

การศึกษาแนวทางการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ส่วนบริหารหนี้เขตชลบุรี

A Study Practice for Decrease of Non-Performing Loan (NPLs) of Government Housing Bank, Debt Managent at the Chonburi Area

ศุภชัย รัตนพันธ์^{1,*} และ รวิดา วิริยกิจจา²

Suppachai Rattanaphan^{1,*} and Rawida Wiriakitjar²

ธนาคารอาคารสงเคราะห์

Government Housing Bank

*Corresponding author's e-mail: suppachai.r@ghb.co.th

วันที่รับบทความ (Received)

30 มกราคม 2567

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

27 กุมภาพันธ์ 2567

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

12 มีนาคม 2567

บทคัดย่อ

การศึกษาแนวทางการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ส่วนบริหารหนี้เขตชลบุรี เกิดจากความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ลดลง ทำให้เกิดจำนวนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลกระทบให้ธนาคารต้องดำเนินการตั้งสำรองที่มีต่อสินเชื่อด้อยคุณภาพเพิ่มขึ้น วัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ที่เพิ่มขึ้น 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แก่ส่วนบริหารหนี้เขตชลบุรี ผลจากการศึกษาพบว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระเกิดจาก 1) ปัจจัยที่เกิดจากพฤติกรรมลูกหนี้ เช่น มีรายจ่ายที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ 2) ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป 3) ปัจจัยภายนอกอื่น เช่น สถานะเศรษฐกิจไม่ดีส่งผลต่อรายได้ นโยบายการช่วยเหลือรัฐบาลมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาและได้เลือกแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อที่ง่าย สะดวก รวดเร็วเข้าถึงกลุ่มลูกค้าโดยการเปิดให้บริการ คลินิกแก้ไขหนี้เคลื่อนที่ ซึ่งสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ทันทั่วทั้งพื้นที่พร้อมแก้ปัญหา และรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาทราบความต้องการของลูกค้าได้ทันที และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคารที่ให้ความสำคัญในเรื่องการแก้ไขปัญหาให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเข้าถึง และเป็นไปตามวัตถุประสงค์คือป้องกันการเลื่อนชั้นหนี้ ลดปริมาณหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และได้ปริมาณสินเชื่อที่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ: หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs), สินเชื่อด้อยคุณภาพ, หนี้ค้างชำระ, การตั้งสำรองหนี้

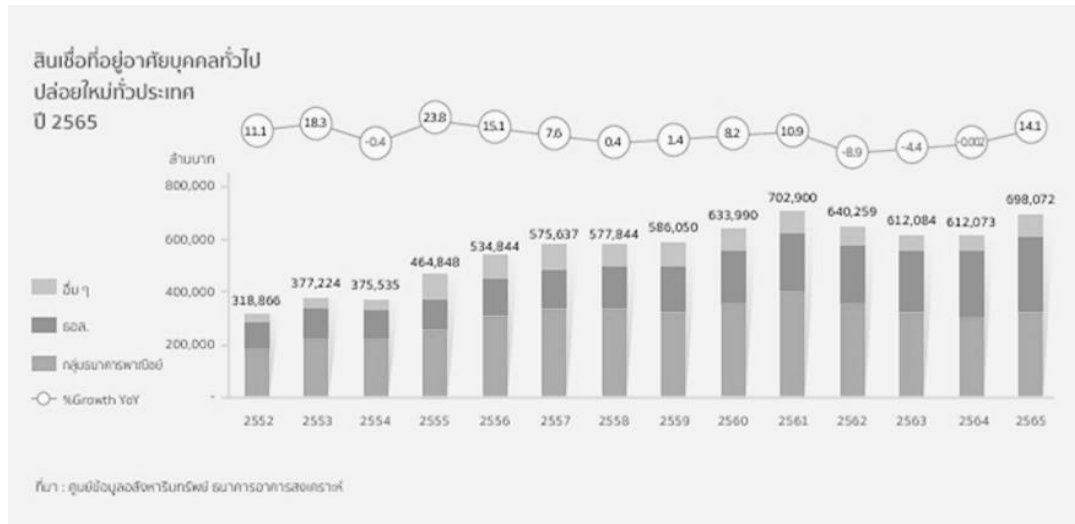
ABSTRACT

This study examined strategies for reducing non-performing loans (NPLs) at the Chonburi District Debt Management Division of the Government Housing Bank. According to the decrease in borrowers' ability to repay their loan, The NPLs continuously increase. For this reason, it impacts the bank's need to increase reserves for substandard loans. The objectives of the study were: 1) To investigate the causes of the increase in NPLs, and 2) To propose methods for reducing NPLs in the Chonburi District. The study identified the causes of overdue debts as: 1) debtor behavior, such as unavoidable expenses, 2) bank-related factors, like excessively high interest rates, and 3) external factors, such as poor economic conditions and frequent changes in government assistance policies. The researcher developed problem-solving strategies, including establishing a mobile debt clinic to offer accessible, convenient, and rapid customer service. This approach also immediately informed supervisors about customer needs, enhanced the bank's image by showing its commitment to addressing issues and assisting the public, and aligned with the goals of preventing debt escalation, reducing NPLs, and increasing the volume of quality loans.

Keywords: Non-Performing Loans (NPLs), Quality Loans, Overdue Debt, Debt Reserves

บทนำ

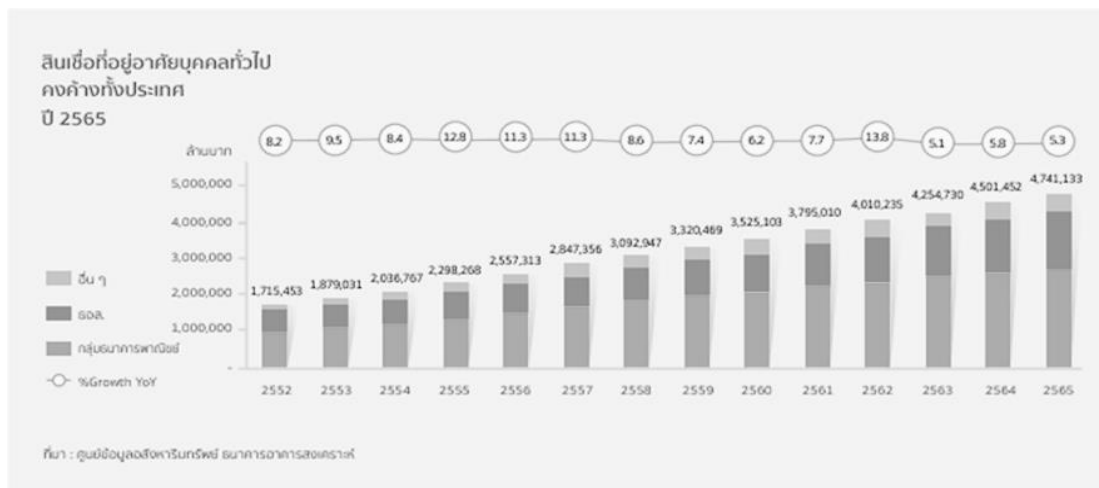
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (Government Housing Bank) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง โดยได้มีการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 โดยเจตนารมณ์ในการจัดตั้ง “เพื่อช่วยเหลือทางการเงินให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยตามควรแก่สภาพ” ในกลุ่มลูกค้าระดับกลางถึงระดับล่าง โดยธนาคารมีพันธกิจ “ทำให้คนไทยมีบ้าน” เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายภายใต้วิสัยทัศน์ “ธนาคารที่ดีที่สุดสำหรับการมีบ้าน” (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2565) สำหรับผลการดำเนินการของธนาคารในปี 2565 ภาพรวมการปล่อยสินเชื่อที่อยู่อาศัยบุคคลทั่วไปปล่อยใหม่ทั่วประเทศปี 2565 มีมูลค่า 698,072 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 14.1 จากปี 2564 โดยเติบโตสูงจากการสิ้นสุดมาตรการ LTV และมาตรการลดค่าธรรมเนียมการโอนกรรมสิทธิ์และจดจำนองเหลือร้อยละ 0.01 รายละเอียดตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 สินเชื่อกู้ยืมส่วนบุคคลทั่วไปปล่อยใหม่ทั่วประเทศในปี 2565

ที่มา : ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2565)

สำหรับภาพรวมสินเชื่อกู้ยืมส่วนบุคคลทั่วไปคงค้างทั่วประเทศ ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565 มีมูลค่า 4,741,133 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 5.3 จากสิ้นปี 2564 รายละเอียดตามภาพที่ 2



ภาพที่ 2 สินเชื่อกู้ยืมส่วนบุคคลทั่วไปคงค้างทั่วประเทศในปี 2565

ที่มา : ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2565)

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้น ด้วยจำนวนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่เพิ่มขึ้น การตั้งสำรองที่มีต่อสินเชื่อด้วยคุณภาพในอัตราที่สูงขึ้น ซึ่งอาจเป็นปัญหาขององค์กรในอนาคตดังนี้

1. เงินทุนการปล่อยสินเชื่อลดลงเนื่องจากจำนวนหนี้ที่เพิ่มขึ้น ทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถจ่ายคืนเงินต้น และดอกเบี้ยกลับคืนมายังสถาบันการเงินได้น้อยลง
2. มีจำนวนทรัพย์สินรอการขายที่เพิ่มขึ้นทำให้องค์การมีต้นทุนในการบริหารทรัพย์สินรอการขาย เนื่องมาจากการบังคับคดีลูกหนี้
3. ผลกำไรธนาคารลดลงเนื่องจากต้องมีภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เพิ่มมากขึ้นจากการตั้งสำรองตามการจัดชั้นหนี้และเงินให้สินเชื่อตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ส่วนบริหารหนี้เขตชลบุรี ที่เพิ่มขึ้น
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ส่วนบริหารหนี้เขตชลบุรี

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการผิดนัดชำระหนี้ของลูกหนี้ วรุฒิ เทพทอง (2560) การที่จะพิจารณาว่าลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้เมื่อใดนั้นต้องพิจารณาจากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 204 ที่บัญญัติว่า “ถ้าหนี้ถึงกำหนดชำระแล้ว และภายหลังแต่นั้นเจ้าหนี้ได้ให้คำเตือนลูกหนี้แล้ว ลูกหนี้ยังไม่ชำระหนี้ไซ้ ลูกหนี้ได้ชื่อว่าผิดนัดเพราะเขาเตือนแล้ว และวรรคสองบัญญัติว่าถ้าได้กำหนดเวลาชำระหนี้ไว้ตามวันแห่งปฏิทิน และลูกหนี้มิได้ชำระหนี้ตามกำหนดไซ้ ท่านว่าลูกหนี้ตกเป็นผู้ผิดนัดโดยมิพักต้องเตือนเลย วิธีเดียวกันนี้ท่านให้ใช้บังคับแก่กรณีที่ต้องบอกกล่าวล่วงหน้าก่อนการชำระหนี้ ซึ่งได้กำหนดเวลาลงไว้ว่าจำนวนนับได้โดยปฏิทินนับแต่วันที่ได้บอกกล่าว” และมาตรา 206 บัญญัติว่า “ในกรณีหนี้อันเกิดแต่มูลละเมิด ลูกหนี้ได้ชื่อว่าผิดนัดมาแต่เวลาที่ทำละเมิด” จากบทบัญญัติทั้งสองมาตราดังกล่าวแยกพิจารณาลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ได้เป็น 3 กรณีคือ

1.1 กรณีลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้เพราะเจ้าหนี้เตือนแล้วนั้น เป็นไปตามบทบัญญัติมาตรา 204 วรรคหนึ่ง กล่าวคือเมื่อหนี้ถึงกำหนดชำระแล้วและภายหลังจากนั้นเจ้าหนี้ได้ให้คำเตือนลูกหนี้แล้วลูกหนี้ยังไม่ชำระหนี้ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการที่เจ้าหนี้เตือนลูกหนี้ให้ชำระหนี้ได้ต้องกระทำภายหลังเวลาที่หนี้ถึงกำหนดชำระแล้ว ต่อเมื่อลูกหนี้ยังไม่ชำระหนี้ นั้น ลูกหนี้ย่อมตกเป็นผู้ผิดนัดเพราะเจ้าหนี้เตือนนั้น

1.2 กรณีลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้โดยเจ้าหนี้ไม่ต้องเตือน กล่าวคือกรณีที่ได้กำหนดเวลาชำระหนี้ไว้ตามวันแห่งปฏิทิน และลูกหนี้มิได้ชำระหนี้ตามกำหนดการกำหนดเวลาชำระหนี้ไว้ตามวันแห่งปฏิทินดังกล่าว อาจกำหนดโดยระบุเป็น วัน เดือน ปี เช่น 9 สิงหาคม 2560 หรือเป็นจำนวนวันเช่น 7 วัน 15 วัน หรือภายใน 30 วัน หรือเป็นจำนวนเดือนเช่น 3 เดือน 6 เดือน หรือเป็นจำนวนปี เช่น 1 ปี 3 ปี เป็นต้น และลูกหนี้มิได้ชำระหนี้ตามกำหนดนั้น ลูกหนี้ย่อมตกเป็นผู้ผิดนัดโดยเจ้าหนี้ไม่ต้องเตือน

1.3 กรณีลูกหนี้ทำละเมิด เป็นกรณีที่ลูกหนี้กระทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมาย ทำให้เขาได้รับความเสียหาย ซึ่งเป็นหนี้ที่ไม่อาจกำหนดเวลากันได้ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 206 จึงบัญญัติให้ลูกหนี้ตกเป็นผู้ผิดนัดทันทีตั้งแต่วันที่ลูกหนี้ทำละเมิดนั้น โดยเจ้าหนี้ไม่ต้องให้คำเตือนลูกหนี้แต่อย่างใด

2. แนวคิดเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างหนี้สำหรับลูกหนี้ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจอย่างยั่งยืนและหลักเกณฑ์การจัดขึ้นและการสำรองของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566)

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจพิจารณาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการดำเนินการหรือถือปฏิบัติเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้อย่างยั่งยืน โดยมีหลักการสำคัญดังนี้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566)

2.1 ลูกหนี้จะได้รับประโยชน์จากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยมีภาระการชำระหนี้ที่เหมาะสมกับศักยภาพและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้อย่างแท้จริง เพื่อให้ลูกหนี้สามารถดำเนินธุรกิจหรือใช้ชีวิตประจำวันได้

2.2 สถาบันการเงินเฉพาะกิจได้รับประโยชน์จากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เมื่อเทียบกับการดำเนินการตามกระบวนการแก้ไขหนี้ในปัจจุบัน หรือการดำเนินคดีหรือบังคับคดีลูกหนี้ รวมทั้งช่วยบรรเทาการเสื่อมค่าสินทรัพย์ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจอันจะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมของประเทศต่อไป

2.3 การปรับโครงสร้างหนี้ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ต้องไม่มีลักษณะเป็นการเอื้อประโยชน์หรือแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายแก่กรรมการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว กิจกรรมที่บุคคลดังกล่าวหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าวมีผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้อื่น รวมทั้งต้องไม่มีลักษณะเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)

2.4 สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมีแนวทางในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยมีระบบการบริหารความเสี่ยง มีกระบวนการพิจารณา มีระบบการควบคุมภายใน และกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีความรัดกุมและชัดเจน รวมทั้งต้องกำหนดระดับความเสี่ยงที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจจะยอมรับได้

3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดลำดับขั้นหนี้ สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดชั้นสินทรัพย์ การกันสำรอง และการตัดจำหน่ายสินทรัพย์ที่เสียหายหรืออาจเสียหายออกจากบัญชีไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรและต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ทั้งนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจสั่งการให้มีการเปลี่ยนแปลงการจัดชั้นสินทรัพย์ได้หากพิจารณาเห็นสมควร รายละเอียดตามภาพที่ 3

BOT			
Class BOT	ประเภท	เงื่อนไขการจัดชั้น	เกณฑ์สำรอง ¹
ชั้นที่ 1	จัดชั้นปกติ	DPD ≤ 1 เดือน	1%
ชั้นที่ 2	จัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ	1 < DPD ≤ 3 เดือน	2%
ชั้นที่ 3	จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน	3 < DPD ≤ 6 เดือน	100%
ชั้นที่ 4	จัดชั้นสงสัย	6 < DPD ≤ 12 เดือน	
ชั้นที่ 5	จัดชั้นสงสัยจะสูญ	DPD > 12 เดือน	

ภาพที่ 3 การจัดชั้นสินทรัพย์ (Stage Assessment)

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2562)

4. สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan: NPLs) คือการที่ลูกหนี้สินเชื่อของสถาบันการเงินต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ของเอกชน และของรัฐบาล บริษัทเงินทุน ผลิตน้ำตาลและไม่สามารถชำระดอกเบี้ยและเงินต้นคืนในเวลาที่กำหนดให้สถาบันการเงินเป็นระยะเวลาเกินกว่า 3 เดือนขึ้นไป ซึ่งทำให้สถาบันการเงินทั้งหลายต้องตั้งสำรองเผื่อหนี้ที่สงสัยจะสูญ รวมทั้งการเพิ่มทุน เพื่อเป็นการแก้ไขและปรับสภาพทางการเงินของสถาบันการเงินเหล่านั้น (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2560)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุภศรา ทองไชย (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสิน เขตสงขลา 2 จากการศึกษาพบว่าสาเหตุในการค้างชำระหนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น (1) ปัจจัยส่วนบุคคล มีการค่าใช้จ่ายฉุกเฉินที่ต้องจ่ายอยู่เสมอ นำวงเงินสินเชื่อไปใช้จ่ายหนี้สินอื่นส่งผลกระทบต่อหนี้ค้างชำระ (2) ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้น ระยะเวลาการชำระหนี้ไม่เหมาะสม ซึ่งส่งผลการค้างชำระหนี้ (3) ปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ภาวะเศรษฐกิจ รายได้ที่ลดลงโดยเปรียบเทียบรายได้พบว่ารายจ่ายที่มากกว่ารายได้ของกลุ่มผู้มีรายได้ตั้งแต่ 10,000-20,000 บาท ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มที่มีผลต่อการค้างชำระหนี้มากที่สุด นอกจากรายได้แล้วเรื่องการศึกษาจะเห็นได้ว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจะเป็นกลุ่มที่มีหนี้ค้างชำระมากที่สุดเนื่องจากทางเลือกในการประกอบอาชีพมีน้อยส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพ รับจ้าง เกษตรกร ซึ่งมีรายได้ไม่แน่นอนมีการกู้หนี้ยืมสินนอกระบบ ทำให้ภาระหนี้สินที่เพิ่มขึ้นซึ่งส่งผลการค้างชำระหนี้

ปิยะ ปิติวงษ์ (2563) ศึกษาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปริมาณลูกหนี้ด้อยคุณภาพของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดเชียงราย จากการศึกษาการค้างชำระหนี้มี 3 สาเหตุคือ จากปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาสามอันดับแรกในเหตุผลการค้างชำระเกิดจาก คือ 1) ไม่มีรายได้อื่นนอกเหนือจากรายได้ประจำ 2) ถูกลดค่าแรง ลาออกจากงานประจำ 3) รายได้ไม่สม่ำเสมอ ปัจจัยภายในที่เกิดจากธนาคาร จากการศึกษาสามอันดับแรกเกิดจาก 1) อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป 2) ไม่ได้รับความสะดวกในการรับชำระหนี้ 3) วงเงินจากการขอสินเชื่อได้รับสูงเกินไป ปัจจัยภายนอก จากการศึกษาสามอันดับแรกเกิดจาก 1) สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัส โควิด-19 2) สถานะเศรษฐกิจ 3) นโยบายการควบคุมโรคระบาดของรัฐบาล ส่วนของการศึกษาเชิงลึกโดยการสัมภาษณ์จากผู้บริหารโดยผลลัพธ์ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันคือ 1) กลุ่มลูกค้าที่มติดต่อส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพเดิม 2) จากประสบการณ์รับลูกค้าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากผลกระทบเศรษฐกิจและการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 3) ปัจจุบันลูกค้าที่ค้างชำระยังคงอาศัยอยู่ในหลักประกัน แนวทางการแก้ไข เชิงรุกคือให้การประชาสัมพันธ์รายละเอียดของการประណหนี้ผ่านช่องทางต่าง ๆ แนวทางเชิงแก้ไขคือเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารแก่ลูกค้าให้สามารถประสานงานได้อย่างรวดเร็ว แนวทางเชิงรับคือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาสินเชื่อ

จิรารัตน์ ไชยสาส์ (2566) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้ของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดภาระหนี้คือปัจจัยส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็นเรื่องอาชีพ รายได้ จำนวนบุตร และความรับผิดชอบในครัวเรือน ล้วนแล้วแต่เป็นอิทธิพลที่ทำให้เกิดภาระหนี้ และนอกจากนั้นแล้ว ยังมีปัจจัยด้านสังคมและบริบทนิยม ด้านทัศนคติ ด้านเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการเกิดหนี้ สำหรับแนวทางในการแก้ไขเพื่อลดภาระหนี้ให้แก่ประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา คือ ประชาชนควรมีการวางแผนการใช้จ่ายโดยการจัดทำบัญชีครัวเรือนเพื่อควบคุมการใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไป ซึ่งหากประชาชนสามารถควบคุมการใช้จ่ายได้ก็จะสามารถทำให้มีเงินเหลือเก็บและไว้ใช้ในยามจำเป็นและฉุกเฉินได้

Louzis et al. (2012) การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้เกิดรายได้ที่เพิ่มขึ้นและยังช่วยลดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ลดลง

วิธีการศึกษา

1. การเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มนี้ด้วยคุณภาพ (หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ NPLs) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ส่วนบริหารหนี้เขตชลบุรี จำนวนทั้งหมด 10 สาขา ที่มีประวัติการผิดนัดชำระเงินกู้ตั้งแต่ 3 งวด (Gross NPLs ประจำเดือน พฤษภาคม 2566) จำนวน 13,759 ราย วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Yamane, 1973) เป็นแนวทางในการกำหนดระดับความเชื่อมั่น เหลือร้อยละ 90 เนื่องด้วยระยะเวลาการศึกษาที่จำกัด ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 10 จากการคำนวณเพื่อหากลุ่มประชากรในการศึกษา $n \geq 99.28$ จึงกำหนดกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 200 คน โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 200 ชุด และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มหัวหน้าบริหารหนี้ จำนวน 5 คน โดยใช้เครื่องมือดังนี้

1.1 แบบสอบถาม โดยการเก็บเฉพาะเจาะจงจากกลุ่มลูกหนี้ที่มีหนี้ค้างชำระเกิน 90 วัน ตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ชุด แล้วทำการรวบรวมข้อมูล

1.2 การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะจง โดยสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนบริหารหนี้เขตชลบุรี และหัวหน้าบริหารหนี้สาขาจำนวน 5 สาขา ในสังกัดส่วนบริหารหนี้เขตชลบุรีโดยมีการทดสอบเครื่องมือความตรงตามเนื้อหาโดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญ และเมื่อทดสอบค่า IOC พบว่ามีคะแนน IOC > 0.5 ทุกข้อ

2. การเก็บข้อมูลแบบทุติยภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มลูกหนี้ที่มีหนี้ค้างชำระจากรายงานในระบบฐานข้อมูล DashBord ,ระบบฐานข้อมูลจากระบบอินทราเน็ต (Intranet) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ และจากการศึกษาค้นคว้าวิจัยที่เป็นข้อมูลที่ถูกจัดเก็บในรูปแบบเอกสารทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบ Mix Method คือ การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีรายละเอียดของวิธีการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation) โดยเป็นการตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการศึกษาว่ามีความถูกต้องหรือไม่ จะเน้นการตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งต่าง ๆ ว่ามีความเหมือนกันหรือไม่ ถ้าข้อมูลที่ค้นพบมีความเหมือนกันก็แสดงว่า ข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์ วิธีการตรวจสอบข้อมูลมาจากการสังเกต การสัมภาษณ์เปรียบเทียบกับสิ่งที่พูด ตรวจสอบความแน่ของคำพูดในเรื่องเดียวกันแต่ละเวลาเปรียบเทียบมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เปรียบเทียบข้อมูลเรื่องเดียวกันแต่มาจากผู้ให้ข้อมูลหลายคน

2. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เมื่อได้ผลการรวบรวมแล้วก็นำมาจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบเพื่อตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลและนำผลที่ได้จากแบบสอบถามนำเสนอในรูปแบบแผนภูมิ การบรรยายสถิติเชิงพรรณนา

วิธีการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ผู้ศึกษาวิจัยได้นำข้อมูลทั้งจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก มาแจกแจงถึงสาเหตุ ทั้งในส่วนของสาเหตุหลัก สาเหตุรอง สาเหตุย่อย ที่ส่งผลให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ส่วนบริหารหนี้เขตชลบุรี เพื่อที่จะได้นำสาเหตุเหล่านั้นมาเพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหา หรือกำหนดวิธีการดำเนินงานที่เหมาะสมเพื่อเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร โดยการทำการวิเคราะห์แผนภูมิแก๊งปลา (Ishikawa Diagram)

วิธีการค้นหาแนวทางการแก้ไขปัญหา เมื่อผู้ศึกษาวิจัยได้ทราบถึงสาเหตุและปัญหา ผลที่ทำให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) แล้วก็ถึงวิธีการหาแนวทางการแก้ปัญหาโดยใช้ ผังแก๊งปลาเพื่อวิเคราะห์สาเหตุและปัจจัยการเกิดหนี้ NPL ใช้ SWOT Analysis เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่เป็นปัจจัยให้เกิดหนี้ NPL

ของธนาคาร และ TOWS Matrix เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหา โดยพิจารณาสภาพแวดล้อมจากปัจจัยภายในและภายนอกของปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ รายจ่าย และ ภาระหนี้ อยู่ระหว่าง 10,001-25,000 บาท มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนอยู่ที่ 3-5 คน

2. ปัจจัยที่ส่งผลในการค้างชำระหนี้ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยคือ

2.1 ในด้านปัจจัยที่เกิดจากพฤติกรรมลูกหนี้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 เมื่อพิจารณาพบว่าลูกหนี้มีรายจ่ายที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าเลี้ยงดูบิดามารดาฯ เป็นปัจจัยสูงสุด และปัจจัยน้อยสุด มีการกู้ยืมหรือการใช้ชื่อแทนบุคคลอื่นในการขอสินเชื่อ อยู่ในระดับน้อย

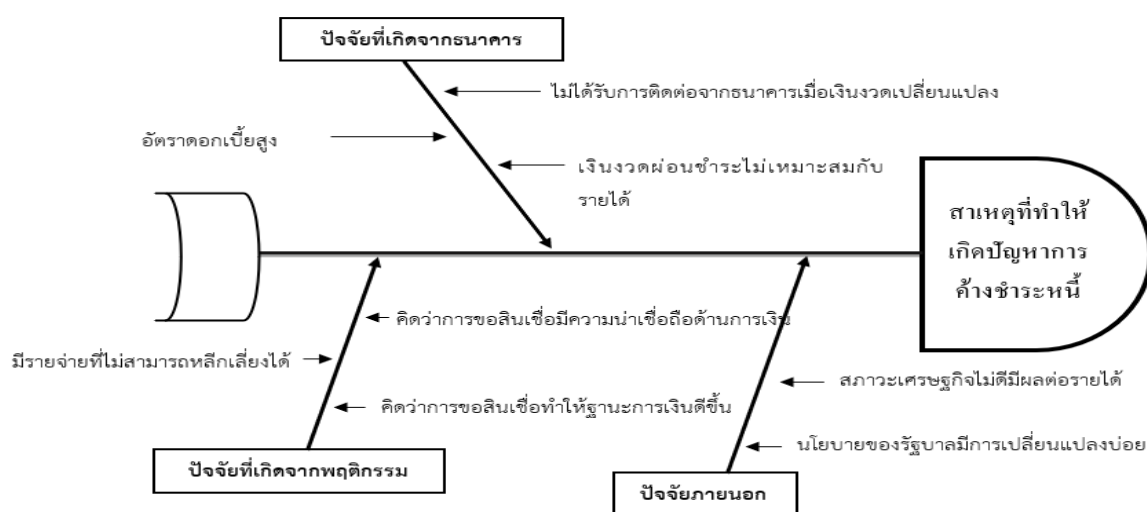
2.2 ปัจจัยที่เกิดจากธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 เมื่อพิจารณาพบว่า อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไปทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ เป็นปัจจัยสูงสุด และปัจจัยน้อยสุดคือ พนักงานขาดความใส่ใจในการติดตามทวงถามหนี้ หรือพูดจาไม่สุภาพ ทำให้ไม่อยากชำระหนี้ อยู่ในระดับน้อย

2.3 ปัจจัยภายนอกอื่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94 เมื่อพิจารณาพบว่าสถานะเศรษฐกิจไม่ดีส่งผลต่อรายได้เป็นปัจจัยสูงสุด อยู่ในระดับมาก และนโยบายการช่วยเหลือของรัฐบาลมีการเปลี่ยนแปลงส่งผลให้ไม่ได้รับการช่วยเหลือตามสมควร อยู่ในระดับมาก

วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการสัมภาษณ์ในเรื่องของการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) พบสาเหตุการค้างชำระเนื่องจากรายได้ลดลงเนื่องจากการถูกลดเงินเดือน ลดโอที ปัญหาครอบครัว และผู้กู้มีภาระหนี้สินหลายทาง ลูกหนี้ขาดวินัย การสัมภาษณ์ในเรื่องการพิจารณาเงินให้สินเชื่อ และวัตถุประสงค์ในการกู้เป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) มีความเห็นว่า การพิจารณาให้วงเงินสินเชื่อและวัตถุประสงค์ในการกู้ มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โดยให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้รับสินเชื่อจะต้องใช้ประสบการณ์ในการปล่อยสินเชื่อให้มีความละเอียดการพิจารณาวงเงินกู้จะต้องมีความสัมพันธ์กับรายได้ที่แท้จริง การสัมภาษณ์ในเรื่องมาตรการปรับโครงสร้างหนี้ของธนาคารในการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ที่มีอยู่ในปัจจุบันเพียงพอและเหมาะสมต่องานบริหารหนี้แล้วหรือไม่ มีความเห็นว่าเพียงพอและเหมาะสมแล้วเนื่องจากลูกหนี้ได้รับความช่วยเหลือตามสถานการณ์และสภาพเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นแล้ว ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการบริหารจัดการหนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการหนี้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอย่างไร จากคำสัมภาษณ์ทุกคนที่ให้ข้อมูลมีความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งสามารถสรุปดังนี้ 1) ควรจัดทำแบบสอบถามก่อนการยื่นกู้เพื่อดูว่ามีความพร้อม

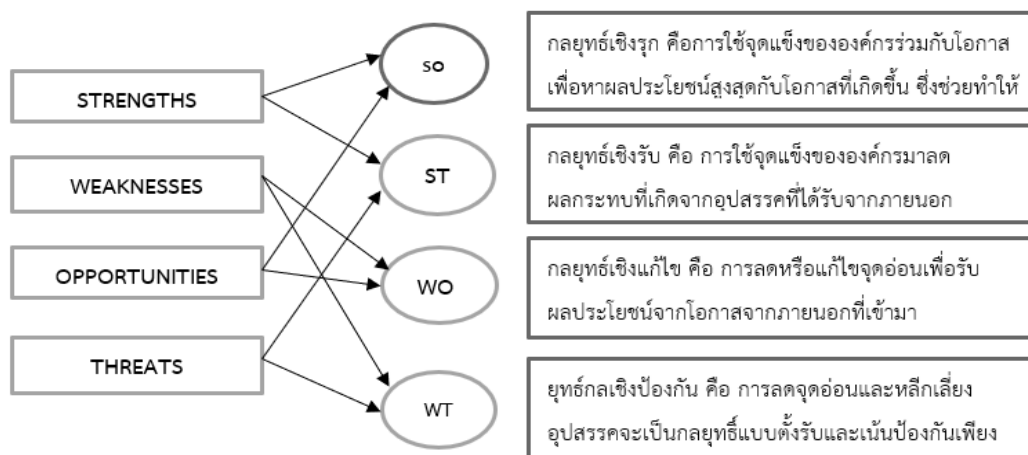
และความสามารถในการผ่อนชำระบ้านเพื่อตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้กู้ 2) ควรกำหนดวงเงินสินเชื่ออย่างรัดกุมไม่ผ่อนปรนในการปล่อยสินเชื่อมากเกินไป เช่น การนำโอทีมาคิดเป็นรายได้

จากผลการตอบแบบสอบถามของกลุ่มประชากร ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปและวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุหลักและสาเหตุย่อย ที่ทำให้เกิดปัญหาการค้างชำระหนี้ที่ส่งผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ของส่วนบริหารหนี้เขตชลบุรีโดยมาจาก 3 สาเหตุหลัก และ 8 สาเหตุรอง โดยผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์และนำมาจัดทำเป็นผังก้างปลาได้ดังรูปภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แผนผังก้างปลาแสดงสาเหตุหลักและสาเหตุย่อยที่ทำให้เกิดปัญหาการค้างชำระหนี้

เมื่อผู้วิจัยทราบถึงสาเหตุและปัญหา ผลที่ทำให้เกิดหนี้ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) และรวมถึงปัจจัยอื่น อย่างเช่น เพศ อาชีพ รายได้ รายจ่าย และจำนวนบัญชีที่ค้างชำระ และจำนวนเงินต้นคงเหลือที่เป็นหนี้ NPL แล้ว ก็มาถึงวิธีการหาแนวทางการแก้ปัญหาโดยใช้ SWOT Analysis และ TOWS Matrix โดยพิจารณาสภาพแวดล้อมจากปัจจัยภายในและภายนอกด้วยการทำ SWOT Analysis โดยผลการวิเคราะห์ปัจจัยในแต่ละด้านคือ จุดแข็ง (Strengths) ธนาคารมีมาตรการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกหนี้ที่ประสบปัญหาการผ่อนชำระหนี้ที่หลากหลายครอบคลุม จุดอ่อน (Weaknesses) ธนาคารมีจำนวนบุคลากรของงานบริหารหนี้สาขามีจำนวนค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณของลูกหนี้ NPLs2 จำนวนสาขาในการให้บริการค่อนข้างน้อยไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ โอกาส (Opportunities) นโยบายของภาครัฐที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจ เช่น นโยบายด้านที่อยู่อาศัย นโยบายด้านความช่วยเหลือแก่ลูกหนี้ผู้ประสบปัญหาการค้างชำระหนี้ และอุปสรรค (Threats) หนี้ภาคครัวเรือนที่ปรับตัวสูงขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อกำลังซื้อและความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกหนี้ธนาคาร มาสร้างเป็นกลยุทธ์ 4 ลักษณะดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 การวิเคราะห์กลยุทธ์โดยใช้ Tows-matrix

แนวทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหา จากการวิเคราะห์โดยแผนภูมิกางปลา การวิเคราะห์ SWOT และ TOWS ผู้ศึกษาจึงสร้างแนวทางเลือกสำหรับการแก้ปัญหาลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ออกเป็น 3 แนวทางเลือก

แนวทางเลือกที่ 1 กลยุทธ์เชิงรุก (SO) ชื่อกลยุทธ์ เร่งรื้อให้ถึงหู เป็นการประชาสัมพันธ์ รายละเอียดความช่วยเหลือมาตรการประนอมหนี้ของธนาคาร

แนวทางเลือกที่ 2 กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) ชื่อกลยุทธ์ รักษา(บ้าน) เป็นการเปิดหน่วยคลินิกแก้ไขหนี้เคลื่อนที่

แนวทางเลือกที่ 3 กลยุทธ์เชิงป้องกัน (WT) ชื่อกลยุทธ์ ดิดอวูธ เป็นการอบรมเพิ่มประสิทธิภาพความรู้ที่จำเป็นแก่พนักงานสินเชื่อสำหรับการพิจารณาสินเชื่อและเทคนิคในการเจรจาติดตามหนี้ และพนักงานบริหารหนี้สำหรับเรื่องเทคนิคในการการเจรจาประนอมหนี้และความรู้ด้านกฎหมายการดำเนินคดี และการบังคับคดี

โดยผู้ศึกษาได้กำหนดรูปแบบการประเมินตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด สามารถสรุปแนวทางเลือกตามแบบประเมินของ Richard Rumelt ในรูปแบบคะแนนทั้ง 4 ด้านตามภาพดังนี้

ทางเลือก ปัจจัย*น้ำหนัก	แนวทางเลือกที่ 1 (SO) เร่งรื้อให้ถึงเหตุ	แนวทางเลือกที่ 2 (WO) รักษา(บ้าน)	แนวทางเลือกที่ 3 (WT) ติดอาวุธ
ความสม่ำเสมอ *0.3	$4*0.3=1.20$	$5*0.3=1.50$	$2*0.3=0.60$
ความสอดคล้อง *0.2	$4*0.2=0.80$	$5*0.2=1.00$	$3*0.2=0.60$
ความเป็นไปได้ * 0.4	$4*0.4=1.60$	$5*0.4=2.00$	$3*0.4=1.20$
ความได้เปรียบ * 0.1	$3*0.1=0.30$	$4*0.1=0.40$	$5*0.10=0.50$
รวมคะแนน	3.90	4.90	2.90

ภาพที่ 6 ภาพตารางรูปแบบการให้คะแนนแนวทางเลือก

จากทั้ง 3 แนวทางเลือก ผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย งบประมาณ และระยะเวลาในการดำเนินการและความเป็นไปได้ของแต่ละแนวทาง ผู้ศึกษาเลือกแนวทางสำหรับการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของส่วนบริหารหนี้เขตชลบุรี คือ แนวทางเลือกที่ 2 คลินิกแก้ไขหนี้เคลื่อนที่เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงกลุ่มลูกค้าโดยการเปิดให้บริการ คลินิกแก้ไขหนี้เคลื่อนที่ ซึ่งเปรียบเสมือนหน่วยม้าเร็วที่จะเข้าไปถึงกลุ่มลูกค้าแบบประชิดตัวทันทีที่พร้อมแก้ปัญหา และรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาทราบความต้องการของลูกค้าซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคารที่ให้ความสำคัญในเรื่องการแก้ไขปัญหาให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเข้าถึง และเป็นไปตามวัตถุประสงค์คือป้องกันการเลื่อนชั้นหนี้ลดปริมาณหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

อภิปรายผล

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษา โดยความแตกต่างในด้านประชากรศาสตร์ที่ของกลุ่มตัวอย่างมีผลทำให้ทราบถึง สภาวะเศรษฐกิจ ของรายได้ที่ลดลงโดยเปรียบเทียบเรื่องรายได้ พบว่ารายจ่ายที่มากกว่ารายได้ ของกลุ่มผู้มีรายได้ตั้งแต่ 10,001-25,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีผลต่อการค้างชำระหนี้มากที่สุด ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภศร่า ทองไชร์ (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษารณาคารออมสินเขตสงขลา 2 จากการศึกษาพบว่า สาเหตุในการค้างชำระหนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น (1) ปัจจัยส่วนบุคคลมีภาระค่าใช้จ่ายฉุกเฉินที่ต้องจ่ายอยู่เสมอ นำวงเงินสินเชื่อไปใช้จ่ายหนี้สินอื่นส่งผลกระทบต่อภาระหนี้ค้างชำระ (2) ปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้น ระยะเวลาการชำระหนี้ไม่เหมาะสม ซึ่งส่งผลการค้างชำระหนี้ (3) ปัจจัยอื่น ได้แก่ สภาวะเศรษฐกิจ รายได้ที่ลดลงโดยเปรียบเทียบเรื่องรายได้พบว่ารายจ่ายที่มากกว่ารายได้ ของกลุ่มผู้มีรายได้ตั้งแต่ 10,000-20,000 บาท ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มที่มีผลต่อการค้างชำระหนี้มากที่สุด นอกจากรายได้แล้วเรื่องการศึกษา

จะเห็นได้ว่า ผู้มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจะเป็นกลุ่มที่มีหนี้ค้างชำระมากที่สุด เนื่องจากทางเลือกในการประกอบอาชีพมีน้อย ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพรับจ้างเกษตรกร ซึ่งมีรายได้ไม่แน่นอนมีการกู้หนี้ยืมสินนอกระบบ ทำให้มีภาระหนี้สินที่เพิ่มขึ้นซึ่งส่งผลกระทบต่อภาระหนี้

ปัจจัยที่ส่งผลการค้างชำระหนี้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง ด้านปัจจัยภายนอกอื่น อยู่ในระดับมาก และด้านปัจจัยที่เกิดจากพฤติกรรมลูกหนี้ อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่เกิดจากพฤติกรรมลูกหนี้ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาพบว่าท่านมีรายจ่ายที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าเลี้ยงดูบิดามารดาฯ ซึ่งในแนวคิดของผู้วิจัยมองว่าค่าใช้จ่ายเหล่านี้เป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้โดยพื้นฐานของครอบครัวคนไทยมองว่าการให้ความเลี้ยงดูที่ดีต่อบิดามารดาและบุตรเป็นสิ่งที่พึงกระทำ แม้ว่าจะมีภาระจำเป็นอย่างอื่น เช่น ต้องผ่อนชำระค่าบ้าน ซึ่งจากการสัมภาษณ์ถือเป็นปัจจัยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือมีความคิดว่าการขอสินเชื่อจะทำให้มีความน่าเชื่อถือทางการเงิน อยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดว่าการขอสินเชื่อจะทำให้ครอบครัวมีฐานะทางการเงินที่ดี และมีรายจ่ายหนี้สินอื่น ๆ นอกจากผ่อนชำระค่าบ้าน เช่น หนี้บัตรเครดิต หนี้กองทุนหมู่บ้าน อยู่ในระดับปานกลางและปัจจัยน้อยสุด มีการกู้ยืมหรือการใช้ชื่อแทนบุคคลอื่นในอยู่ในระดับน้อย ด้านปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง พบว่า อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไปทำให้ท่านไม่สามารถชำระหนี้ได้ เป็นปัจจัยสูงสุด อยู่ในระดับมาก เงินงวดผ่อนชำระไม่เหมาะสมกับรายได้ทำให้ท่านไม่สามารถหาเงินมาชำระหนี้ได้อยู่ในระดับมาก ไม่ได้รับการติดต่อจากธนาคารเนื่องจากเงินงวดการชำระมีการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานขาดความใส่ใจในการติดตามทวงถามหนี้ หรือพูดจาไม่สุภาพ ทำให้ไม่อยากชำระหนี้ อยู่ในระดับน้อย ในด้านปัจจัยภายนอกอื่นเมื่อพิจารณาพบว่าสถานะเศรษฐกิจไม่ดีส่งผลกระทบต่อรายได้เป็นปัจจัยสูงสุด และนโยบายการช่วยเหลือของรัฐบาลมีการเปลี่ยนแปลงส่งผลให้ไม่ได้รับการช่วยเหลือตามสมควร อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะ ปติวงษ์ (2563) ศึกษาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปริมาณลูกหนี้ด้อยคุณภาพของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดเชียงราย จากการศึกษาการค้างชำระหนี้ ปัจจัยภายในที่เกิดจากธนาคาร จากการศึกษาสามอันดับแรกเกิดจาก 1) อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป 2) ไม่ได้รับความสะดวกในการรับชำระหนี้ 3) วงเงินจากการขอสินเชื่อได้รับสูงเกินไป ปัจจัยภายนอกจากการศึกษาสามอันดับแรกเกิดจาก 1) สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) 2) สถานะเศรษฐกิจ 3) นโยบายการควบคุมโรคระบาดของรัฐบาล และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิตยา ไหวดี, ชูพงษ์ พันธุ์แดง และ นภัสวรรณ ดาทุมมา (2564) ซึ่งได้ศึกษาองค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ในด้านปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร ด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคาร สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ด้านกายภาพ ย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารในระดับสูงขึ้นได้ ซึ่งเมื่อลูกค้ามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อธนาคารก็จะส่งผลให้ลูกค้าพอใจและเกิดความจงรักภักดีต่อธนาคาร

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าร้อยละ 80 มีสาเหตุจากรายได้ไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ทั้งปัญหาครอบครัว และการใช้เงินเกินตัวของลูกหนี้ และร้อยละ 20 มีสาเหตุจากการขาดวินัยทางการเงิน ดังนั้นเพื่อให้ลูกหนี้สามารถรักษากำหนดชำระหนี้ได้ ธนาคารควรจัดทำมาตรการเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของลูกหนี้ โดยการลดภาระการผ่อนชำระต่อเดือนลงเพื่อให้ลูกหนี้มีรายได้ที่เพียงพอในการดำรงชีพและสามารถชำระหนี้ต่อไปได้ โดยการลดอัตราดอกเบี้ยตามสัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่งตามสภาพคล่องและต้นทุนของธนาคาร และเมื่อลูกหนี้พ้นตัวก็สามารถกลับมาคิดอัตราดอกเบี้ยตามสัญญาเดิมได้ หรือการลดค่าวงวดการผ่อนชำระ การขยายระยะเวลาการชำระหนี้ออกไป การรวมหนี้ไว้ที่เดียวเพื่อลดภาระในการผ่อนชำระและขยายระยะเวลาการผ่อนชำระให้เหมาะสม ซึ่งอาจจะใช้หลายวิธีการร่วมกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพและสภาพปัญหาของลูกหนี้เป็นรายกรณีไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งนี้

จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่าลูกหนี้ส่วนใหญ่ของส่วนบริหารหนี้เขตชลบุรี เป็นกลุ่มลูกหนี้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งมีรายได้เมื่อเทียบกับรายจ่ายแล้วไม่เพียงพอที่จะใช้ในการ ดำรงชีพ เมื่อแยกพิจารณาเป็นปัจจัยตามพฤติกรรมแล้วส่วนใหญ่จะมีภาระที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าเลี้ยงดูบิดามารดา นอกจากนั้นแล้วลูกหนี้ยังมีความคิดว่าการกู้ยืมเงินทำให้มีความเชื่อถือทางการเงิน และมีฐานะทางการเงินที่ดีขึ้น ซึ่งนำไปสู่การใช้จ่ายเกินตัวของลูกหนี้ ทำให้ขาดวินัยในการผ่อนชำระค่าบ้าน ถึงแม้ว่าธนาคารจะมีมาตรการต่าง ๆ ในการให้ความช่วยเหลือ ปัญหาเหล่านี้ถือเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ดังนั้นธนาคารควรที่จะมีวิธีเพื่อป้องกันและลดการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ดังนี้

1. งานสินเชื่อสาขาโดยจะต้องมีการคัดกรองกลุ่มลูกค้าตั้งแต่มาติดต่อยื่นขอสินเชื่อกับธนาคาร ควรให้มีแบบสอบถามคัดกรองเบื้องต้นในความต้องการที่อยู่อาศัยอย่างแท้จริง พิจารณาถึงแหล่งที่มาของรายได้ที่แท้จริง เทียบกับรายจ่ายที่แท้จริง เพื่อดูความสามารถในการผ่อนชำระหนี้และเพียงพอต่อการดำรงชีพและใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้า เช่น ลูกค้าบางกลุ่มไม่ได้เป็นคนในพื้นที่เข้ามาอยู่ใน จังหวัดชลบุรี เพียงเพื่อเป็นพนักงานของบริษัทเอกชน เมื่อมีการเลิกจ้างก็ทิ้งร้างหลักประกัน ย้ายถิ่นฐานกลับภูมิลำเนา โดยวิธีแก้ปัญหาคือ

2. จัดทำคู่มือแจกให้ลูกค้าและมีการชี้แจงเกี่ยวกับความรับผิดชอบถ้าลูกค้าเกิดปัญหาหนี้เสีย (NPLs) ให้ลูกค้ารับทราบขั้นตอนอย่างชัดเจน

3. งานบริหารหนี้ภูมิภาค ควรจะมีเครื่องมือช่วยให้การทำงานของพนักงานเข้าถึงข้อมูลลูกหนี้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น มีการพัฒนาระบบ Dash-board เพื่อให้ทราบสถานะของลูกหนี้แบบ Realtime โดยลูกค้าแต่ละราย พนักงานสามารถเห็นข้อมูลความเคลื่อนไหวตั้งแต่อนุมัติสินเชื่อ การผ่อนชำระ รวมถึงสถานะคดีต่าง ๆ ของลูกหนี้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาและเก็บข้อมูลในส่วนบริหารหนี้ เขตชลบุรี เท่านั้น เพื่อให้ผลศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไปในอนาคตที่มากขึ้น อาจจะมีการขยายพื้นที่ในการทำวิจัย หรือเก็บข้อมูลในเขตอื่น ๆ เพื่อจะได้ทราบสาเหตุของกลุ่มลูกหนี้ด้วยคุณภาพที่มากขึ้น
2. ควรเพิ่มเรื่องของนวัตกรรม และเทคโนโลยีระบบ AI ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการชำระหนี้ที่มีประสิทธิภาพและตรงกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการติดตามหนี้ที่มีประสิทธิผล เพื่อจะทำให้การศึกษาในครั้งต่อไปมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (2560). *สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan : NPL)*.
<https://www.cad.go.th/ewtadmin/ewt/statistic/download>
- จิรารัตน์ ไชยสาส์. (2566). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดภาระหนี้สินของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. [สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). *แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำหรับลูกค้าสถาบันการเงินเฉพาะกิจอย่างยั่งยืนและหลักเกณฑ์การจัดชั้นและการสำรองของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ*.
<https://www.bot.or.th/th/coverpage.html>.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2566). *ข้อมูลธนาคารอาคารสงเคราะห์*
<https://www.ghbank.co.th/information/report/annual-report>
- นิตยา ไหวดี, ชูพงษ์ พันธุ์แดง และ นกัศวรณ ดาทุมมา. (2564). องค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์.
วารสารวิชาการและงานวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 11(2), 109-110.
- ปิยะ ปิติวังษ์. (2563). *สาเหตุและแนวทางแก้ไขปริมาณลูกหนี้ด้วยคุณภาพของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดเชียงราย*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเงินบัณฑิตวิทยาลัย]. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- วรวิทย์ เทพทอง. (2560). หนี้ถึงกำหนดชำระกับลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้. *วารสารจุลนิติ*, 14(1), 50-51.
- ศุภรา ทองไธศรี. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ NPLs กรณีศึกษาธนาคารออมสินเขตสงขลา 2*. [สารนิพนธ์ปริญญาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Louzis,D.P., Vouldis,A.T. and Metaxas,V.L.(2012). Macroeconomic And Bank Specific Determinants Of Non Performing Loans In Greece :A Comparative Study Of Mortgage ,Business And Consumer Loan Portfolios. *Journal of Banking & Finance*, 36(4), 1012-1027.
- Yamane, Taro.1967. *Statistics, An Introductory Analysis*,2nd Ed., New York : Harper and Row.