก็จะแสดงสถานะเป็นค้างชำระเกิน 90 วัน  
 มียอดหนี้ตามที่ค้างชำระ (ต้องไปชำระก่อนบัญชีจึงจะกลับมาเป็นปกติ)

**บัญชีที่ 1**

ประเภทสินเชื่อ สถาบันผู้ให้สินเชื่อ	บัตรเครดิต ABC บริษัท เอบีซี จำกัด	ลักษณะของบัญชี วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับอนุมัติ (บาท)	คู่เคียว 900,000
บัญชีนี้เป็นข้อมูลสิ้นสุด ณ วันที่	30-12-2011	ยอดวงเงินที่ใช้ไป (บาท)	69,800
เลขที่บัญชี	63065013570000	ยอดวงเงินใช้ไปที่เกินกำหนดชำระ (บาท)	ไม่มีข้อมูล
วันที่เปิดบัญชี	01-08-2001	วันที่เริ่มต้นคิดชำระ (ถ้ามี)	15-06-2011
วันที่ปิดบัญชี (ถ้ามี)	ไม่มีข้อมูล		
วันที่ชำระหนี้ครั้งสุดท้าย	15-12-2011		
วันที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (ถ้ามี)	ไม่มีข้อมูล		
สถานะบัญชี	20 - หนี้ค้างชำระเกิน 90 วัน		

เดือน 7 - 12 ค้างชำระหนี้ตลอด  
คิดเป็นค้างชำระ 6 เดือนต่อเนื่อง

สถานะบัญชีในปัจจุบันคือ หนี้ค้างชำระ  
เกิน 90 วัน

ประวัติการชำระ (ย้อนหลัง 27 เดือน)

ข้อมูล ณ วันที่	ยอดวงเงินที่ใช้ไป (บาท)	จำนวนคงค้าง (วัน)	ข้อมูล ณ วันที่	ยอดวงเงินที่ใช้ไป (บาท)	จำนวนคงค้าง (วัน)
30-12-2011	69,800	3 ค้างชำระ 181-210 วัน	31-10-2010	91,000	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
30-11-2011	69,000	5 ค้างชำระ 151-180 วัน	30-09-2010	90,500	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
31-10-2011	68,500	4 ค้างชำระ 121-150 วัน	31-08-2010	80,900	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
30-09-2011	68,000	3 ค้างชำระ 91-120 วัน	31-07-2010	80,500	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
31-08-2011	67,500	2 ค้างชำระ 61-90 วัน	30-06-2010	81,000	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
31-07-2011	57,500	1 ค้างชำระ 31-60 วัน	31-05-2010	81,500	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
30-06-2011	70,000	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน	30-04-2010	42,000	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
31-05-2011	75,500	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน	31-03-2010	82,500	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
30-04-2011	76,000	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน	28-02-2010	63,000	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
31-03-2011	76,500	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน	31-01-2010	83,500	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
28-02-2011	77,000	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน	31-12-2009	84,000	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
31-01-2011	77,500	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน	30-11-2009	84,500	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
31-12-2010	78,000	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน	31-10-2008	85,000	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน
30-11-2010	78,500	0 ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระไม่เกิน 30 วัน			

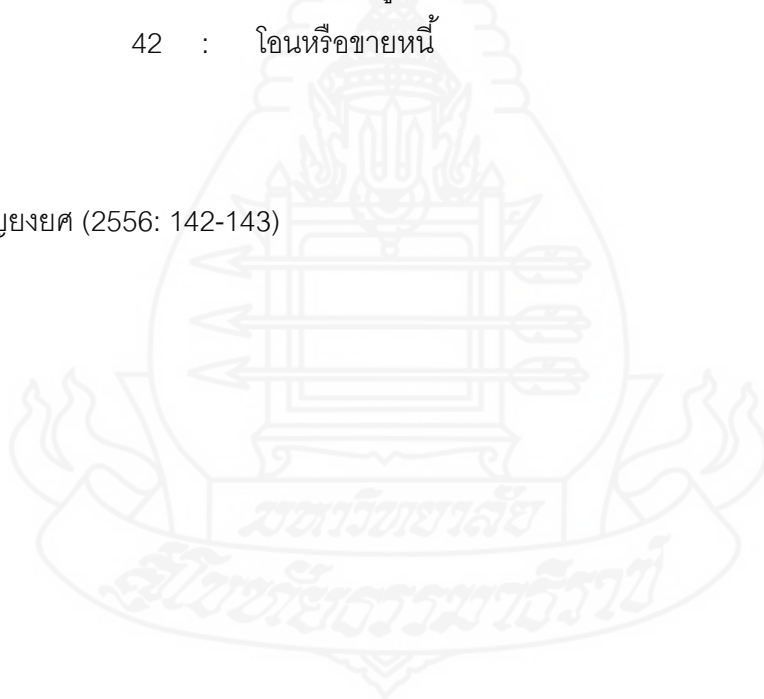
รายงานข้อมูลเครดิต. (2014). Retrieved October 27, 2014, from [https://www.ncb.co.th/credit\\_report.htm](https://www.ncb.co.th/credit_report.htm).

## รหัส “สถานะบัญชี” และความหมาย

- A0 : บัญชีปกติ
- D0 : ยังไม่ดำเนินการใดๆ
- D1 : อยู่ในระหว่างการเจรจาชำระหนี้
- D2 : เจรจาเรียบร้อยแล้ว อยู่ระหว่างผ่อนชำระ
- D3 : มีการประนอมหนี้ หรือมีข้อตกลงในการปรับโครงสร้างหนี้ใหม่
- D4 : ดำเนินการเสร็จสิ้นรอดตัดหนี้สูญ
- D5 : มียอดค้างชำระ
- F0 : กำลังตรวจสอบบัตรเครดิต หรือบัตรประจำตัว เนื่องจากถูกฉ้อฉล
- F1 : บัตรเครดิต หรือบัตรประจำตัว เคยถูกใช้ฉ้อฉล
- L0 : อยู่ในระหว่างกระบวนการทางกฎหมาย
- L1 : อยู่ในระหว่างกระบวนการทางกฎหมาย
- L2 : ขายทอดตลาดแล้ว แต่มียอดค้าง
- L3 : ศาลพิพากษายกฟ้อง
- L4 : ศาลมีคำพิพากษาตามยอม
- S0 : บัตรเครดิตถูกขโมย / หาย
- S1 : ผู้ใช้บริการประสบภัยธรรมชาติ
- T0 : โอนสัญญาเช่าซื้อไปบุคคลที่ 3
- T1 : ขายหนี้ไปยังบริษัทบริหารสินทรัพย์ หรือนิติบุคคลอื่น
- T2 : โอนสิทธิเรียกร้อง
- T3 : โอนหนี้ไปยังบัญชีใหม่ หรือบัญชีอื่น
- T4 : ชำระหนี้ปิดบัญชีกับบริษัทบริหารสินทรัพย์ หรือนิติบุคคลอื่น
- X0 : ปิดบัญชี
- X1 : ระวังการให้บริการ
- X2 : ลูกค้าเสียชีวิต หรือสาบสูญ
- X3 : ปิดบัญชีเนื่องจากรทหายและบริษัทประกันภัยจ่าย
- X4 : รอกชำระค่าธรรมเนียม
- X5 : ปิดบัญชี ภายหลังจากการติดตามทวงถาม

- X7 : ปิดบัญชีเนื่องจากหนี้สูญ
- X8 : ลูกค้าขอยกเลิกการใช้บริการ และอยู่ระหว่างผ่อนชำระ
- 10 : สถานะปกติ
- 11 : สถานะปิดบัญชี
- 12 : พักชำระหนี้ ตามนโยบายของรัฐ
- 20 : มีหนี้ค้างชำระเกิน 90 วัน
- 30 : อยู่ในกระบวนการทางกฎหมาย
- 31 : อยู่ในระหว่างชำระหนี้ตามคำพิพากษา
- 32 : ศาลพิพากษายกฟ้อง เนื่องจากขาดอายุความ
- 33 : ปิดบัญชี เนื่องจากตัดเป็นหนี้สูญ
- 40 : อยู่ระหว่างชำระสินเชื่อ เพื่อปิดบัญชี
- 41 : เจ้าของข้อมูลขอตรวจสอบรายการ
- 42 : โอนหรือขายหนี้

ชูชาติ บุญยงศ (2556: 142-143)





## รหัส “ประวัติการชำระ” และความหมาย

- 0 : ไม่มียอดเกินกำหนดชำระหรือเกินกำหนดชำระไม่เกิน 30 วัน หรือมีการชำระ  
ขั้นต่ำของบัญชีบัตรเครดิต
- 1 : มียอดเกินกำหนดชำระตั้งแต่ 31 – 60 วัน
- 2 : มียอดเกินกำหนดชำระตั้งแต่ 61 – 90 วัน (Not even pay minimum amount)
- 3 : มียอดเกินกำหนดชำระตั้งแต่ 91 - 120 วัน (Not even pay minimum amount)
- 4 : มียอดเกินกำหนดชำระตั้งแต่ 121 - 150 วัน (Not even pay minimum amount)
- 5 : มียอดเกินกำหนดชำระตั้งแต่ 51 - 180 วัน (Not even pay minimum amount)
- 6 : มียอดเกินกำหนดชำระตั้งแต่ 181 - 210 วัน (Not even pay minimum amount)
- 7 : มียอดเกินกำหนดชำระตั้งแต่ 211 - 240 วัน (Not even pay minimum amount)
- 8 : มียอดเกินกำหนดชำระตั้งแต่ 241 - 270 วัน (Not even pay minimum amount)
- 9 : มียอดเกินกำหนดชำระตั้งแต่ 271 - 300 วัน (Not even pay minimum amount)
- F : มียอดเกินกำหนดชำระตั้งแต่ 301 วันขึ้นไป
- X : กรณีที่ข้อมูลถูก Reject หรือสมาชิกไม่ได้นำส่งข้อมูลเดือนนั้น
- Y : ยอดการเบิกใช้วงเงินเบิกเกินบัญชี (ยอดคงค้าง) > วงเงิน
- N : ยอดการเบิกใช้วงเงินเบิกเกินบัญชี (ยอดคงค้าง) < วงเงิน





ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้ ใช้เพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านข้อมูล  
 เครดิตของผู้ขอสินเชื่อเกี่ยวกับการถูกปฏิเสธสินเชื่อประเภทบุคคลของธนาคาร  
 กขค. จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

- คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลใดๆ ทั้งสิ้น
- ผลจากการวิจัยนี้ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการอำนวยการสินเชื่อ และเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร กขค. ต่อไป

โปรดขีด ✓ ในตัวเลือกที่ท่านเลือก (.....) หรือ เติมคำตอบลงใน [.....].

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว** (กรณีขอกู้ร่วม ให้ใช้ข้อมูลส่วนตัวของผู้ขอที่มีอายุน้อยกว่าทุกข้อ)

1. เพศ (.....) ชาย (.....) หญิง
2. อายุ [.....] ปี
3. สถานภาพ (.....) โสด (.....) สมรส  
 (.....) หม้าย / หย่าร้าง
4. ระดับการศึกษา (.....) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา (.....) มัธยมศึกษา  
 (.....) อนุปริญญา / อาชีวะ (.....) ปริญญาตรี  
 (.....) สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ (.....) รับจ้างทั่วไป/ไม่ประจำ  
 (.....) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน  
 (.....) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
 (.....) หุ้นส่วนกิจการ/เจ้าของกิจการ  
 (.....) ค้าขายทั่วไป  
 (.....) อาชีพอิสระ เช่น แพทย์, หนายความ ฯลฯ  
 (.....) อื่น ๆ (ระบุ).....

6. รายได้ต่อเดือน (รวมผู้กู้ร่วม) เป็นรายได้ต่างๆ ก่อนหักค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ณ วันที่ท่านยื่นขอสินเชื่อกับธนาคาร [.....] บาท ต่อ เดือน

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลการขอสินเชื่อ** (กรณีขอกู้ร่วม ให้ใช้ข้อมูลส่วนตัวของผู้ขอผู้ที่มีอายุน้อยกว่าทุกข้อ)

7. ประเภทสินเชื่อที่ท่านขอกับธนาคาร กขค. แล้วถูกปฏิเสธ คือ
- (.....) บัตรกดเงินสด (.....) บัตรเครดิต
- (.....) สินเชื่อเอนกประสงค์ (.....) สินเชื่อเคหะ
- (.....) สินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม (SSME) (.....) สินเชื่อรถยนต์
- (.....) สินเชื่ออื่น.....
8. การขอสินเชื่อในครั้งนั้นท่านได้ให้ความยินยอมตรวจสอบข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) หรือไม่
- (.....) ยินยอม (.....) ไม่ยินยอมแต่ต้องให้ตรวจ
9. ท่านเคยมีประวัติการใช้สินเชื่อในข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) หรือไม่
- (.....) มี (.....) ไม่มี
10. ขณะที่ขอสินเชื่อ ท่านมีบัญชีสินเชื่อที่ยังมียอดหนี้ค้างอยู่กับสถาบันการเงินต่างๆ กี่บัญชี
- [.....] บัญชี
11. ขณะที่ขอสินเชื่อ ท่านมีประวัติผิดนัดชำระหนี้จากการตรวจสอบข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) อย่างไร
- (.....) ไม่ผิดนัดชำระหนี้ (.....) ผิดนัดไม่ต่อเนื่องและไม่เกิน 30 วัน
- (.....) ผิดนัด 31 - 60 วันต่อเนื่อง (.....) ผิดนัด 61 - 90 วันต่อเนื่อง
- (.....) ผิดนัดต่อเนื่องมากกว่า 91 วันเป็นต้นไป
12. ขณะที่ท่านยื่นขอสินเชื่อ ท่านมีภาระผ่อนชำระรวม (สินเชื่อเดิม + สินเชื่อที่ขอครั้งนี้) เท่าใด
- [.....] บาท ต่อ เดือน

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความรู้เกี่ยวกับเครดิตบูโร

(กรณีขอกู้ร่วม ให้ใช้ข้อมูลส่วนตัวของผู้ขอที่มีอายุน้อยกว่าทุกข้อ)

13. ท่านคิดว่าข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) คืออะไร (ตอบได้สูงสุด 3 ข้อ) โดยทำเครื่องหมาย ✓ ข้อ  
ที่คิดว่าใช่
- (.....) เป็นข้อมูลรายละเอียดสินเชื่อที่ท่านขอ
  - (.....) เป็นข้อมูลประวัติการขอสินเชื่อกับสถาบันการเงินต่างๆ
  - (.....) เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ขอสินเชื่อ
  - (.....) เป็นข้อมูลการผิดนัดชำระหนี้
  - (.....) เป็นแบคคิสต์ Back List หรือรายชื่อผู้มีประวัติค้างชำระหนี้(หนี้เสีย)กับสถาบัน  
การเงินต่างๆ
  - (.....) เป็นข้อมูลภาระผ่อนชำระเมื่อเทียบกับรายได้ต่อเดือน
  - (.....) เป็นข้อมูลที่รัฐใช้เป็นแนวทางในการเรียกเก็บภาษี
  - (.....) เป็นข้อมูลประวัติการชำระหนี้กับสถาบันการเงินต่างๆ
14. ท่านคิดว่าข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) มีความสำคัญต่อการขอสินเชื่อเพียงใด
- (.....) น้อย (.....) ปานกลาง
  - (.....) มาก (.....) มากที่สุด
15. ท่านคิดว่ากรณีบุคคลธรรมดาจะระยะเวลาจัดเก็บข้อมูลควรเป็นเท่าใด (เมื่อครบกำหนด  
ระยะเวลา ข้อมูลใหม่ก็จะบันทึกทับข้อมูลเดิม เป็นเช่นนี้เรื่อยไป)
- (.....) 1 ปี (.....) 2 ปี
  - (.....) 3 ปี (.....) 4 ปี
  - (.....) 5 ปี
16. ท่านเห็นว่าสถาบันการเงินจำเป็นต้องตรวจข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) ก่อนการพิจารณาสินเชื่อ  
หรือไม่
- (.....) จำเป็น (.....) ไม่จำเป็น
17. ท่านคิดว่าข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) ที่กฎหมายบังคับใช้เพื่อประโยชน์แก่ใครบ้าง  
(ตอบได้สูงสุด 2 ข้อ) โดยทำเครื่องหมาย ✓ ข้อที่คิดว่าใช่
- (.....) ผู้ขอสินเชื่อ (.....) สถาบันการเงิน
  - (.....) รัฐบาล

18. ท่านคิดว่าควรมีการบังคับใช้กฎหมายข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) อีกต่อไปหรือไม่

(.....) ควรใช้ต่อไป (.....) ไม่ควรใช้

(.....) เฉยๆ อย่างไรก็ได้

19. หากท่านมีประวัติค้างชำระในข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) แล้ว ในอนาคตถ้าท่านต้องขอสินเชื่อ

กับสถาบันการเงินต่างๆ ท่านคิดว่าท่านจะได้รับการอนุมัติสินเชื่อได้หรือไม่

(.....) ไม่ได้ (.....) ได้

(.....) ไม่แน่ใจ

**ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในทัศนะของผู้ขอสินเชื่อที่ถูกปฏิเสธสินเชื่อเกี่ยวกับข้อมูลเครดิต**

ปัญหา

1.....

.....

.....

2.....

.....

.....

3.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

1.....

.....

2.....

.....

3.....

.....

ภาคผนวก ค  
แบบสัมภาษณ์



## แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ถูกสัมภาษณ์

1. เพศ..... 2. อายุ.....ปี  
3. ระดับการศึกษา..... 4. อายุงาน.....ปี

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการขอสินเชื่อและข้อมูลเครดิต

5. เมื่อมีผู้มาติดต่อขอสินเชื่อกับธนาคาร ในเบื้องต้นท่านได้สอบถามข้อมูลใดของผู้ขอสินเชื่อบ้าง?

- วัตถุประสงค์ของการกู้.....(Purpose)
- ข้อมูลส่วนตัวผู้ขอกู้ อายุ ครอบครัว สถานภาพ.....(Character)
- อาชีพ อายุงาน รายได้ ค่าใช้จ่าย ภาระหนี้.....(Capacity) (Payment)
- หลักประกันที่เสนอ รายละเอียดหลักประกัน.....(Collateral) (Protection)

6. เมื่อได้ข้อมูลเบื้องต้นแล้ว ท่านได้แจ้งขอเอกสารประกอบการเสนอขอสินเชื่ออะไรบ้าง?

- เอกสารส่วนตัวผู้ขอกู้และผู้เกี่ยวข้อง เช่น บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน ทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า ใบสำคัญ เปลี่ยนชื่อสกุล ฯลฯ
- เอกสารเกี่ยวกับการทำงาน อาชีพ เช่น หนังสือรับรองเงินเดือน Statement การเดินบัญชี Payroll Slip หลักฐานการยื่นเสียภาษี ฯลฯ
- เอกสารเกี่ยวกับหลักประกัน เช่น โฉนดที่ดิน เอกสารสิ่งปลูกสร้าง บัญชีเงินฝาก พันธบัตร ทะเบียนเครื่องจักร ฯลฯ



7. เมื่อได้เอกสารต่างๆ แล้ว ท่านให้ผู้ขอสินเชื่อกรอกใบคำขอสินเชื่อ ใบแจ้งการสำรวจหลักประกัน (กรณีอสังหาริมทรัพย์) และใบยินยอมให้ตรวจเครดิตบูโร อย่างไร
- แนะนำการกรอกข้อมูลต่างๆ ในใบคำขอให้ถูกต้องสมบูรณ์ ตรงตามข้อเท็จจริง
  - แจ้งนัดหมายกำหนดการนำสำรวจหลักประกัน

8. โดยเฉพาะเรื่องเครดิตบูโร ท่านได้แจ้งผู้ขอสินเชื่อให้ลงนามยินยอมตรวจเครดิตบูโรอย่างไรบ้าง
- ต้องลงนามยินยอมให้ตรวจทุกกรณี มิเช่นนั้นธนาคารจะไม่พิจารณาสินเชื่อให้ และ/หรือ
  - หากมีประวัติค้างชำระในข้อมูลเครดิตบูโร ธนาคารอาจจะปฏิเสธการกู้ และ/หรือ

9. ท่านคิดว่าข้อมูลเครดิตบูโรคืออะไร จำเป็นต้องมีหรือไม่ และเป็นธรรมต่อผู้ขอสินเชื่อหรือไม่อย่างไร

10. ท่านคิดว่าข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) มีความสำคัญต่อการขอสินเชื่ออย่างไร

11. ผู้ที่มีประวัติการค้างชำระในเครดิตบูโรระดับใดที่ธนาคารจะปฏิเสธสินเชื่อ

12. ท่านเข้าใจเรื่อง Grade NCB และ Credit scoring อย่างไร

13. ท่านทราบผลการตรวจข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่ออย่างไร และได้แจ้งผลการตรวจให้กับ  
ผู้ขอสินเชื่อหรือไม่

.....  
.....

14. บริษัท ข้อมูลเครดิตฯ และธนาคารเก็บข้อมูลเครดิตของลูกค้าสินเชื่อไว้กี่ปี และจัดการกับ  
ข้อมูลเหล่านี้อย่างไรบ้าง

.....  
.....

15. การบังคับใช้เครดิตบูโร ท่านคิดว่าเอื้อประโยชน์ต่อใครบ้าง และควรมีการบังคับใช้ต่อไป  
หรือไม่อย่างไร

.....  
.....

16. ท่านคิดว่าทำอย่างไรจึงจะให้ผู้ขอสินเชื่อมีความรู้พื้นฐานและปฏิบัติตนในเรื่องเครดิตบูโร  
เพียงพอที่จะไม่ถูกรณาการปฏิเสธเมื่อยื่นขอสินเชื่อ

.....  
.....

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

7. ....  
.....  
.....  
.....

\*\*\*\*\*

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายศักดิ์ชาย สุวัชร
วัน เดือน ปีเกิด	5 พฤศจิกายน 2500
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ.2520 นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2529 บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2533 ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์บัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2536 นิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2540 คหกรรมศาสตรบัณฑิต (การโรงแรมและภัตตาคาร) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2543 เทคโนโลยีบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2546 ศึกษาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2548 เศรษฐศาสตรบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2549 ศิลปศาสตรบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2550 รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2552 เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก) พ.ศ.2535
สถานที่ทำงาน	สำนักงานธรรมาณัติการนายความ
ตำแหน่ง	นิติกรที่ปรึกษา