

การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาอ่างทอง

Study of problems and solutions to solve outstanding debt problems of Government Savings Bank debtors, Ang Thong Branch

วรรณสินี จงรักแสง¹, นงนภัส แก้วพลอย²

Wansinee Jongraksang¹, Nongnapad kaewploy²

*Corresponding author e-mail: 2211131604008@live4.utcc.ac.th

Received: April 18th, 2024; Revised: September 9th, 2024.; Accepted: April 1st, 2025.

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัญหาการชำระหนี้ของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาอ่างทองหลังเข้ามาตราการผ่อนผันการชำระหนี้ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการชำระหนี้ของลูกค้า โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัญชีลูกหนี้ที่เข้ามาตราการผ่อนผันการชำระหนี้ ณ ปัจจุบันมีหนี้ค้างชำระตั้งแต่ 1 งวดขึ้นไป จำนวน 193 ราย โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยใช้แบบสอบถามแบบมีตัวเลือกและใช้เกณฑ์ในการพิจารณาการแบ่งระดับความมีอิทธิพลของปัญหาด้วยการหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ผลการศึกษาพบว่า บัญชีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพที่มีวงเงินกู้คงเหลือหนึ่งล้านบาทขึ้นไปมีเงินงวดที่ต้องชำระในแต่ละเดือนไม่เกิน 5,000 บาท และลูกหนี้มีปัญหานี้ค้างชำระเรื้อรังมาตั้งแต่ช่วงวิกฤต Covid-19 ซึ่งปัจจุบันยังไม่สามารถชำระหนี้ให้เป็นปกติได้ ประกอบกับลูกหนี้มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนสูงกว่ารายได้ที่ได้รับไม่ต่ำกว่าเดือนละ 10,000-30,000 บาท แนวทางการแก้ไขปัญหาสามารถทำได้โดยการพิจารณาปัญหา ให้คำปรึกษาและกำหนดมาตรการการชำระหนี้ตามความสามารถในการชำระหนี้และกำหนดเงื่อนไขการชำระหนี้ใหม่

คำสำคัญ: มาตรการ, ลูกหนี้, หนี้ค้างชำระ, ปัญหา, แนวทาง

¹ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเงิน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย,

¹ Master of Business Administration Finance Academic Group University of Thai Chamber of commerce

² บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสวินเบิร์น, 2548. อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเงิน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย,

² Doctor of Business Administration, Swinburne University of Technology, Australia, 2005. Lecturer, Master of Business Administration Program in Finance, University of the Thai Chamber of Commerce.

Abstract

This study has two objectives: 1) To study debt repayment problems of debtors of the Government Savings Bank, Angthong branch after entering into the debt repayment moratorium. 2) To study approaches to solve debt repayment problems of debtors. Data was collected from 193 accounts of debtors who were currently in debt repayment relief measures with outstanding loan of one installment or more using purposive sampling. using a multiple choice questionnaire. And use the criteria to determine the level of influence of the problem by finding a wide range of class interactions. The results of the study found that the majority of outstanding debt accounts are career development loans with outstanding loan amounts of one million baht or more. There is an installment payment that must be paid each month not exceeding 5,000 baht, and the debtor has had chronic outstanding loan problems since the COVID crisis. Currently unable to repay debts normally. In addition, the debtor has monthly expenses that are at least higher than the income received per month. 10,000-30,000 baht The solution to the problem can be done by considering the problem. Give advice and set debt repayment measures according to debt repayment ability and set new debt repayment conditions.

Keywords: measures, debtors, outstanding debts, problems, guidelines

บทนำ

ในปัจจุบันปัญหานี้เสียมีแนวโน้มพุ่งขึ้นคุณภาพหนี้ครัวเรือนมีแนวโน้มด้อยลง โดยข้อมูลจากสมาคมธนาคารไทยได้ระบุว่าในช่วงหลายปีที่ผ่านมาหนี้สินครัวเรือนไทยเพิ่มขึ้นในอัตราที่เร็วกว่าการเติบโตของเศรษฐกิจ สัดส่วนหนี้เสีย (NPLs) ในระบบธนาคารพาณิชย์สูงถึง 2.79% หรือเกือบ 1.52 แสนล้านบาท เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนหน้าถึง 3.6% ในขณะที่สัดส่วนหนี้ค้างชำระระหว่าง 1-3 เดือน อยู่ที่ 6.66% หรือ 3.62 แสนล้านบาท ยังไม่นับรวมหนี้จากผู้ให้บริการทางการเงินที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจอีกกว่า 35% ของทั้งระบบ (The standard wealth, 2024) ผู้ศึกษาจึงได้เลือกศึกษาข้อมูลจากธนาคารออมสินสาขาอ่างทองเนื่องจากอยู่ในพื้นที่อยู่อาศัย และที่สำคัญธนาคารออมสินสาขาอ่างทองดำเนินการตามนโยบายของธนาคารในการผลักดันมาตรการต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ รวมถึงการปล่อยสินเชื่อโครงการต่างๆ ของธนาคารหลากหลายประเภท จากการศึกษาพบว่าในปี 2563 ได้เกิดการแพร่ระบาดของ Covid-19 ส่งผลกระทบต่อประชาชนอย่างรุนแรงทั้งในด้านความเป็นอยู่และการประกอบอาชีพ รายได้ของประชาชนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถประกอบอาชีพแบบปกติได้ ส่งผลให้ผู้มีสินเชื่อกับธนาคารไม่มีรายได้เพียงพอที่จะนำมาชำระหนี้ให้เป็นปกติ ธนาคารออมสินจึงได้มีการออกมาตรการต่างๆ เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้กับลูกหนี้ คือ มาตรการการพักหนี้และมาตรการการให้ชำระหนี้บางส่วน คือชำระหนี้ 25%, 50% และ 75% เป็นต้น ซึ่งในช่วงที่เข้ามาตราการผ่อนผันการชำระหนี้โดยให้ชำระหนี้บางส่วนนั้นลูกหนี้ยังคงไม่สามารถชำระหนี้เป็นปกติได้ทำให้เกิดเป็นหนี้ค้างชำระเรื่อยมาจนเป็นปัญหานี้ค้างชำระเรื้อรัง ดังนี้

1. ลูกหนี้แต่ละรายได้รับผลกระทบและฟื้นตัวจากสถานการณ์ Covid-19 ไม่เท่ากันทำให้การให้ความช่วยเหลือในระยะต่อไปต้องปรับให้เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้แต่ละราย

2. หลังจากหมดมาตรการผ่อนผันการชำระหนี้โดยการพักชำระหนี้แล้วลูกหนี้ยังมีภาระดอกเบี้ยที่ต้องชำระในแต่ละเดือน รวมไปถึงลูกหนี้บางรายยังไม่ทราบในรายละเอียดของดอกเบี้ยในส่วนนี้ทำให้บางรายเกิดปัญหาความเข้าใจผิดเกิดขึ้น

3. ลูกหนี้บางรายถึงแม้จะเข้ามามาตรการผ่อนผันการชำระหนี้แล้วนั้นแต่ยังไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ และลูกหนี้บางรายมีการเข้ามามาตรการมาแล้วมากกว่า 1 ครั้ง แต่ยังคงไม่สามารถชำระหนี้ให้เป็นปกติได้ ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระตั้งแต่ 1 งวด ขึ้นไปจนกลายเป็น NPL (หนี้เสีย)

4. ลูกหนี้บางรายสัญญาครบระหว่างช่วงเข้ามามาตรการพักชำระหนี้ จึงต้องมีการปรับเงื่อนไขการจ่ายหนี้ตามความสามารถในการจ่ายหนี้ของลูกหนี้แต่ละรายเพื่อไม่ให้กลายเป็น NPL (หนี้เสีย) หรือใช้มาตรการอื่นตามความเหมาะสม

5. การพักชำระหนี้ให้กับลูกหนี้ทุกรายกระทบต่อสภาพคล่องในระบบจากการชำระหนี้คืนและดอกเบี้ยทำให้องค์การต้องกันเงินรายได้ส่วนหนึ่งไว้สำรองหนี้มากกว่าเดิม

ปัจจุบันธนาคารออมสินสาขาอ่างทองมีบัญชีสินเชื่อบุคคลที่ค้างชำระแต่ละประเภทจำนวนทั้งหมดเป็นบัญชีที่เข้ามามาตรการแล้วจำนวน 193 ราย จำนวนเงิน 126,674,297.79 บาท ซึ่งในแต่ละเดือนสาขาจะต้องคุมหนี้ค้างชำระไม่ให้เกิน 10% ของจำนวนหนี้คงเหลือทั้งหมดคือ 1,530,721,345.19 บาท มาตรการการผ่อนผันชำระหนี้ของธนาคารสามารถช่วยบรรเทาภาระของลูกหนี้ได้เพียงบางส่วนเท่านั้น แต่ยังไม่เพียงพอต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ ซึ่งจากการสำรวจค่างวดของลูกหนี้แต่ละรายที่เข้ามามาตรการแล้วนั้นถูกปรับค่างวดให้ต่ำลงไปกว่าปกติเป็นจำนวนมาก ซึ่งลูกหนี้บางรายชำระค่างวดเพียง 25% ของเงินงวดปกติเท่านั้นแต่ลูกหนี้ยังคงไม่สามารถชำระหนี้ได้ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ ซึ่งปัญหานี้ค้างชำระนั้นยังคงเป็นปัญหาเรื้อรังอยู่ ธนาคารจึงต้องทำหน้าที่ในการควบคุมปัญหานี้ค้างชำระรวมถึงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อบรรเทาภาระของลูกหนี้และป้องกันการเกิดหนี้เสีย ฉะนั้นแล้วการศึกษาการแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้ทราบถึงมาตรฐานและกระบวนการปฏิบัติกับลูกหนี้อย่างเป็นธรรมครอบคลุมตลอดวงจรหนี้ของลูกหนี้ เพื่อกระตุ้นการปรับวินัยทางการเงินของลูกหนี้ให้ดีขึ้นเพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างเหมาะสมซึ่งจะเป็นแนวทางสำคัญที่จะช่วยบรรเทาปัญหานี้เสียได้ในระยะยาว

การเข้ามามาตรการผ่อนผันการชำระหนี้แตกต่างจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ดังนี้

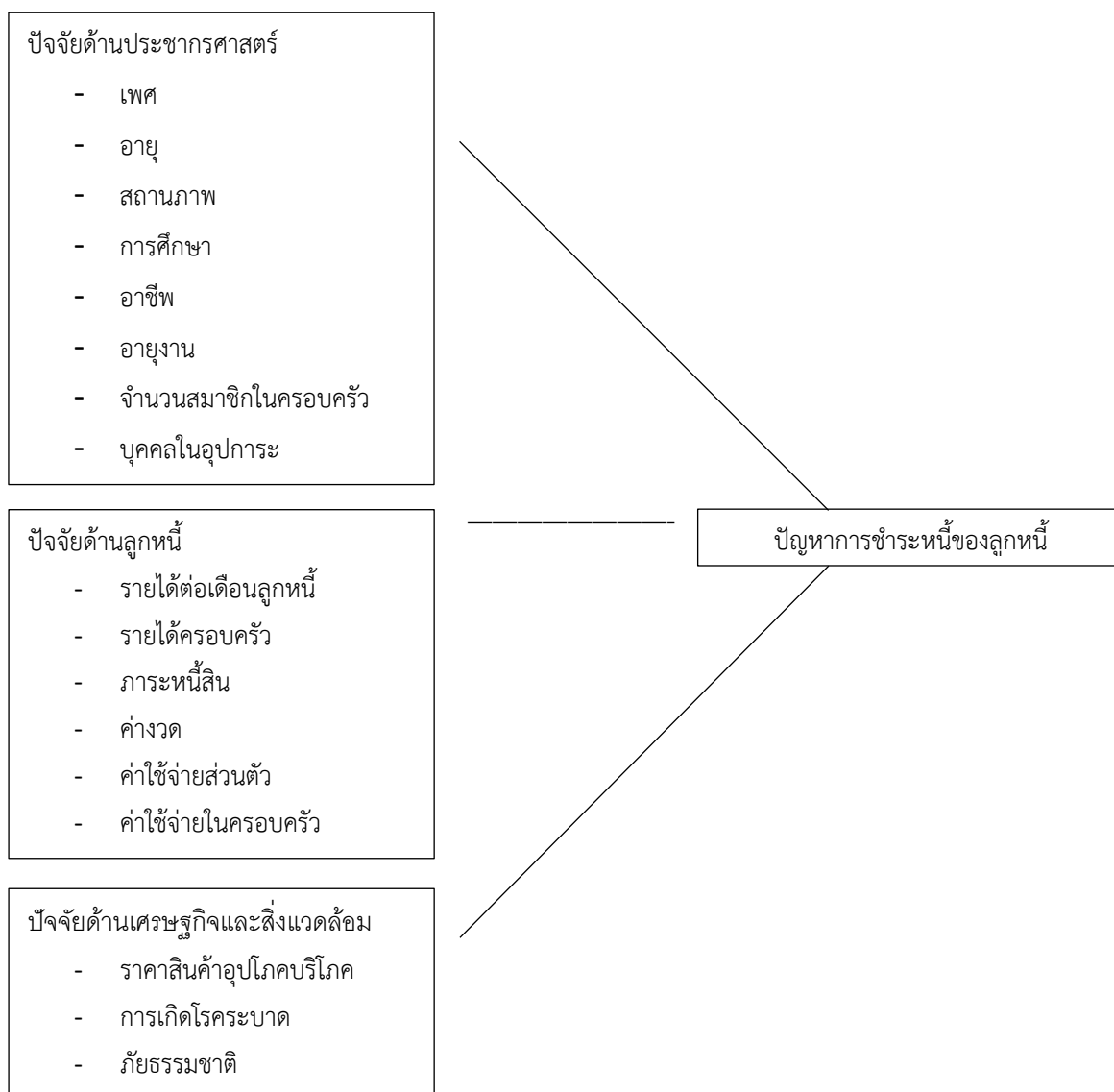
1. การเข้ามามาตรการผ่อนผันการชำระหนี้ไม่ส่งผลต่อข้อมูลเครดิตของลูกหนี้
2. ในระหว่างที่ลูกหนี้เข้ามามาตรการพักชำระหนี้ ธนาคารจะไม่คิดดอกเบี้ยผัดนัด

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหานี้ค้างชำระของลูกหนี้ธนาคารออมสินสาขาอ่างทองหลังเข้ามามาตรการผ่อนผันการชำระหนี้ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและระดับรายได้ของลูกหนี้ ฐานะทางการเงินซึ่งส่วนใหญ่มีความเปราะบางรวมถึงพฤติกรรมการก่อหนี้และความสามารถในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้

2. เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระของลูกหนี้หลังเข้ามามาตรการผ่อนผันการชำระหนี้กับธนาคาร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้อมูลจำนวนบัญชีลูกหนี้ที่เข้ามาตรการแล้ว ปัจจุบันเป็นหนี้ค้างชำระของธนาคารออมสินสาขาอ่างทอง ณ วันที่ 11 สิงหาคม 2566 แบ่งตามประเภทสินเชื่อจำนวนทั้งหมด 193 ราย เป็นจำนวนเงิน 126,674,297.79 บาท แบ่งเป็นจำนวนบัญชีหนี้ค้างชำระไม่เกิน 30 วัน มีจำนวน 88 ราย จำนวนเงิน 57,266,499.26 บาท จำนวนบัญชีหนี้ค้างชำระ 31-60 วัน จำนวน 104 ราย จำนวนเงิน 68,295,187.02 บาท และจำนวนบัญชีหนี้ค้างชำระ 61-90 วัน จำนวน 1 ราย จำนวนเงิน 1,112,611.51 บาท

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาทำการศึกษาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non probability Sampling) โดยทำแบบสอบถามนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

การศึกษาจากข้อมูลบัญชีลูกหนี้ที่เข้ามาตราการแล้วแต่ปัจจุบันค้างชำระ จำนวน 193 ราย โดยทำแบบสอบถามรวมถึงศึกษาข้อมูลจากประวัติการติดตามหนี้ของลูกหนี้แต่ละรายในข้อมูลส่วนนี้จะทำให้ทราบรายละเอียดการเข้ามาตราการต่างๆ ของลูกหนี้เพื่อนำมาวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ได้ การเตรียมรับมือการเลื่อนชั้นหนี้ของลูกหนี้รวมถึงความพร้อมและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ในแต่ละเดือน โดยใช้แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดหมวดหมู่การสำรวจผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจหรือสถานการณ์สืบเนื่องมาจาก Covid-19 และความต้องการเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพรวมถึงการเสริมสภาพคล่องและมาตรการผ่อนผันการชำระหนี้ต่างๆ เพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือลูกค้าโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Closed-Ended Question) เป็นคำถามแบบมีตัวเลือก (Determinant-Choice Question) ประกอบด้วย 15 หัวข้อ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ อายุงาน จำนวนสมาชิกในครอบครัว บุคคลในอุปการะ รายได้ต่อเดือน ภาระหนี้สิน จำนวนเงินงวดที่ต้องชำระ ค่าใช้จ่ายส่วนตัวและค่าใช้จ่ายในครอบครัวต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตามระดับความคิดเห็น ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านผู้กู้ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสภาพแวดล้อมเปรียบเทียบกับทฤษฎีความต้องการถือเงิน Demand For Money (Keynes, 1936) ซึ่งความต้องการถือเงินนั้นแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) เพื่อใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน 2) เพื่อใช้ในกรณีฉุกเฉิน และ 3) เพื่อใช้ในการเก็งกำไรโดยในการศึกษาครั้งนี้จะแบ่งระดับความมีอิทธิพลด้านปัจจัยต่างๆ ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

5 คะแนนหมายถึง	มีอิทธิพลมากอย่างยิ่ง
4 คะแนนหมายถึง	มีอิทธิพลมาก
3 คะแนนหมายถึง	มีอิทธิพลปานกลาง
2 คะแนนหมายถึง	มีอิทธิพลน้อย
1 คะแนนหมายถึง	มีอิทธิพลน้อยอย่างยิ่ง

โดยการแปลความความหมายน้ำหนักของคำถามมีเกณฑ์ในการพิจารณาการแบ่งระดับด้วยการหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยการคำนวณ (กัลยา วานิชบัญชา, 2552) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{Interval (I)} &= \frac{\text{ค่าบนสุด} - \text{ค่าล่างสุด}}{\text{Class(C)}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เมื่อทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและนำมาหาค่าเฉลี่ยจำทำให้สามารถแปลผลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายความว่า มีอิทธิพลมากอย่างยิ่ง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายความว่า มีอิทธิพลมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายความว่า มีอิทธิพลปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายความว่า มีอิทธิพลน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายความว่า มีอิทธิพลน้อยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 ขอบคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากบัญชีลูกหนี้ 193 ราย มาใช้เป็นข้อมูลโดยวิเคราะห์เปรียบเทียบกับทฤษฎีการจัดการภาครัฐ (Franklin D. Roosevelt (FDR), 1932) คือ 1) การบรรเทาทุกข์หรือลดปัญหาต่างๆ 2) การฟื้นฟูสิ่งที่แย่ให้กลับมาดีขึ้น และ 3) การปฏิรูปลังใหม่ให้ก้าวหน้าโดยกระบวนการดังกล่าวนี้ต้องสอดคล้องกับแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนอย่างยั่งยืน (Bank of Thailand, 2023) นอกจากนี้การให้สินเชื่อแก่ลูกค้าต้องอาศัยหลัก วิเคราะห์เครดิต 6C (6 C's Policy) (Vassana singkovin, 2007)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความมีอิทธิพลด้านปัจจัยต่างๆ

รายละเอียด	ระดับความมีอิทธิพลด้านปัจจัยต่างๆ									เกณฑ์ประเมิน
	5 %	4 %	3 %	2 %	1 %	รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD	
ปัจจัยด้านผู้กู้										
1.1 ภาระหนี้สินอื่นเพิ่มขึ้นจากเดิม	119	60	12	2	0	193	4.53	90.67	0.68	มีอิทธิพลอย่างยิ่ง
1.2 มีการเปลี่ยนงาน/เริ่มต้นกิจการใหม่	60	46	45	28	14	193	3.57	71.40	1.26	มีอิทธิพลมาก
1.3 การเจ็บป่วยเรื้อรัง/ทุพพลภาพ สภาพครอบครัวหย่าร้าง	32	23	16	21	101	193	2.30	45.91	1.57	มีอิทธิพลน้อย
ค่าเฉลี่ยรวม							3.47			มีอิทธิพลมาก
ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม										
2.1 สินค้าอุปโภคบริโภคมีราคาสูงขึ้น	176	15	2	0	0	193	4.90	98.03	0.35	มีอิทธิพลอย่างยิ่ง
2.2 การเกิดโรคระบาดต่างๆ	101	55	24	6	7	193	4.23	84.56	1.01	มีอิทธิพลอย่างยิ่ง
2.3 ได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ	42	40	52	26	33	193	3.17	63.32	1.36	มีอิทธิพลปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							4.10			มีอิทธิพลมาก
ปัจจัยด้านมาตรการผ่อนผันการชำระหนี้										
3.1 ช่วยบรรเทาภาระที่ต้องจ่ายในแต่ละเดือน	123	55	13	2	0	193	4.55	90.98	0.66	มีอิทธิพลอย่างยิ่ง
3.2 ช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้กับผู้กู้มีเงินทุนหมุนเวียน	63	81	41	6	2	193	4.02	80.41	0.87	มีอิทธิพลมาก
3.3 ช่วยจูงใจให้มีกำลังในการชำระหนี้ให้จบได้เร็วขึ้น	27	38	80	43	5	193	3.20	64.04	1.03	มีอิทธิพลปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.92			มีอิทธิพลมาก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541 : 35-40)

3.4.1 สูตรหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

สูตร $\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

N แทน คะแนนแต่ละจำนวน

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.4.2 สูตรหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{(N-1)}}$$

เมื่อ	SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
	X	แทน	ค่าคะแนนแต่ละกลุ่ม
	x	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

โดยจัดชั้นหนี้ตาม TFRS9 แบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ค้างชำระไม่เกิน 30 วัน คือ กลุ่มที่ไม่มีความเสี่ยงด้านเครดิตหรือผิดนัดอยู่ภายในเดือน
2. ค้างชำระเกิน 30 วัน ตั้งแต่ 31 – 60 วัน คือ กลุ่มที่มีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นหรือผิดนัดชำระหนี้เกิน 1 งวดแต่ไม่เกิน 2 เดือน
3. ค้างชำระเกิน 60 วัน ตั้งแต่ 61- 90 วัน คือ กลุ่มที่ผิดนัดเกิน 2 เดือนแต่ไม่เกิน 90 วัน เป็นกลุ่มที่ต้องระวังเป็นพิเศษ เนื่องจากถ้าเกิน 90 วันจะไหลไปสู่ NPL (หนี้เสีย)

ตารางที่ 2 แสดงภาพรวมข้อมูลลูกหนี้แบ่งตามประเภทสินเชื่อและจำนวนวันค้างชำระ ณ วันที่ 11 สิงหาคม 2566

ประเภทสินเชื่อ	จำนวนราย							จำนวนเงิน
	ค้าง 1-30 วัน	จำนวนเงิน	ค้าง 31-60 วัน	จำนวนเงิน	ค้าง 61-90 วัน	จำนวนเงิน	รวม	
เคหะ	15	18,438,376.91	20	24,247,775.46	0	0.00	35	42,686,152.37
โทรทรวง	21	7,504,342.71	21	8,452,317.34	0	0.00	42	15,956,660.05
พัฒนากลุ่มอาชีพ	33	25,890,091.01	27	25,327,710.78	0	0.00	60	51,217,801.79
สวัสดิการ	5	4,513,364.89	9	7,894,277.45	1	1,112,611.51	15	13,520,253.85
ธนาคารประชาชน (ลูกค้าทั่วไป)	13	894,011.94	22	2,234,967.66	0	0.00	35	3,128,979.60
ธนาคารประชาชน (เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ นอกระบบ)	1	26,311.80	5	138,138.33	0	0.00	6	164,450.13
รวม	88	57,266,499.26	104	68,295,187.02	1	1,112,611.51	193	126,674,297.79
คิดเป็นเปอร์เซ็นต์		45.21%		53.91%		0.88%		100%

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการชำระหนี้ของลูกหนี้ธนาคารออมสินสาขาอ่างทองหลังเข้ามาตรการผ่อนผันการชำระหนี้ ผู้ศึกษาได้นำเครื่องมือ Fishbone Diagram เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการวิเคราะห์ปัจจัยในการชำระหนี้ของลูกหนี้

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

โดยใช้แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดหมวดหมู่การสำรวจผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจหรือสถานการณ์สืบเนื่องมาจาก Covid-19 และความต้องการเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพรวมถึงการเสริมสภาพคล่อง และมาตรการผ่อนผันการชำระหนี้สินต่างๆ เพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือลูกค้าโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Closed-Ended Question) เป็นคำถามแบบมีตัวเลือก (Determinant-Choice Question) ประกอบด้วย 15 หัวข้อ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ อายุงาน จำนวนสมาชิกในครอบครัว บุคคลในอุปการะ รายได้ต่อเดือน ภาระหนี้สิน จำนวนเงินงวดที่ต้องชำระ ค่าใช้จ่ายส่วนตัวและค่าใช้จ่ายในครอบครัวต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตามระดับความคิดเห็นซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านผู้กู้ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสภาพแวดล้อมเปรียบเทียบกับทฤษฎีความต้องการถือเงิน Demand For Money (Keynes, 1936) ซึ่งความต้องการถือเงินนั้นแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) เพื่อใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน 2) เพื่อใช้ในกรณีฉุกเฉิน และ 3) เพื่อใช้ในการเก็งกำไรโดยในการศึกษาครั้งนี้จะแบ่งระดับความมั่งคั่งทางด้านปัจจัยต่างๆ ออกเป็น 5 ระดับ เมื่อทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและนำมาหาค่าเฉลี่ยจำทำให้สามารถแปลผลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามได้

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการศึกษาครั้งนี้ได้นำข้อมูลบัญชีลูกหนี้ที่เข้ามาตรการแล้ว แต่ปัจจุบันมีหนี้ค้างชำระ ณ วันที่ 11 สิงหาคม 2566 จำนวน 193 ราย มาใช้เป็นข้อมูลโดยวิเคราะห์เปรียบเทียบกับ ทฤษฎีการจัดการภาครัฐ (Franklin D. Roosevelt (FDR), 1932) คือ 1) การบรรเทาทุกข์หรือลดปัญหาต่าง ๆ 2) การฟื้นฟูสิ่งที่แย่ให้กลับมาดีขึ้น และ 3) การปฏิรูปลงใหม่ให้ก้าวหน้าโดยกระบวนการดังกล่าวนี้ต้องสอดคล้องกับ แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนอย่างยั่งยืน (Bank of Thailand, 2023) นอกจากนี้การให้สินเชื่อแก่ลูกค้า ต้องอาศัยหลัก วิเคราะห์เครดิต 6Cs (Niwat kanjananiwat, 2013)

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์จากการสุ่มตัวอย่างลูกหนี้ที่เข้ามาตรการแล้วปัจจุบันยังคงมีหนี้ค้างชำระจำนวน 193 บัญชีโดยพิจารณาและศึกษาข้อมูลจากประวัติการติดตามหนี้ของลูกหนี้แต่ละราย ในข้อมูลส่วนนี้จะทำให้ทราบรายละเอียดการเข้ามาตรการต่างๆ การแก้ไขเมื่อลูกหนี้ชำระหนี้ไม่ตรงตามเวลาและเงื่อนไขที่ได้ตกลงกันไว้ การเตรียมรับมือการเลื่อนขั้นหนี้ของลูกหนี้รวมถึงความพร้อมและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ในแต่ละเดือนเพื่อนำข้อมูลที่ได้มานั้นไปวิเคราะห์มาตรการต่างๆ ที่ออกมาเพื่อรองรับการชำระหนี้ของลูกหนี้ตามความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้แต่ละกลุ่ม

วิธีการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกรวิจัยของ (Wanisa Chokpod, 2011) ได้ศึกษาถึงสาเหตุของการก่อหนี้ ซึ่งได้แบ่งสาเหตุของการก่อหนี้ออกเป็น 3 สาเหตุหลักๆ 1) ความยากจน 2) ความฟุ่มเฟือย และ 3) มีพฤติกรรมการหมุนหนี้ จากการศึกษาพบว่า

- ลูกหนี้หรือผู้มาใช้บริการมีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง
 - ลูกหนี้ลูกหนี้หรือผู้มาใช้บริการมีหนี้สินหลายทาง
 - ลูกหนี้หรือผู้มาใช้บริการประสบปัญหาขาดทุนจากการประกอบอาชีพและมีเงินทุนหมุนเวียนในกิจการไม่เพียงพอ
 - ลูกหนี้หรือผู้มาใช้บริการมีสมาชิกในครอบครัวที่อยู่ในอุปการะและไม่สะดวกในการทำงาน
- อย่างเต็มที่

ผลการวิจัย

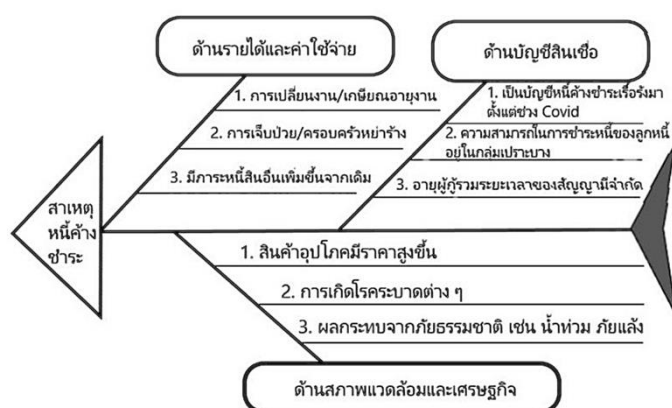
การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและประวัติการติดตามหนี้ของลูกหนี้ จำนวน 193 รายนำมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ปัญหาหนี้ค้างชำระของลูกหนี้หลังเข้ามาตรรกการชำระหนี้ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ที่ช่วง 41-50 ปี และ 60 ปี ขึ้นไป สถานภาพสมรส การศึกษาปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานรัฐเนื่องจากบัญชีค้างชำระส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพมีวงเงินสินเชื่อคงเหลือสูง 1,000,000 – 2,000,000 บาท มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวสูง 10,000 – 30,000 บาท ต่อเดือน และยังมีค่าใช้จ่ายในครอบครัวอีกส่วนมากอยู่ที่ 10,000 – 30,000 บาท สมาชิกในครอบครัวส่วนใหญ่ 1-3 คน บุคคลในอุปการะ 1 คนเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งรายได้ต่อเดือนผู้กู้ส่วนมากอยู่ที่ 10,000 – 20,000 บาทและรายได้ครอบครัวส่วนใหญ่อยู่ที่ 30,000 – 40,000 บาท ทำให้ไม่เพียงพอต่อรายจ่ายที่เกิดขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ระดับความมีอิทธิพลที่เป็นปัจจัยต่อการชำระหนี้ ได้แก่ 1.) ปัจจัยด้านผู้กู้ พบว่าผู้กู้มีภาระหนี้สินอื่นเพิ่มขึ้นจากเดิมมีอิทธิพลอย่างยิ่ง อยู่ที่ร้อยละ 90.67 ด้านการเปลี่ยนงาน/เริ่มต้นกิจการใหม่มีอิทธิพลมาก อยู่ที่ร้อยละ 71.40 และการเจ็บป่วยเรื้อรัง ทุพพลภาพ สภาพครอบครัวย่ำแย่มีอิทธิพลน้อยเป็น อยู่ที่ร้อยละ 45.91

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม พบว่าสินค้าอุปโภคและบริโภคมีราคาสูงขึ้นมีอิทธิพลอย่างยิ่งอยู่ที่ร้อยละ 98.03 การเกิดโรคระบาดมีอิทธิพลอย่างยิ่ง อยู่ที่ร้อยละ 84.56 และภัยธรรมชาติมีอิทธิพลปานกลางอยู่ที่ร้อยละ 63.32

ด้านมาตรการผ่อนผันการชำระหนี้ พบว่าช่วยบรรเทาภาระรายจ่ายต่อเดือนมีอิทธิพลอย่างยิ่งอยู่ที่ร้อยละ 90.98 ช่วยเพิ่มสภาพคล่องมีอิทธิพลมากอยู่ที่ร้อยละ 80.41 และการจูงใจให้มีกำลังในการชำระหนี้จบบัวขึ้นมีอิทธิพลปานกลางอยู่ที่ร้อยละ 64.04

ปัจจัยด้านผู้กู้มีอิทธิพลมากต่อการชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.47 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลมากมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.10 และด้านมาตรการผ่อนผันการชำระหนี้มีอิทธิพลมากมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.92 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมมีระดับความอิทธิพลอยู่ในเกณฑ์ประเมินระดับความมีอิทธิพลมากซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ด้านมาตรการผ่อนผันการชำระหนี้มีระดับความมีอิทธิพลอยู่ในเกณฑ์ประเมินระดับความมีอิทธิพลมากซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92



รูปที่ 2 แผนผังก้างปลาแสดงสาเหตุของปัญหาหนี้ค้างชำระและแนวทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหา

ในการศึกษาได้นำเครื่องมือ Fishbone Diagram เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่ทำให้เป็นหนี้ค้างชำระ ดังนี้

ด้านรายได้และค่าใช้จ่ายสาเหตุมาจากการเปลี่ยนงานรวมถึงเกษียณอายุงาน ทำให้ได้รับรายได้หรือมีรายได้ลดน้อยลง เนื่องจากกลุ่มลูกหนี้ส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพส่วนจะอยู่ในกลุ่มเกษียณงานหรือเกษียณงานออกมาแล้วไม่มีรายได้เลยเนื่องจากรายได้ไม่พอหักหนี้ที่มีอยู่ การเจ็บป่วย ครอบครัวหย่าร้าง และมีภาระหนี้สินเพิ่มขึ้นจากเดิม เป็นต้น

ด้านสภาพแวดล้อมและเศรษฐกิจส่งผลให้ครัวเรือนบางส่วนก่อนหนี้เพิ่มเพื่อทดแทนสภาพคล่องที่หายไปมีสาเหตุมาจากสินค้าอุปโภคบริโภคค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิตมีการปรับตัวสูงขึ้น การเกิดโรคระบาด รวมถึงผลกระทบจากภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วมและภัยแล้ง

ด้านบัญชีสินเชื่อบริษัทสาเหตุมาจากเป็นบัญชีหนี้ค้างชำระเรื้อรังมาตั้งแต่ช่วง Covid-19 ลูกหนี้ขาดสภาพคล่องทางการเงิน ทำให้ความสามารถในการชำระหนี้ลดลงรวมถึงสินเชื่อที่สัญญาครบกำหนดระยะเวลาของสัญญาภาระหนี้ที่ถูกพักหรือเลื่อนออกไปก่อนหน้านี้จากมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้มีส่วนทำให้ระดับหนี้มีแนวโน้มปรับลดลงช้ากว่าปกติ

สรุปผลและอภิปรายผล

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งศึกษาปัญหาหนี้ค้างชำระของลูกหนี้ธนาคารออมสินสาขาอ่างทองหลังจากเข้ามาตรการการชำระหนี้ไปแล้ว จำนวน 193 บัญชี เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ศึกษาคุณลักษณะทั่วไปของลูกหนี้รวมถึงรายได้และค่าใช้จ่ายในครอบครัว ผลการศึกษาพบว่าภาระหนี้สินส่วนใหญ่ถูกปรับเงินงวดให้ลดลงตามมาตรการการชำระหนี้แต่ฐานะทางการเงินของลูกหนี้ยังมีความเปราะบาง ส่งผลให้ภาระหนี้สินค้างชำระเรื่อยมาบางส่วนอาจต้องกู้ยืมเพิ่มเติมเพื่อทดแทนสภาพคล่องที่หายไป ค่าใช้จ่ายในครอบครัวส่วนใหญ่ จำนวน 109 ราย อยู่ที่ 10,001-30,000 บาท ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 56.50 ในขณะที่รายได้ลูกหนี้ส่วนใหญ่จำนวน 55 ราย อยู่ที่ 10,001-20,000 บาท ต่อเดือนเท่านั้นจึงไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้สินดังกล่าว

ส่วนที่ 2 เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการชำระหนี้ของลูกหนี้และมาตรการผ่อนผันการชำระหนี้ที่ลูกหนี้ได้เข้ามาตรการไว้แล้ว ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านตัวผู้กู้นั้นจำนวน 119 ราย การมีภาระหนี้สินอื่นๆ เพิ่มขึ้นจากเดิมมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการชำระหนี้ของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 61.70 ทางด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมต้องได้รับแรงสนับสนุนจากทางภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการฟื้นตัวช้าของลูกหนี้จากผลกระทบ Covid-19 ทำให้ฐานะทางการเงินของลูกหนี้ยังเปราะบาง ส่วนทางด้านมาตรการผ่อนผันการชำระหนี้ของลูกหนี้ส่วนใหญ่พบว่าจำนวน 123 ราย มีอิทธิพลอย่างยิ่งในการช่วยบรรเทาภาระที่ต้องจ่ายในแต่ละเดือนได้ถึงร้อยละ 63.50 อย่างไรก็ตามตราในสภาวะที่เศรษฐกิจยังฟื้นตัวไม่ทั่วถึงและยังไม่แข็งแกร่งพอนั้นทำให้ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้จะยังไม่สามารถกลับมาชำระตามแบบปกติได้

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมซึ่งได้มีลูกหนี้จำนวน 2 รายได้ให้สัมภาษณ์ถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมไว้ ดังนี้

รายที่ 1 พบว่าเป็นลูกหนี้สินเชื่อธนาคารประชาชนได้เข้ามาตรการผ่อนผันการชำระหนี้กับทางธนาคารออมสินแล้ว เป็นมาตรการชำระเงินงวด 50% ของเงินงวดเดิม แต่ปัจจุบันยังมีเงินงวดค้าง ผู้กู้ให้สัมภาษณ์ว่าปัจจุบัน

ประกอบธุรกิจส่วนตัวแต่กิจการยังมีกำไรน้อยทำให้จ่ายหนี้ล่าช้า จึงอยากให้ธนาคารมีมาตรการหยุดจ่ายหนี้ไปก่อน
 รายที่ 2 พบว่าเป็นลูกหนี้สินเชื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ ปัจจุบันเป็นข้าราชการบำนาญโดยให้หักชำระหนี้จาก
 หน่วยงาน เป็นมาตรการชำระดอกเบี้ย 25% จากดอกเบี้ย 100% แต่เนื่องจากเงินเดือนมียอดหักจากหลายทางทำให้
 ไม่เพียงพอในการตัดชำระหนี้ของธนาคารและปัจจุบันนี้ผู้กู้ไม่ได้มีรายได้จากทางอื่นนอกจากเงินที่บุตรส่งให้
 บางส่วนเท่านั้น จึงอยากให้ธนาคารปรับหรือมีมาตรการที่ลดค่าวงดลงให้น้อยกว่านี้

แนวทางในการแก้ไขปัญหา

1. การปรับปรุงบัญชีให้ลูกหนี้เข้ามามาตรการใหม่ กรณีลูกหนี้ที่เข้ามามาตรการแล้วมาเข้ามาตรการใหม่อีกครั้ง
 และยังไม่สามารถชำระได้อีก ถ้ากรณีค้างชำระไม่เกิน 3 งวด ให้ติดตามชำระบางส่วนอย่างน้อยต้องให้ชำระขั้นต่ำ 1
 งวด ในกรณีที่เกิน 2 งวด ต้องคุมไม่ให้เกิน 3 งวดเพื่อป้องกันไม่ให้หนี้ไหลไปสู่ NPL หรือออกมาตรการใหม่ให้ลูกหนี้
 เข้าอีกครั้งเพื่อปรับปรุงบัญชีให้เป็นปกติโดยกำหนดเงื่อนไขต้องชำระต่อเนื่อง ไม่ต่ำกว่า 3 เดือนเพื่อเป็นการดูใน
 กรณีที่ลูกหนี้ไม่ชำระตามเงื่อนไขจะไม่สามารถเข้ามามาตรการได้ทำให้หลุดจากมาตรการทันทีและต้องชำระเงินงวด
 ปกติและต่อไปหากเกิน 3 เดือน ไหลไปสู่ลูกหนี้ NPL ธนาคารจะต้องส่งดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

การจัดแผนเข้ามาตรการการชำระหนี้ใหม่ให้แก่ลูกหนี้และเพิ่มเติมในกรณีที่ลูกหนี้ชำระหนี้ตามเงื่อนไขได้
 ตามระยะเวลาที่ธนาคารกำหนดเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ลูกหนี้ชำระหนี้ตามกำหนดระยะเวลามากขึ้นโดยแบ่ง
 ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

สำหรับลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้และค้างชำระไม่เกิน 90 วัน (สถานะ Non NPLs) โดยมีเงื่อนไข ดังนี้

- เมื่อลูกหนี้ชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไขเป็นระยะเวลา 12 เดือน ธนาคารจะมีการยกเว้นดอกเบี้ยให้บางส่วน
- เมื่อลูกหนี้ชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไขเป็นระยะเวลา 12 เดือน ธนาคารจะยกเว้นการเรียกเก็บดอกเบี้ย

ส่วนต่างที่ยังไม่ได้ชำระระหว่างการเข้าร่วมมาตรการนี้หรือลดหนี้ไม่เกิน 5- 25% ของดอกเบี้ยตามสัญญา

สำหรับลูกหนี้สินเชื่อครูและบุคลากรทางการศึกษา (สถานะ Non NPLs) จากแผนการเข้ามาตรการเดิม

- กรณีเงินงวดตามแผนรับชำระเป็นเงินต้นต่ำกว่า 500 บาทให้นำเงินงวดไปตัดชำระเป็นเงินต้นได้ทั้งจำนวน

2. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำหรับลูกหนี้รายย่อยด้วยวิธีการ Retention หรือ รวมนหนี้

โดยให้ลูกหนี้สินเชื่อเคหะและสินเชื่อรายย่อยของธนาคารที่มีสถานะ Non NPLs สามารถเข้าร่วมโครงการ
 ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้โดยการรวมนหนี้ให้เป็นก้อนเดียวและใช้วงเงินการรวมนหนี้ไม่เกินราคาประเมินของ
 หลักประกันระยะเวลาไม่เกินระยะเวลาคงเหลือเดิมหรือขอขยายระยะเวลาในบางราย

3. การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้โดยให้สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีอาชีพอิสระและรายได้ประจำ
 โดยพิจารณารายได้ ค่าใช้จ่ายและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้เป็นหลัก

4. สำหรับลูกหนี้ที่ค้างชำระเกิน 3 เดือน หรือลูกหนี้ NPL ธนาคารอาจจะต้องออกมาตรการเพื่อช่วยเหลือ
 สำหรับลูกหนี้ที่กลับมาชำระ ดังนี้

- ไม่คิดดอกเบี้ยปรับการชำระล่าช้าที่เกิดขึ้นแล้วโดยคิดเฉพาะดอกเบี้ยปกติ
- ปรับลดดอกเบี้ยที่ค้างชำระทั้งหมดเพื่อให้บัญชีไม่มีดอกเบี้ยค้างแล้วชำระเงินงวดปกติ
- นำเงินงวดทั้งหมดที่ชำระในปัจจุบันไปตัดชำระเงินต้นก่อนเพื่อให้เงินต้นลดลงส่งผลให้ดอกเบี้ย
 ที่นำมาคำนวณในงวดปัจจุบันลดลงตาม

- ทำการขยายเวลาการชำระหนี้เงินงวดปกติไปก่อนโดยปรับเงินงวดใหม่เป็นเพียงบางส่วนที่
 ลูกหนี้มีความสามารถชำระหนี้ได้และนำเงินงวดนั้นไปตัดเงินต้น

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาการแก้ปัญหาหนี้ค้างชำระหลังเข้ามามาตรการการชำระหนี้ของลูกหนี้ธนาคารออมสินสาขาอ่างทองมีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะของลูกหนี้และลักษณะครอบครัวรวมถึงข้อมูลบัญชีสินเชื่อของลูกหนี้จำนวน 193 บัญชี พบว่าบัญชีที่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อสวัสดิการสำหรับข้าราชการหรือลูกจ้างหน่วยงานรัฐวิสาหกิจอายุส่วนใหญ่อยู่ที่ช่วง 41-50 ปี และ 60 ปี ขึ้นไป อายุงานมากกว่า 10 ปี วงเงินกู้คงเหลือมีมูลค่าอยู่ที่ 1,000,001 – 2,000,000 บาท ซึ่งลูกหนี้ดังกล่าวมีความสามารถในการชำระหนี้อยู่ในกลุ่มเปราะบางลูกหนี้ส่วนใหญ่ต้องการถือเงินไว้ใช้ในชีวิตประจำวันและใช้จ่ายในกรณีฉุกเฉิน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการถือเงิน (Piyapat nitayakamol, ปิยพัฒน์ นิตยกุลพันธุ์, 2019) ลูกหนี้ส่วนใหญ่ต้องใช้เงินจ่ายกับค่าใช้จ่ายส่วนตัวและครอบครัวจำนวนมากมีรายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาด้านปัจจัยในการชำระหนี้ของลูกหนี้พบว่าลูกหนี้ส่วนใหญ่มีภาระหนี้สินอื่นเพิ่มขึ้นจากเดิมส่วนหนึ่งมาจากราคาสินค้าอุปโภคและบริโภคมีราคาสูงขึ้นการเกิดโรคระบาดต่าง ๆ รวมถึงภัยธรรมชาติที่ส่งผลกระทบให้ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ลดลง

ปัญหานี้สินครัวเรือนสูงทำให้เกิดความเปราะบางในด้านการเงินซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Marisa sakulwatthana, (2021) ซึ่งสาเหตุหลัก ๆ ที่มีผลต่อปัจจัยการก่อหนี้คือ ค่าครองชีพสูงการใช้เงินเพื่อช่วยเหลือครอบครัวจากเหตุจำเป็นฉุกเฉินรวมถึงการใช้จ่ายเพื่อความสนุกสนานและบันเทิงส่วนตัวรวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ supakorn aimsook, (2018) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการผิดนัดชำระหนี้ คือ รายได้และรายจ่ายต่อเดือนของลูกหนี้โดยส่วนใหญ่มีสัดส่วนรายได้ต่ำกว่าค่าใช้จ่ายและงานวิจัยของ Chomluksana suwankan, picket pro Mai, and Yupa Urairat, (2021) ซึ่งได้ศึกษาถึงสาเหตุของปัญหานี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้พบว่ามีสาเหตุคือ ลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายสูง มีหนี้สินหลายทางและกิจการของลูกหนี้ประสบปัญหาขาดทุน

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาด้านมาตรการผ่อนผันการชำระหนี้ของธนาคารออมสินสาขาอ่างทองนั้น พบว่ามาตรการการชำระหนี้ของธนาคารสามารถช่วยบรรเทาภาระของลูกหนี้ได้บางส่วนแต่ยังไม่เพียงพอต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ ซึ่งจากการสำรวจค่างวดของลูกหนี้แต่ละบัญชีที่เข้ามามาตรการถูกปรับค่างวดให้ต่ำลงไปกว่าปกติเยอะมาก ซึ่งบางรายชำระเพียง 25% ของเงินงวดปกติเท่านั้นแต่ลูกหนี้ยังคงมียอดค้างชำระเช่นเคย ซึ่งแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวนั้นต้องสอดคล้องกับแนวทางการแก้ไขปัญหานี้สินครัวเรือนอย่างยั่งยืน Bank of Thailand, (2023) คือ ให้มีการปรับโครงสร้างหนี้ตามมาตรการระยะยาวหาทางออกให้กับปัญหานี้สินที่เรื้อรังในส่วนของหนี้สินที่เกิดขึ้นใหม่นั้นให้เจ้าหน้าที่ปล่อยสินเชื่อคำนึงถึงความสามารถในการจ่ายหนี้คืนให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกหนี้ในแต่ละรายรวมถึงการหาหลักประกันต่าง ๆ และการพิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อใหม่ตามหลัก 6Cs และการปฏิบัติตามมาตรฐาน TFRS9 การจัดชั้นหนี้ตาม TFRS9

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

ผลการศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหานี้ค้างชำระหลังเข้ามามาตรการผ่อนผันการชำระหนี้ของลูกหนี้ธนาคารออมสินสาขาอ่างทองนั้น ผู้ศึกษาขอเสนอแนะประเด็นปัญหาส่วนใหญ่ของลูกหนี้ ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่าหนี้สินของลูกหนี้ในปัจจุบันนั้นเป็นหนี้ค้างชำระที่เรื้อรังมาตั้งแต่ช่วง Covid-19 ปี 2563 บางรายมีการปรับเข้ามาตราการมาแล้วมากกว่า 1 ครั้ง แต่ก็ยังไม่สามารถชำระหนี้ให้เป็นปกติได้ ประกอบ

กับค่าใช้จ่ายของลูกหนี้ที่มีจำนวนมาก การมีหนี้สินอื่นเพิ่มขึ้นรวมถึงการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดปัญหาไม่สามารถชำระหนี้ตามปกติหรือปฏิบัติตามสัญญาที่ให้ไว้กับธนาคารได้ซึ่งธนาคารจึงต้องมีการปรับหรือทบทวนกลยุทธ์เพื่อให้สอดคล้องตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

2. เนื่องจากมาตรการที่กำหนด ลูกหนี้ยินยอมชำระค่างวดเพียงแค่ดอกเบี้ยบางส่วนเท่านั้นส่งผลให้เงินต้นยังคงอยู่ที่จำนวนคงเหลือเท่าเดิมประกอบกับดอกเบี้ยปัจจุบันที่ยังคงเดินปกติ ซึ่งแน่นอนว่าการเข้ามาตรการไม่ส่งผลกระทบต่อข้อมูลเครดิตของลูกหนี้และในอนาคตกรณีที่ลูกหนี้ยังไม่สามารถชำระค่างวดให้เป็นปกติได้ แต่มาตรการดังกล่าวได้หมดลงจะส่งผลให้ลูกหนี้เสียขึ้นอย่างมาก ธนาคารจึงต้องการวางแผนรับมือกับปัญหาการชำระหนี้สินในระยะยาวเนื่องจากเป็นความเสี่ยงต่อสภาพคล่องและการดำเนินงานของธนาคารซึ่งจะส่งผลกระทบในวงกว้างของระบบเศรษฐกิจ

3. ธนาคารควรจัดการรับปรึกษา การไกล่เกลี่ยและการแก้ไขปัญหาหนี้สินภาคครัวเรือนอย่างยั่งยืนรวมถึงการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวินัยทางการเงินและการเข้าถึงแหล่งเงินทุนต่างๆ อย่างทั่วถึง และเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา

4. กระบวนการให้สินเชื่อและการปฏิบัติกับลูกหนี้ตั้งแต่เริ่มต้นการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ก่อนปล่อยสินเชื่อควรเพิ่มความระมัดระวังและควบคุมไปกับมาตรการสนับสนุนให้มีการคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามความเสี่ยงของลูกหนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มลูกหนี้ค้างชำระที่เข้ามาตรการผ่อนผันการชำระหนี้ของธนาคารออมสินสาขาอ่างทองเท่านั้น ดังนั้นในส่วนของการศึกษาในครั้งต่อไปหากมีผู้สนใจหัวข้อที่คล้ายคลึงกัน ผู้ศึกษาขอเสนอแนะการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการดำเนินธุรกิจและการเงินเพื่อความยั่งยืน เนื่องจากเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญมาก จากปัญหาการชำระหนี้ที่เกิดขึ้นทั้งทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม ปัญหาหนี้สินครัวเรือน และการขาดความรู้ความเข้าใจในด้านการวางแผนทางการเงิน ปัญหาหนี้ในระบบ ซึ่งทำให้เกิดความเปราะบางของหนี้สินที่เรื้อรังในสังคมในระยะยาวรวมถึงความอยู่รอดของธุรกิจการงานซึ่งเป็นพื้นฐานของการดำรงชีพ และ การศึกษาด้านความเสี่ยงต่าง ๆ ทำให้มีการเรียนรู้และรับมือได้ทันเหตุการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบันซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

เอกสารอ้างอิง

- Chomluksana suwannakan, picket pro Mai, and Yupa Urairat. (March 2021). “Factor, causes and guidelines for reducing the problem of non-performing loans : Government savings bank songkhla area 2.” **Journal of Narathiwat rajanakrin university, humanities and social sciences.** 9(1) : 1-15.
- Chanakan panthanom and sumalee ramaunt. (December ธันวาคม 2021). “Factor affecting default : a case study of Supreme Samson company limited.” **Western university research journal, humanities and social sciences.** 7(3) : 1-12.
- Kasikorn bank. (2016). **Business financial health check.** [online]. Source : <https://www.kasikornbank.com/th/business.sme.ksmeknowledge.article.financialtips.pages.financial-health-check.aspx> [September 2023].

- Bank of Thailand (2023). **Sustainable approaches to solving household debt problems.**
[online]. Source : <https://app.bot.or.th/landscape/household-debt/> [September 2023].
- Niwat kanjanapumin. (2013). **6 Cs of credit indicators : To lend or not to lend.** [online].
Source : https://ncb.co.th/Press_20061108.htm [September 2023]
- Pitipat nitayakamul. (2019). **Monetary theory : The demand to Hold money.** [september 2023].
- Marisa sakulwatthana. (2021). **A study of factors affecting debt formation : a case study of young employees in private companies.** Master of Arts thesis in social management, Faculty of social sciences, Srinakharinwirot university.
- Vanish chokpod. (2011). **Informal debt of employees : a case study of sahapat sriracha industrial estate, chonburi province.** Master of political science thesis, burapha university..
- Supakorn aimsook . (2018) **Factors affecting the default of the debtors of the land bank management institute (public organization).** Independent study for master of economics, Economics program, thammasat university..
- Government savings bank research center. (2023). **Grassroots economic situation report, June 2023.** [online]. Source :
https://www.gsbresearch.or.th/wp-content/uploads.2023/07/GR_outlook_5_66_detail.pdf [september 2023].
- Bank of Thailand association. (2024). **Thai household debt is set to accelerate to 91.4% of GDP by the end of 2024, with credit card debt, leasing and personal loans growing fastest in a decade.** [online]. Source : <https://www.tba.or.th> [December 2024].
- Hemwala chedchupansri, Thirawat junthek (2016). **Cost analysis model based on the financial holding needs of nursing in private universities.** Independent study for master of public and private sector management, faculty of management science, silpakorn university.